



Perlindungan Konsumen pada Layanan Spinjam dalam Perspektif Tanggung Jawab Platform dan Undang-Undang

Reyvina Ardhianeza

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Muhammad Ryan Permata Zen

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Qurrota A'Yuni Fahrunnisa

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hillan Rusydha Fazha

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Muhammad Fawwas Akbar

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Amanda Dewi Ariesta

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Alamat: Jl. A. Yani, Mendungan, Pabelan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo

Reyvina Ardhianeza: reyvinanezza@gmail.com

Abstract. *The rapid development of financial technology, particularly in relation to services such as Shopee Pinjam and Shopee PayLater, has facilitated access to credit for the public. However, this also poses risks for consumers, including misuse of personal data, lack of transparency regarding interest rates, and unethical collection practices. The purpose of this study is to analyse the legal regulations related to consumer protection in online lending services, the responsibilities of digital platforms, and the role of the Financial Services Authority in supervision. This study uses a normative juridical approach with legislation-based and conceptual methods. The legal sources analysed include the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transaction Law, the Personal Data Protection Law, and Financial Services Authority Regulation No. 22/2023. The results of the analysis show that although the Consumer Protection Law is the main basis, it is still inadequate to resolve specific digital issues such as personal data protection. Therefore, support from the Personal Data Protection Law and technical regulations from the Financial Services Authority is urgently needed. Platforms such as Shopee have a legal obligation to ensure transparency of information, data security, and ethical billing processes. On the other hand, the Financial Services Authority functions in supervision through a licensing system prior to operations and reporting. Platforms such as Shopee have a legal obligation to ensure transparency of information, data security, and ethical billing processes. On the other hand, the Financial Services Authority (OJK) functions in supervision through a licensing system prior to operations*

Received Januari 4, 2026; Revised Januari 6, 2026; Accepted Januari 7, 2025

*Reyvina Ardhianeza, e-mail address reyvinanezza@gmail.com.

and periodic reporting during operations, although there are still challenges in the supervisory infrastructure.

Keywords: *Consumer Protection, , Law , Platform Responsibility, Spinjam Services*

Abstrak. Perkembangan teknologi finansial yang cepat, terutama yang terhubung dengan layanan seperti Shopee Pinjam dan Shopee PayLater, telah mempermudah akses kredit untuk masyarakat. Namun, hal ini juga membawa risiko bagi konsumen, termasuk penyalahgunaan data pribadi, kurangnya transparansi mengenai bunga, dan praktik penagihan yang tidak etis. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis regulasi hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam layanan pinjaman online, tanggung jawab platform digital, dan peran Otoritas Jasa Keuangan dalam pengawasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan metode berbasis perundang-undangan dan konseptual. Sumber hukum yang dianalisis mencakup Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomer 22/2023. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi dasar utama, undang-undang tersebut masih kurang memadai untuk menyelesaikan isu-isu spesifik digital seperti perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, dukungan dari UU Perlindungan Data Pribadi dan regulasi teknis Otoritas Jasa Keuangan sangat diperlukan. Platform seperti Shopee memiliki kewajiban hukum untuk memastikan transparansi informasi, keamanan data, dan proses penagihan yang etis. Di sisi lain, Otoritas Jasa Keuangan berfungsi dalam pengawasan melalui sistem perizinan sebelum operasi dan pelaporan berkala saat operasional, meskipun masih terdapat tantangan dalam infrastruktur pengawasan.

Kata Kunci: Layanan Spinjam, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Platform, Undang-Undang

LATAR BELAKANG

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah melahirkan inovasi signifikan di sektor keuangan, yang dikenal sebagai *Financial Technology* (FinTech), mengubah secara fundamental cara masyarakat bertransaksi dan mengakses layanan keuangan. Teknologi finansial atau yang biasa disebut "Fintech", adalah istilah yang mengacu pada penggunaan teknologi dalam layanan keuangan yang kini populer di Indonesia. Perusahaan fintech menggunakan teknologi untuk membuat layanan keuangan yang mudah dan murah untuk pelanggan, di mana dalam prosesnya hanya memerlukan waktu yang singkat. Ini terlihat jelas dimana bank konvensional sebelumnya menghadapi masalah penanganan nasabah yang terlalu lambat, tetapi platform fintech menawarkan solusi yang disepakati dalam 24 jam. Hal ini sejalan dengan masalah yang sedang terjadi di mana perilaku konsumen telah berubah dari menggunakan layanan konvensional atau

tradisional ke layanan yang berbasis teknologi dan informasi. Fenomena ini, khususnya dalam hal pinjaman *online* (pinjol), telah menjadi solusi pembiayaan yang cepat dan mudah diakses, terutama bagi masyarakat yang belum terjangkau layanan perbankan konvensional.

Secara spesifik, sektor FinTech memiliki keterkaitan erat dengan ekosistem E-commerce, keterkaitan sinergis ini menimbulkan urgensi untuk meninjau bagaimana regulasi dapat memastikan stabilitas sistem keuangan sekaligus memfasilitasi inovasi yang berkelanjutan. Integrasi antara FinTech dan E-commerce telah menciptakan sinergi ekonomi yang masif, meningkatkan inklusi keuangan, dan mendorong pertumbuhan transaksi digital di Indonesia. Di satu sisi, FinTech menyediakan kemudahan pembayaran dan akses kredit cepat (*paylater* atau pinjaman modal) yang esensial bagi kelangsungan bisnis E-commerce dan kepuasan konsumen. Di sisi lain, praktik pinjaman *online* ilegal atau berlebihan telah menimbulkan berbagai kasus pelanggaran hak nasabah, termasuk praktik penagihan yang tidak etis dan penyalahgunaan data pribadi. Maraknya kasus ini menggarisbawahi kegagalan sistem pengawasan dalam melindungi pihak yang paling rentan dalam ekosistem digital. Oleh karena itu, fokus pada perlindungan nasabah menjadi isu sentral dalam memastikan keberlanjutan dan kepercayaan publik terhadap inovasi FinTech.

Masalah literasi keuangan menjadi faktor penting yang memperparah kerentanan konsumen pinjaman online. Ini disebabkan karena banyak pengguna tidak memahami risiko pinjaman digital, termasuk suku bunga dan konsekuensi keterlambatan pembayaran. Kondisi tersebut menciptakan ketimpangan informasi antara penyedia platform dan konsumen, di mana pihak pengguna berada dalam posisi lemah. Selain itu, keterbatasan edukasi konsumen membuat mereka sulit menilai legalitas dan integritas penyedia pinjaman digital. Hal ini sangat relevan dengan kasus pinjaman online di Shopee, di mana konsumen mungkin mengabaikan syarat penting demi kemudahan akses. Oleh sebab itu, literasi keuangan digital menjadi prioritas perlindungan konsumen dalam ekosistem FinTech.

Aspek perlindungan data pribadi juga menjadi perhatian signifikan dalam layanan pinjaman online dan menekankan bahwa FinTech lending harus memberi perlindungan maksimal terhadap data pribadi konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi OJK terkait (Maylinda et al., 2023). Penggunaan data konsumen

oleh platform pinjol sering kali melampaui tujuan kredit, termasuk potensi penyalahgunaan data ketika terjadi keterlambatan pembayaran. Di sisi lain, dipaparkan bahwa beberapa platform bahkan menggunakan data tersebut untuk intimidasi atau penagihan yang tidak etis. Ketidakpastian penggunaan dan keamanan data ini meningkatkan risiko bagi pengguna SPinjam yang menyerahkan informasi sensitif saat pengajuan. Maka dari itu, tanggung jawab platform dalam melindungi data konsumen harus diperkuat dari sudut hukum dan teknis. Regulasi terkait data harus dijalankan dengan tegas agar konsumen tidak mengalami pelanggaran privasi.

Regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan payung hukum bagi pinjaman berbasis teknologi melalui POJK No. 10/2022. Namun, studi empiris menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih belum memadai. Penelitian “Peminjaman Dana Secara Online Ditinjau dari Perspektif Perlindungan Konsumen” menyatakan bahwa meskipun regulasi ada, edukasi konsumen dan pengawasan belum cukup kuat. Selain itu, kebijakan OJK belum secara spesifik menjawab praktik penagihan yang menekan konsumen atau potensi penyalahgunaan aplikasi pinjaman oleh platform. Fenomena ini dapat menjadi risiko sistemik jika platform besar seperti Shopee Pinjam tidak diatur sesuai dengan tanggung jawab konsumen. Karena itu, perlu adanya revisi regulasi agar dapat menutup celah hukum yang memungkinkan praktik merugikan konsumen. Reformasi ini harus mencakup transparansi suku bunga, denda, dan mekanisme komplain yang mudah (Pakpahan et al., 2020).

Tanggung jawab OJK dalam pengawasan FinTech lending semakin penting mengingat munculnya praktik pinjol ilegal dan pelanggaran etika penagihan. Penyelenggaraan P2P lending wajib menanggapi pengaduan konsumen, menghadiri fasilitasi OJK (Maharani & Dzikra, 2021), dan melaksanakan hasilnya sesuai peraturan yang ada. Ketika platform gagal menjalankan kesepakatan dengan konsumen, pengguna berhak menggunakan jalur penyelesaian sengketa eksternal seperti litigasi atau menggunakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Hal ini menunjukkan kerangka tanggung jawab platform yang cukup jelas di regulasi OJK. Namun kenyataannya, banyak konsumen belum menyadari hak-hak tersebut karena keterbatasan pemahaman hukum digital. Oleh karena itu, implementasi regulasi harus didukung dengan edukasi konsumen dan mekanisme pengaduan yang lebih transparan. Regulasi tanpa pengawasan dan akses pengguna terhadap penyelesaian sengketa hanya akan

menjadi makna formal tanpa proteksi nyata.

Dalam kasus SPinjam, platform wajib mempertimbangkan tanggung jawab etis dan hukum dalam melindungi konsumen. Karena platform besar memiliki daya tawar tinggi, transparansi mengenai suku bunga, biaya keterlambatan, dan mekanisme pengaduan harus menjadi bagian dari strategi perlindungan. Fakta bahwa risiko data pribadi dan denda berat dapat memberatkan konsumen menuntut regulasi yang lebih tegas serta audit reguler terhadap praktik platform. Lebih jauh, penyelesaian sengketa konsumen harus difasilitasi melalui mekanisme yang mudah diakses dan bersifat adil, misalnya mediasi yang diarahkan oleh OJK atau lembaga independen. Semua ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pinjaman online bukan sekadar aspek bisnis, melainkan kewajiban moral dan regulasi yang harus ditegakkan demi menjaga kepercayaan publik terhadap inovasi keuangan digital. Dengan demikian, analisis tanggung jawab platform seperti Shopee dalam konteks perlindungan konsumen menjadi sangat relevan dan urgen dalam kajian hukum dan kebijakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan konsep hukum yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam layanan pinjaman online. Pendekatan normatif digunakan karena penelitian ini bertujuan menilai kecukupan regulasi serta tanggung jawab hukum platform digital dalam penyelenggaraan layanan kredit. Analisis dilakukan melalui penelaahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar utama perlindungan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan POJK 22/2023 tentang Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi sebagai dasar hukum pengaturan fintech lending. Dengan demikian, penelitian ini menitikberatkan pada kajian terhadap norma yang mengatur kewajiban dan tanggung jawab platform dalam ekosistem pinjaman digital.

Selain pendekatan normatif, penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual untuk memahami bagaimana doktrin hukum, literatur akademik, dan hasil penelitian terdahulu menjelaskan fenomena perlindungan konsumen dalam layanan digital. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji konsep tanggung jawab platform dalam pinjaman online telah sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen modern. Bahan hukum sekunder berupa jurnal ilmiah, laporan riset OJK, serta publikasi hukum

digital digunakan untuk memperkaya analisis. Kajian literatur dilakukan dengan menyeleksi penelitian terkini terkait risiko perlindungan data, transparansi informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Temuan dalam literatur tersebut dibandingkan dengan UU Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) untuk menghasilkan analisis yang komprehensif. Dengan demikian, metode penelitian ini menggabungkan kajian regulasi dan teori hukum untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai perlindungan konsumen pada layanan pinjaman online Shopee.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan hukum penyelenggaraan layanan pinjaman online Shopee Pinjam di Indonesia

Shopee sebagai salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia mengembangkan layanan keuangan digital yang terintegrasi dalam aplikasinya, yaitu SPayLater (limit kredit untuk belanja) dan Shopee Pinjam (pinjaman tunai). Layanan ini dirancang agar pengguna dapat bertransaksi lebih fleksibel tanpa harus memiliki dana di awal, sehingga memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhan tertentu. (Mazaya et al., 2023) menjelaskan bahwa Shopee Pinjam merupakan bentuk kerja sama antara Shopee dan perusahaan pembiayaan resmi yang terdaftar di bawah pengawasan OJK. Melalui layanan ini, pengguna dapat mengajukan pinjaman tunai dengan limit tertentu dan jangka waktu pembayaran yang beragam. Proses pengajuannya pun serba otomatis, mulai dari verifikasi identitas hingga penilaian kelayakan kredit, sehingga pengguna dapat memperoleh dana dalam waktu singkat.

Namun, kemudahan ini tetap berjalan dengan sejumlah ketentuan finansial yang perlu diperhatikan. Misalnya, struktur bunga, biaya administrasi, hingga denda keterlambatan. (Lestari & Murtadlo, 2023) mencatat bahwa SPinjam juga mengandung unsur perjanjian utang-piutang yang secara hukum mengikat kedua belah pihak. Artinya, konsumen wajib memahami konsekuensi finansial dan hukum dari pinjaman yang mereka ambil. Ketidak hati-hatian dalam membaca ketentuan dapat menimbulkan masalah pembayaran di kemudian hari. (Widiawan, 2025) menyoroti bahwa Shopee juga menghadapi tantangan terkait perlindungan data pribadi, terutama dalam proses penyelesaian kredit macet. Dalam beberapa kasus, konsumen mengeluhkan praktik penagihan yang dilakukan oleh pihak ketiga, termasuk pengiriman pesan melalui kontak darurat atau penggunaan data pribadi untuk mengingatkan kewajiban pembayaran. Hal

ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana platform mengelola data pengguna sesuai prinsip keamanan dan privasi.

Tanggung jawab Shopee sebagai platform digital layanan pinjaman online pada dasarnya dalam tiga hal utama yaitu keamanan data pribadi, transparansi informasi, dan penyelesaian sengketa konsumen. Ketiga aspek ini tidak hanya berlandaskan kewajiban sebagai penyedia layanan digital, tetapi juga merupakan amanat dari perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Pertama, Tanggung jawab terhadap keamanan data pribadi merupakan kewajiban hukum yang melekat pada setiap platform digital yang mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data diri pengguna. Dalam konteks layanan pinjaman online, shopee memproses berbagai jenis data sensitive seperti KTP, data kontak, informasi keuangan, hingga Riwayat transaksi untuk tujuan verifikasi identitas dan analisis kelayakan kredit. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi secara tegas menetapkan bahwa setiap Pengendali Data wajib menerapkan langkah keamanan teknis dan organisatoris guna memastikan data pengguna terlindungi (Pasal 35). Selain itu, platform wajib melakukan pemberitahuan kepada pemilik data apabila terjadi kebocoran atau pelanggaran data (Pasal 46). Dengan demikian, Shopee berkewajiban menerapkan enkripsi, autentikasi berlapis, kebijakan retensi data yang ketat, serta kontrak pemrosesan data dengan mitra pemberi pinjaman (lender) untuk memastikan bahwa seluruh data konsumen dikelola sesuai prinsip kehati-hatian. Sejumlah penelitian, seperti yang dilakukan oleh Ramadhani & Widodo (2021), menemukan bahwa kelemahan perlindungan data pada layanan pinjaman online sering menjadi sumber kerentanan konsumen, terutama dalam kasus kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi oleh pihak ketiga. Hal ini menegaskan urgensi penerapan standar keamanan data yang kuat oleh platform digital.

Kedua, tanggung jawab terhadap transparansi informasi berkaitan dengan penyampaian informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan kepada konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jujur dan lengkap mengenai kondisi serta risiko suatu layanan (Pasal 8 dan 9). (Apandy et al., 2021) menambahkan bahwa perlindungan konsumen berfungsi sebagai instrumen hukum yang memastikan terciptanya rasa aman dan nyaman bagi konsumen dalam melakukan transaksi.

Perlindungan tersebut mencakup adanya kepastian hukum, transparansi informasi, serta kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan bisnis secara jujur dan tidak merugikan masyarakat. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya bersifat preventif untuk mencegah kerugian, tetapi juga bersifat represif dengan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa ketika terjadi pelanggaran. Dalam layanan pinjaman online, POJK No. 10/2022 mengatur kewajiban penyelenggara untuk menyampaikan informasi mengenai suku bunga, biaya administrasi, tenor, denda keterlambatan, dan seluruh klausul perjanjian secara transparan sebelum konsumen menyetujui transaksi. Praktiknya, Shopee selaku platform yang memfasilitasi layanan pinjaman online harus memastikan bahwa pengguna mengetahui identitas pemberi pinjaman, besaran total biaya, contoh simulasi cicilan, serta konsekuensi hukum apabila terjadi keterlambatan pembayaran. Penelitian oleh (Mazaya et al., 2023) mengenai praktik paylater di e-commerce menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami struktur biaya yang dikenakan, sehingga menimbulkan kerentanan terhadap risiko gagal bayar dan kebingungan ketika dikenakan denda. Oleh karena itu, transparansi informasi merupakan unsur penting dalam pelaksanaan tanggung jawab platform digital.

Ketiga, yaitu penyelesaian sengketa konsumen pada layanan pinjaman online Shopee menjadi isu yang relevan dalam perlindungan konsumen, terutama karena struktur bisnis berbasis platform menempatkan Shopee di posisi perantara antara konsumen dan pihak lender. Penelitian ini diarahkan pada upaya untuk mewujudkan mekanisme sengketa yang efektif, sejalan dengan prinsip tanggung jawab platform serta ketentuan perundang-undangan. Hukum Perlindungan Konsumen berperan dalam menjamin pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk atau layanan. Perlindungan konsumen tidak hanya mengatur tanggung jawab pelaku usaha, tetapi juga bertujuan menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam hubungan hukum antara konsumen dan penyedia layanan. Shopee sebagai pelaku usaha berbasis teknologi wajib menyediakan mekanisme pengaduan yang transparan, responsif, dan mudah dijangkau, sebagaimana ditentukan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian yang layak (Pasal 4) dan kewajiban pelaku usaha dalam menangani keluhan serta memberikan kompensasi (Pasal 7).

Dalam ranah pinjaman online, penyelesaian sengketa juga tunduk pada regulasi OJK, yang mewajibkan penyedia fintech termasuk platform fasilitator untuk memiliki kanal pengaduan, batas penyelesaian perkara, serta sistem pencatatan. Oleh sebab itu, koordinasi antara Shopee dan lembaga pemberi pinjaman sangat penting untuk mencegah kebingungan konsumen terkait pihak yang bertanggung jawab menangani pengaduan Sengketa yang sering muncul berkaitan dengan penagihan yang tidak prosedural, kesalahan perhitungan biaya, atau ketidakakuratan informasi. Studi (Sari et al., 2025) menegaskan bahwa banyak konsumen tidak memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab platform dan lender, sehingga proses sengketa menjadi tidak efektif. Situasi ini menimbulkan persoalan hukum mengenai sejauh mana tanggung jawab Shopee dan bagaimana peraturan dapat memberikan kepastian perlindungan dalam ekosistem platform economy yang kerap berada dalam ruang abu-abu hukum.

Berdasarkan ketentuan hukum positif, konsumen yang tidak mendapatkan penyelesaian memadai dapat menempuh penyelesaian melalui BPSK, mekanisme ADR, atau mengajukan pengaduan ke OJK. Oleh karena itu, analisis dalam penelitian ini akan difokuskan pada efektivitas mekanisme sengketa, peran hukum dalam memperjelas tanggung jawab platform, dan praktik penyelesaian sengketa pada layanan pinjaman online Shopee.

Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi dan menegakkan regulasi penyelenggaraan layanan pinjaman online Shopee Pinjam

Regulasi terkait perlindungan terhadap konsumen diatur secara khusus dengan “Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Menurut Helldya dalam artikelnya (Noor et al., 2022) salah satu hak yang sangat penting namun belum dapat terlindungi dengan baik dalam transaksi digital adalah hak akan jaminan terhadap kerahasiaan data pribadi para pihak meliputi data pribadi penjual maupun pembeli, UUPK belum mengatur terkait perlindungan hak tersebut, perlindungan kerahasiaan data tersebut sangat penting demi keamanan dan kenyamanan para pihak, untuk menghindari perbuatan curang berupa penyalahgunaan data pribadi maupun jual beli data pribadi untuk kepentingan salah. Ketentuan tersebut diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mengatur kewajiban platform dalam mengelola data pribadi berdasarkan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan pembatasan tujuan. Data pribadi konsumen hanya dapat dikumpulkan

dan digunakan sesuai dengan persetujuan yang diberikan secara sah. Dalam layanan pinjaman online, pemanfaatan data pribadi dibatasi untuk keperluan verifikasi identitas dan penilaian risiko kredit.

Dalam konteks layanan pinjaman digital seperti SPinjam, kebutuhan akan kepastian hukum dan perlindungan yang memadai semakin mendesak seiring meningkatnya kompleksitas transaksi serta risiko penyalahgunaan data pribadi. Meskipun regulasi seperti UUPK dan UU PDP telah memberikan dasar perlindungan, konsumen tetap memerlukan pengawasan yang lebih terstruktur agar setiap praktik operasional penyedia layanan berjalan sesuai standar keamanan. Hal ini menjadi penting karena mekanisme verifikasi data, penilaian risiko, hingga penagihan dalam layanan pinjaman digital memerlukan kontrol yang ketat untuk mencegah praktik yang merugikan pengguna. Oleh sebab itu, hadirnya otoritas seperti OJK menjadi krusial untuk memastikan layanan pinjaman, termasuk SPinjam, beroperasi dalam koridor hukum yang jelas dan akuntabel. Dengan demikian, keterlibatan aktif OJK menjadi jembatan penting untuk menghubungkan regulasi perlindungan konsumen dengan implementasi nyata di sektor *fintech*.

Namun dalam hal ini, Otoritas Jasa Keuangan Indonesia belum berperan optimal dalam memberikan perlindungan hukum atas pengaduan konsumen. Hal ini tidak adil bagi para pihak. Selain Otoritas Jasa Keuangan Indonesia, terdapat dua lembaga yang mengatur industri *fintech* di Indonesia yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Bank Indonesia. Berdasarkan POJK No. 10/2022 terdapat 2 tahap dalam mekanisme pengawasan yang dilakukan OJK, yakni tahap pra-operasional usaha dan tahap operasional usaha. Hingga saat ini, pengawasan yang dapat dijangkau oleh OJK mengenai keamanan penggunaan *fintech* belum dapat berjalan maksimal karna faktor hambatan regulasi dan infrastruktur pengawasan. Menurut Muhammad Mufid selaku Kepala Bagian Pengawasan Lembaga Pembiayaan 3 OJK, mengatakan bahwa saat ini pengawasan yang dilakukan OJK terhadap penyelenggaraan *fintech* baru dapat mencapai tahap pra-operasional usaha.

Pada tahap ini, saat penyelenggara layanan keuangan berbasis Teknologi Informasi akan memulai beroperasi dengan cara mengurus pendaftaran perizinan kepada OJK, maka OJK akan menelaah permohonan pendaftaran yang diajukan penyelenggara layanan keuangan berbasis Teknologi Informasi tersebut. Syarat-syarat pengajuan

permohonan perizinan yang telah diatur dalam POJK No. 23/2023 akan menentukan apakah OJK dapat mendapat persetujuan atau penolakan atas permohonan perizinan yang diajukan penyelenggara layanan keuangan berbasis Teknologi tersebut. Dalam proses ini pula OJK akan melakukan test wawancara terhadap pemilik ataupun langsung ke kantor pemohon izin, dengan tujuan untuk pemeriksaan bahwa modal tidak berasal dari pinjaman atau tindak pidana di bidang keuangan.

Tahap lain dalam mekanisme pengawasan yang dapat dilakukan adalah melalui POJK No. 40/2024 berkaitan dengan Shopee Pinjam layanan ini merupakan kegiatan pinjam meminjam uang berbasis teknologi yang telah terdaftar, memiliki izin, dan diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan. Hal ini sejalan dengan ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan POJK No. 40/2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, yang menyatakan bahwa penyelenggara yang melaksanakan kegiatan usaha LPBBTI harus terlebih dahulu memperoleh izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan. Pinjaman online di Indonesia diatur melalui beberapa regulasi penting dan dalam hal ini dipaparkan bahwa OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

1. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan
2. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal
3. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, Dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), kewenangan utama dalam pengaturan serta pengawasan sektor jasa keuangan kembali ditegaskan berada pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Undang-undang ini menempatkan OJK sebagai lembaga independen yang memiliki mandat untuk memastikan terciptanya stabilitas, integritas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan kegiatan jasa keuangan, termasuk layanan berbasis teknologi. Ketentuan tersebut memperkuat prinsip bahwa seluruh aktivitas keuangan harus berada dalam koridor pengawasan terpadu demi mencegah risiko sistemik. Selain itu, UU P2SK menegaskan pentingnya tata kelola yang transparan, akuntabel, serta perlindungan konsumen dalam setiap penyelenggaraan kegiatan sektor keuangan. Dengan demikian, OJK berperan sebagai penjamin terciptanya industri keuangan yang stabil, inklusif, dan terpercaya. Peran OJK dalam UU P2SK mencakup pengawasan secara komprehensif

terhadap berbagai jenis inovasi keuangan digital, termasuk fintech lending yang berkembang pesat di Indonesia. Regulasi tersebut memberikan dasar hukum yang lebih kuat bagi OJK untuk mengawasi operasional penyelenggara fintech agar berjalan berdasarkan prinsip kehati-hatian dan mitigasi risiko. Dalam konteks ini, OJK memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas fintech memenuhi standar perlindungan konsumen, integritas pasar, dan pengelolaan risiko yang memadai. UU P2SK juga memperluas ruang lingkup pengawasan agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi finansial yang dinamis. Dengan demikian, ekosistem fintech dapat berkembang secara inovatif namun tetap berada dalam mekanisme pengawasan yang efektif.

Dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap fintech lending, OJK mengedepankan prinsip transparansi, perlindungan konsumen, serta penguatan tata kelola yang sesuai dengan ketentuan UU P2SK. OJK diberi kewenangan untuk menetapkan aturan operasional, melakukan pemeriksaan, hingga memberikan sanksi administratif apabila terjadi pelanggaran oleh penyedia layanan keuangan digital. Ketentuan ini bertujuan untuk meminimalisir risiko seperti penyalahgunaan data, ketidakjelasan biaya, maupun praktik penagihan yang tidak etis. Selain itu, OJK juga diamanatkan untuk mendorong penyelenggara fintech agar menciptakan layanan yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan pengguna. Dengan adanya sistem pengawasan yang diperkuat melalui UU P2SK, penyelenggaraan fintech lending diharapkan mampu memberikan manfaat ekonomi sekaligus menjamin keamanan serta kenyamanan konsumen. Kemudian pengawasan terhadap fintech lending diperkuat oleh POJK No. 22/2023 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Peraturan ini mengatur aspek-aspek penting, seperti tata cara pendaftaran, persyaratan perizinan, tata kelola perusahaan, dan kewajiban pelaporan oleh penyelenggara fintech lending. Berdasarkan POJK ini, setiap perusahaan fintech lending wajib memiliki izin dari OJK sebelum dapat beroperasi. Selain itu, perusahaan juga harus mematuhi ketentuan mengenai batas maksimum pemberian pinjaman, kewajiban transparansi, dan perlindungan data pengguna.

UUPK dan KUHPdata merupakan regulasi yang telah ada jauh sebelum perkembangan teknologi dan digitalisasi berlangsung pesat, sehingga dalam konteks bisnis digital saat ini, kedua regulasi tersebut dinilai memiliki berbagai keterbatasan

dalam mengakomodasi permasalahan baru yang belum diatur secara khusus. Menurut (Novita & Santoso, 2021), perlindungan konsumen di Indonesia sendiri secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang terdiri atas 15 bab yang mengatur ketentuan umum, asas dan tujuan, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, perbuatan yang dilarang, klausula baku, tanggung jawab pelaku usaha, pembinaan dan pengawasan, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, penyelesaian sengketa, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, penyidikan, sanksi, ketentuan peralihan, dan ketentuan penutup.

Pemerintah juga telah menyediakan payung hukum khusus dalam sektor layanan keuangan digital melalui POJK Nomor 77 Tahun 2016 yang mengatur dan mengawasi penyelenggaraan layanan fintech pinjaman online secara berkala oleh OJK. POJK ini menjadi regulasi pertama yang secara khusus melandasi penyelenggaraan *fintech lending* di Indonesia, di mana dalam Pasal 47 ayat (1) ditegaskan bahwa atas pelanggaran terhadap kewajiban dan larangan yang diatur, OJK memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara.

Sebagai pembaruan dari POJK 77 Tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan juga menerbitkan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang semakin mempertegas kewajiban penyelenggara layanan keuangan *digital*, termasuk pinjaman *online*. POJK ini menekankan prinsip perlindungan konsumen yang mencakup transparansi, perlakuan yang adil, keandalan layanan, perlindungan data pribadi, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif. Dalam konteks layanan Shopee Pinjam, POJK 22/2023 mewajibkan penyelenggara dan pihak pemberi pinjaman untuk memberikan informasi yang jujur dan mudah dipahami mengenai produk pinjaman, suku bunga, biaya, risiko, serta hak dan kewajiban konsumen sebelum disetujui. Menurut (Nurhisyam et al., 2024), penyelenggara juga diwajibkan memiliki mekanisme pengaduan yang jelas, batas waktu penyelesaian keluhan, serta larangan melakukan praktik penagihan yang melanggar etika dan merugikan konsumen, sehingga keberadaan POJK 22/2023 semakin memperkuat dasar perlindungan hukum bagi nasabah SPinjam di Indonesia.

Perlindungan data pribadi dalam penyelenggaraan layanan pinjaman online juga memperoleh dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022

tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap pengendali dan prosesor data wajib menjamin keamanan, kerahasiaan, serta keabsahan penggunaan data pribadi pemilik data, termasuk data identitas, informasi keuangan, serta riwayat transaksi yang diproses dalam layanan SPinjam. Menurut (Pembayun & Gunawan, 2025), dalam Pasal 35 UU PDP ditegaskan bahwa pengendali data wajib menerapkan langkah teknis dan organisatoris guna melindungi data dari kebocoran dan penyalahgunaan, serta dalam Pasal 46 diwajibkan melakukan pemberitahuan kepada pemilik data apabila terjadi pelanggaran perlindungan data pribadi. Dengan demikian, Shopee sebagai *platform digital* yang memfasilitasi layanan pinjaman online memiliki kewajiban hukum untuk memastikan bahwa seluruh proses pengumpulan, pemanfaatan, penyimpanan, hingga penghapusan data nasabah dilakukan secara sah, transparan, dan bertanggung jawab, sehingga hak privasi konsumen tetap terjaga dalam ekosistem layanan keuangan *digital*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan konsumen pada layanan pinjaman online Shopee menunjukkan bahwa ekosistem pinjaman digital masih mempunyai celah dalam aspek pengamanan data pribadi, transparansi informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Meskipun shopee beroperasi bekerja sama dengan lembaga pembiayaan resmi yang terdaftar dibawah pengawasan OJK, risiko terhadap konsumen tetap tinggi akibat ketimpangan informasi, minimnya pemahaman konsumen mengenai struktur pinjaman, serta potensi penyalahgunaan data pribadi oleh pihak ketiga dalam proses penagihan. Hukum yang berlaku seperti UUPK, UU ITE, UU PDP, dan POJK No. 22/2023 pada dasarnya telah mengatur perlindungan konsumen, namun belum sepenuhnya mampu menjawab persoalan yang khas dalam layanan digital modern, terutama terkait privasi data, penilaian otomatis kelayakan kredit, dan standar penagihan yang manusiawi. Peran OJK sebagai regulator baru efektif pada tahap pra-operasional melalui perizinan, sedangkan pengawasan operasional masih menghadapi kendala infrastruktur dan kompleksitas sistem digital. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada layanan pinjaman online shopee membutuhkan sinergi antara regulasi yang lebih adaptif, pengawasan yang lebih kuat, dan peningkatan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apandy, P. A. O., Melawati, & Adam, P. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1).
- Lestari, N. T., & Murtadlo, M. A. (2023). Praktik Utang-Piutang Pada Shopee Pinjam Menurut Teori Qard (Studi Kasus Di Desa Nglandung Kabupaten. *Jurnal Antologi Hukum*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.21154/Antologihukum.V3i1.2314>
- Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). *Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan , Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)*. 2(6), 659–666.
- Maylinda, P. D., Rifqi, M., Utami, S. M. P., & Sitorus, Y. A. M. (2023). Konsep Pengadaptasian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Pojk Tentang Peer To Peer Lending. *Adil: Jurnal Hukum*.
- Mazaya, S. S., Wira, L., & Suhartana, P. (2023). *Perjanjian Pinjam Dana Online Pada Platform Belanja Shopee (Studi Tentang Shopee Pinjam)*. 11(2), 471–479. <https://doi.org/10.37081/Ed.V11i2.3283>
- Noor, T., Masnun, & Alkaf, K. A. (2022). Aspek Hukum Perjanjian Pinjaman. *Jurnal Hukum Dan Kemasyarakatan Al-Hikmah*, 3(1), 71–82.
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3.
- Nurhisyam, F., Sudiro, A. A., & Machmud, A. (2024). Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan Pada Fintech P2p Lending Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Syntax Idea*, 6(02). <https://doi.org/10.46799/Syntax-Idea.V6i2.3013>
- Pakpahan, E. F., Jessica, Winar, C., & Andriaman. (2020). Peran Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Dalam Mengawasi Maraknya Pelayanan Financial Technology (Fintech) Di Indonesia. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 559–574. <https://doi.org/10.24843/Jmhu.2020.V09.I03.P08>
- Pembayun, E. P., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital: Tinjauan Terhadap Implementasi Uu Perlindungan Konsumen Di Marketplance. *Jurnal Fakta Hukum*, 3, 84–94.
- Sari, D. P., Rohman, A. N., & Adawiah, R. Al. (2025). *Tinjauan Hukum Mengenai Pinjaman Online (Spinjam) Pada Aplikasi Shopee Dalam Perspektif Perikatan Islam*. 2(1), 11–26.

Widiawan, A. R. (2025). *Penerapan Perlindungan Data Pribadi Dalam Penyelesaian Kredit Macet Pinjaman Online (Studi Aplikasi Shopee Spinjam)*.