Jurnal Hukum Adigama
Volume 4 Nomor 2, Desember 2021
E-ISSN: 2655-7347 | P-ISSN: 2747-0873

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI PADA PENGGUNA APLIKASI AKULAKU BERDASARKAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

Adriani Elisabet Cahyaninglintang Sinaga
(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: adrianielisabet@gmail.com)

Jeane Neltje Saly
(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus Jakarta, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Padjajaran)
(E-mail: jeanenovember@gmail.com)

Abstract

Fintech or P2P Lending is a service that is engaged in financial services where it has consumers. Consumers who use their own financial services in Indonesia have been protected by several regulations, one of which is Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector which aims to create protection for you, increase consumer empowerment, and raise awareness. Financial Services Businesses regarding the importance of Consumer Protection. However, consumers who use Akulaku's Financial services are in a position where their personal data is leaked. In this case, the consumer's personal data leak resulted in Kredit Tanpa Agunan (KTA) bills and purchase transactions that were never entered into the Consumer's Akulaku account. Until now, consumers have not received a solution to the leakage of personal data they experienced.

***Keywords**: Fintech, P2P Lending, Akulaku*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman modern ini, segala sesuatu berkembang pesat. Teknologi adalah salah satu bukti paling jelas bahwa banyak sistem menjadi lebih canggih, seperti pencarian informasi. Informasi mudah diakses oleh siapa saja di jaringan Internet yang banyak digunakan saat ini. Kemajuan teknologi dan internet sendiri dapat

memberikan manfaat bagi masyarakat karena begitu mudahnya menangani banyak hal.

Salah satu manfaat kemajuan teknologi dan internet adalah banyaknya inovasi-inovasi baru di bidang teknologi informasi yang menciptakan model bisnis baru yang memudahkan kehidupan masyarakat. Saat ini, teknologi informasi berkembang dan merambah ke sektor keuangan yang diatur secara ketat. Teknologi Finansial lahir dari teknologi informasi yang bekerja sama dengan sektor keuangan (*Fintech*).

Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru serta berdampak pada stabilitas moneter, stabilita sistem keuangan, atau efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran[1]. *Fintech* muncul sebagai inovasi yang berhasil mentransformasikan suatu sistem atau pasar yang eksisting dengan memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan dan biaya yang cukup ekonomis[2]. Di Indonesia sendiri terdapat lima kategori *Fintech*, yakni;[3]

a. Sistem Pembayaran, mencakup otorisasi, kliring, penyelesaian akhir, dan pelaksanaan pembayaran, contohnya antara lain penggunaan teknologi blockchain atau distributed ledger untuk penyelenggaraan transfer dana, uang elektronik, dompet elektronik, dan mobile payments.
b. Pendukung Pasar, merupakan Fintech yang menggunakan teknologi informasi dan/atau teknologi elektronik untuk memfasilitasi pemberian informasi yang lebih cepat dan lebih murah terkait dengan produk dan/atau layanan jasa keuangan kepada masyarakat, contohnya antara lain penyediaan data perbandingan informasi produk atau layanan jasa keuangan.

[1] Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 19 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.
[2] Hendrawan Agusta, *Perlindungan Data Pribadi Penerima Pinjaman Dalam Transaksi Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Peer To Peer Lending)*, Jurnal Hukum & Pembangunan, Vol. 50 N0. 4 (2020), Hal 791.
[3] Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 19 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

c. Manajemen Investasi Dan Manajemen Risiko, contohnya antara lain penyediaan produk investasi online dan asuransi online.
d. Pinjaman, Pembiayaan, Dan Penyediaan Modal, contohnya antara lain layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (peer-to-peer lending) serta pembiayaan atau penggalangan dana berbasis teknologi informasi (crowdfunding).
e. Jasa Finansial Lainnya.

Kolaborasi antara teknologi informasi dan sektor keuangan telah melahirkan layanan perkreditan berbasis teknologi informasi yang disebut (Peer to Peer Lending/P2P Lending). *P2P lendin*g atau layanan kredit berbasis teknologi informasi adalah penyediaan jasa keuangan yang menghubungkan pemberi pinjaman dan penerima kredit untuk melakukan pinjaman dan kontrak kredit secara langsung dalam mata uang rupiah melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Keberadaan *P2P lending* memberikan layanan bisnis di bidang keuangan berupa aplikasi atau platform yang membantu menghubungkan pemberi pinjaman dan peminjam.

Konsep dasar dari *P2P Lending* adalah tidak adanya pihak perantara, sehingga dinilai cepat dan efisien karena dapat berurusan langsung dengan pihak-pihak yang terkait. Dengan demikian, dalam penulisan skripsi ini selanjutnya penulis akan menggunakan istilah *P2P Lending.*

Penggunaan *P2P lending* oleh konsumen tidak hanya memenuhi kebutuhan finansial, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam hal perlindungan data pribadi . Salah satu perlindungan data pribadi terkait dengan bagaimana data pribadi, termasuk data sensitif pengguna aplikasi, diproses dan dapat membahayakan keamanan pemiliknya jika diungkapkan kepada pihak yang tidak bertanggung jawab.

P2P lending mencakup informasi pemberi pinjaman dan pemberi pinjaman, terutama informasi pribadi. Informasi pribadi mencakup informasi yang sangat penting dan sensitif seperti KTP, nomor telepon, dan email. Proses pengumpulan, penggunaan, penggunaan dan pengungkapan informasi pribadi konsumen dalam

transaksi kredit harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Data pribadi konsumen harus dilindungi oleh pengusaha yang menggunakan Layanan Kredit dan bertanggung jawab atas pelanggaran data atau penyalahgunaan data pribadi mereka.

Perlindungan data pribadi konsumen di bidang jasa keuangan diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Sektor Jasa Keuangan. Pasal 31 ayat (1) menyatakan bahwa penyedia jasa keuangan dilarang dengan cara apapun mengungkapkan data dan/atau informasi tentang konsumen kepada pihak ketiga. Kecuali jika konsumen setuju secara tertulis atau diwajibkan oleh hukum atau peraturan.

Selain itu penyelenggara *P2P Lending* dalam menjalankan kegiatan usahanya, mempunyai kewajiban terkait dengan data yang diperolehnya, yaitu[4]:

a. Menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya sejak data diperoleh hingga data tersebut dimusnahkan.
b. Memastikan tersedianya proses autentikasi, verifikasi, dan validasi yang mendukung kenirsangkalan dalam mengakses, memproses, dan mengeksekusi data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya.
c. Menjamin bahwa perolehan, penggunaan, pemanfaatan, dan pengungkapan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang diperoleh oleh Penyelenggara berdasarkan persetujuan pemilik data pribadi, data transaksi, dan data keuangan, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
d. Penyediaan media komunikasi lain selain sistem elektronik untuk layanan kredit dan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi untuk menjamin kelangsungan layanan pelanggan, yang dapat berupa email, call center, atau media komunikasi lainnya, dan;

[4] Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

e. Memberitahukan secara tertulis kepada pemilik data pribadi, data transaksi, dan data keuangan tersebut jika terjadi kegagalan dalam perlindungan kerahasiaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya.

Peraturan mengenai perlindungan data pribadi konsumen juga tertera pada Pasal 1 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informartika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi. Pada pasal tersebut, data pribadi didefinisikan sebagai data yang dimiliki seseorang dan merupakan sebuah rahasia sehingga perlu disimpan, dirawat dan dilindungi.[5]

Dari peraturan-peraturan diatas maka sudah menjadi kewajiban penyelenggara *P2P Lending* untuk menjaga keamanan data pribadi konsumen. Data yang wajib dilindungi oleh penyelenggara atau pelaku usaha meliputi tiga data, yaitu data pribadi, data transaksi, dan data keuangan.

Meskipun sudah seharusnya data pribadi konsumen dilindungi, kecanggihan teknologi finansial tetap tidak luput dalam menghasilkan sejumlah permasalahan termasuk masalah yang menyangkut hukum. Pada prakteknya terjadi beberapa kasus kebocoran data pribadi yang sangat merugikan konsumen pengguna aplikasi layanan jasa *P2P Lending.*

Salah satu kasus kebocoran data pribadi yang terjadi di Indonesia adalah kasus kebocoran data pribadi konsumen pengguna aplikasi belanja dan pinjaman *online* Akulaku. Akulaku adalah perbankan dan keuangan digital pertama di Asia Tenggara yang beroperasi di 4 negara: Indonesia, Filipina, Vietnam, dan Malaysia. Akulaku menargetkan pasar di negara berkembang dengan kelompok konsumen yang kurang mendapatkan layanan terkait namun memiliki reputasi dan pertumbuhan cepat dalam kebutuhan tersebut. Saat ini Akulaku yang merupakan aplikasi berbasis *fintech* (Finansial Teknologi) menyediakan layanan keuangan konsumen, perbankan digital, dan asuransi untuk memenuhi kebutuhan keuangan

[5] Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

pelanggan. Lebih dari 1000 platform dan merchant telah menggunakan layanan teknologi finansial Akulaku. Penulis melihat bahwa aplikasi tersebut mengatakan lebih dari 90.000 penjual berhasil menjual produknya dan sembilan puluh lima persen pengguna puas dengan layanan keuangan yang di sediakan.[6] Singkatnya Akulaku adalah suatu aplikasi platform perdagangan yang memfasilitasi kegiatan jual beli secara online antara Merchant dan pengguna aplikasi, serta memberi layanan finansial bagi konsumen yang membutuhkan. Merchant dalam hal ini adalah individu atau kelompok yang berperan sebagai penjual barang dan atau jasa yang memiliki physical store atau bentuk usaha toko fisik maupun toko online

Kasus kebocoran yang terjadi pada aplikasi Akulaku merugikan salah satu korban bernama Gungun Gunara. Gungun mengatakan bahwa akun Akulaku miliknya dibobol oleh oknum tidak bertanggung jawab. Pasalnya pada tanggal 27 Oktober 2020 ada transaksi mencurigakan di akun Akulaku miliknya, namun tagihan tetap dibebankan kepada Gungun.

Kejadian bermula pada 30 Oktober 2020 dimana Gungun tidak bisa masuk (*Login)* ke akun Akulaku. Karena terus-menerus gagal masuk, Gungun memutuskan untuk komplain ke *Customer Service* Akulaku. Ketika komplain *Customer Service* Akulaku mengarahkan Gungun untuk masuk dengan nomor baru, setelah mengikuti prosedur tersebut baru Gungun bisa masuk ke aplikasi. Namun begitu dibuka, Gungun terkejut melihat banyak tagihan yang perlu dia bayar. Tagihan berasal dari transaksi pulsa di Bukalapak secara berkali-kali dan Kredit Tanpa Agunan (KTA) sekitar dua juta rupiah. Padahal Gungun tidak pernah melakukan transaki tersebut. Gungun mengatakan transaksi pembelian pulsa dilakukan dengan akun si pelaku itu sendiri, karena pada akun Bukalapak miliknya tidak pernah ada transaksi untuk pembelian pulsa. Ketika bertanya ke *Customer Service* Akulaku kembali, KTA yang tertera di tagihan Akulaku miliknya juga tidak pernah masuk ke rekening Gungun, melainkan KTA tersebut ditransfer ke sebuah

[6] PT AKULAKU SILVRR INDONESIA diakses melalui https://www.akulaku.com/?pageTitle=Beranda%20-%20Akulaku, 3 Agustus 2021.

rekening Bank Sinarmas yang mana Gungun tidak memiliki rekening Bank tersebut. Gungun kemudian memeriksa nama pemilik Bank tersebut melalui fitur transfer dalam *mbanking* di Ponsel, dan ternyata tertera nama yang sedikit mirip dengan Gungun, yakni Gugun Gunara. Nama tersebut tidak sesuai dengan nama di KTP miliknya. Gungun mengatakan KTA baru dapat dicairkan apabila nama pada ATM sesuai dengan KTP. Jadi apabila nama yang tertera agak berbeda, KTA tidak boleh dicairkan.

Berdasarkan keterangan yang didapat dari *Customer Service*, pelaku pembobol berhasil menjawab pertanyaan data pribadi milik Gungun. Mulai dari nomor KTP, tanggal lahir, nama orang tua kandung, nama pasangan, dan lain-lain yang menyangkut keterangan pribadi. Maka dari itu sudah dapat dipastikan bahwa pelaku mengetahui data miliknya. Gungun juga mengatakan pelaku mengganti nomor telepon di akun Akulaku miliknya sehingga ia tidak dapat menerima kode OTP (*One Time Password)*. Gungun sangat menyayangkan bagaimana sistem keamanan Akulaku tidak dapat menjaga data pribadinya dari kebocoran sehingga menimbulkan kerugian. Maka dari itu selain kepada Akulaku, Gungun juga sudah melaporkan permasalahan tersebut kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) namun belum ada respons apapun dari OJK[7].

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen atas kebocoran data pribadi pada pengguna aplikasi akulaku berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/pojk.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap kebocoran data pribadi yang menyebabkan kerugian pada konsumen?

C. Metode Penelitian

[7] Fika Nurul Ulya, "Cerita Nasabah Akulaku Yang Datanya Bocor, tapi tetap harus bayar tagihan", https://money.kompas.com/read/2020/11/20/164326926/cerita-nasabah-akulaku-yang-datanya-bocor-tapi-tetap-harus-bayar-tagihan, diakses pada 3 Agustus 2021.

Metode penelitian dalam penulisan jurnal ini adalah penelitian hukum normative yaitu dengan penelitian sistematikan hukum sehingga bertujuan untuk mengadakan identifikasi terhadap pengertian-pengertian pokok atau dasar hukum yakni masyarakat hukum, subjek hukum, hak dan kewajiban, peristiwa hukum, hubungan hukum dan objek hukum.[8]

Metode penelitian ini dipilih karena penulis menggunakan teori hukum dan peraturan perundang-undangan untuk menganalisis semua peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah hukum yang sedang dibahas. Peraturan yang saya gunakan adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Atas Kebocoran Data Pribadi Pada Pengguna Aplikasi Akulaku Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumem Sektor Jasa Keuangan.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang dapat merugian konsumen itu sendiri.

Perlindungan kosumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adala h segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen[9]. Sedangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pengaturan perlindungan konsumen tersebut dilakukan dengan;

1. Transparansi

[8] Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: PT Raya Grafindo Persada, 2011), hal 15.
[9] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Perlakuan yang adil;
3. Keandalan
4. Kerahasiaan dan keamanan data /informasi Konsumen; dan
5. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Berkaitan dengan itu, upaya perlindungan konsumen atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Tujuan pert ama adalah untuuk meningkatkan kepercayaan investor dan konsumen terhadap seluruh aktivitas dan kegiatan usaha sektor jasa keuangan (market confidence), dan kedua kepada perusahaan jasa keuangan secara adil dan efisien, dan di sisi lain Konsumen memahami hak dan kewajibannya. Kewajiban dalam beerrhubungan dengan perusahaan jasa keuangan dalam hal karakteristik, jasa dan produk (tempat persaingan yang setara) .

Tujuan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 adalah untuk membangu n sistem perlindungan konsumen yang andal, memperkuat penentuan nasib konsumen, dan tentang pentingnya perlindungan konsumen di kalangan perusahaan jasa keuangan dan Kepercayaan konsumen terhadap sektor jasa keuangan.[10].

Pada Pasal 31 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 disebutkan bahwa;

"Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai Konsumennya kepada pihak ketiga."

Dari ayat (1) tersebut jelas dikatakan bahwa PUJK dengan cara apapun dilarang memberikan data pribadi k epada pihak ketiga, karena data pribadi sudah seperti harta berharga yang dimiliki oleh seseorang dimana sangat sensitif dan perlu dilindungi. Bahkan pada Pasal 31 ayat (2) ditegaskan bahwa data pribadi

[10] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

dapat dibagikan atau diberikan kepada pihak ketiga apabila Konsumen yang memiliki data pribadi tersebut memberikan persetujuan tertulis atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Maka dari itu, selain dari pengecualian yang diberikan oleh POJK, maka wajib adanya bagi PUJK untuk menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen.

Pada Pasal 31 ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013, dikatakan bahwa setiap PUJK yang memperoleh data atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan PUJK akan menggunakan data atau informasi peribadi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, wajib memiliki pernyataan tertulis. Hal tersebut bertujuan untuk memberitahu bahwa pihak lain yang dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang atau sekelompok orang tersebut uuntuk memberikan data atau informasi pribadi kepada pihak manapun, termasuk PUJK.

Pelanggaran terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 dikenakan sanski administratif berupa (i) Peringatan tertulis, (ii) denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, (iii) pembatasan kegiatan usaha, (iv) pembekuan kegiatan usaha dan, (v) pencabutan izin kegiatan usaha. Akulaku sebagai platform *fintech* harus berhati-hati, walaupun sanksi yang diberikan hanya berupa sanksi administratif, tapi Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan sanksi terssebut kepada masyarakat[11], sehinga akan memengaruhi reputasi dari Akulau sendiri, yang nantinya akan berpengaruh juga pada keputusan masyarakat untuk memakai atau tidak jasa keuangan dari Akulaku.

Dalam penjelasan pasal demi pasal, yang dimaksud dengan "kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen" dalam huruf ini adalah tindakan yang memberikan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan

[11] *Ibid,* Pasal 53 ayat (5)

perundang undangan yang berlaku. Sedangkan yang dimaksud dengan "penanganan pengaduan" dalam huruf ini adalah pelayanan dan/atau penyelesaian pengaduan. Yang dimaksud dengan "penyelesaian sengketa" adalah melaksanakan kesepakatan. Hal tersebut memperjelasan bahwa sesungguhnya POJK dapat memberi perlinddungan pada konsumen, dengan adanya melaksanakan penanganan dan pengaduan serta melaksanakan kesepakatan mediasi atau putusan ajudikasi apabila ada terjadinya persengketaan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan[12].

B. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen

Setiap konsumen yang merasa bahwa telah dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha, dapat mengajukkanan gugatan sengketa konsumen. Sengketa konsumen yang dimaksud adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum baik itu perdata, pidana, maupun dalam lingkup administrasi negara[13].

Masalah penyelesaian sengketa dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen diatur secara khusus dalam BAB II, dimulai dari Pasal 32 sampai Pasal 39, kemudian dilanjut pada BAB III dari Pasal 40 sampai Pasal 46.

Berdasarkan dengan aturan yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013, penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui beberapa cara, yakni seperti melalui fasilitas penyelesaian sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan, Penyelesaian sengketa melalui pengadilan, dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Berikut penulis akan menguraikan satu-persatu upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila mengalami kerugian:

[12] *Ibid*, Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
[13] Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2000), Hal. 165.

1. Penyelesaian Sengketa Dengan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan memberikan perlindungan bagi Konsumen yang mengalami kendala atau masalah saat memakai platform yang disediakan Pelaku Usaha Jasa Keuangan serta apabila ingin melakukan upaya penyelesaian ataupun perdamaian dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pada Pasal 36 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, disebutkan bahwa;

"Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen."

Pasal tersebut menjelaskan bahwa setiap PUJK membutuhkan unit untuk menangani pengaduan konsumen. Artinya konsumen bisa mengadukan masalah ke PUJK terlebih dahulu dan bisa menanganinya terlebih dahulu. Pasal 38 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 juga menyatakan bahwa setiap kali pengaduan konsumen diterima, PUJK melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan tersebut secara kompeten dan obyektif, serta kebenaran pengaduan tersebut. melakukan permintaan maaf atau penjelasan pemberian ganti rugi (kompensasi/relief) atau perbaikan produk dan/atau jasa jika klaim konsumen benar.

Meskipun ada peraturan yang mewajibkan semua PUJK untuk menangani keluhan konsumen dan menyelesaikan masalah, konsumen dan PUJK mungkin tidak dapat menemukan kesepakatan yang saling memuaskan atau saling menguntungkan. Oleh karena itu, jika tidak tercapai kesepakatan, Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 mengatur hal demikian;

1) Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.
3) Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Berdasarkan dengan apa yang tertuang pada Pasal 39 ayat (3), dalam BAB III mengenai Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan memberikan penjelasan bagaimana proses penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 40 ayat (1) sampai (3) menyebutkan;

1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

Pemberian fasilitas tersebut dilakukan apabila pengaduan yang diterima Otoritas Jasa Keuangan berindikasi adanya sengketa di sektor jasa keuangan dengan memerhatikan syarat sebagai berikut;

1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).
3) Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan.
4) Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
5) Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbritrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya.
6) Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan.
7) Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
8) Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Pemberian fasilitas oleh Otoritas Jasa Keuangan adalah upaya untuk mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan demi mengkaji ulang permasalahan dalam rangka mendapatkan kesepakatan. Nantinya Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan

fungsi penyelesaian pengaduan[14]. Setelah itu proses fasilitasi akan dimulai jika Konsumen dan PUJK sepakat untuk difasilitasi yang dituangkan dalam perjanjian fasilitas yang memuat; kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan persetujuan untuk tunduk pada aturan fasilitasi[15].

Pelaksanaan proses fasilitasi sampai ditandatanganinya Akta kesepakatan dilakukan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak konsumen dan PUJK menandatangani perjanjian fasilitasi. Jangka waktu proses fasilitasi dapat diperpanjang sampai 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya[16].

Apabila konsumen dan PUJK menemukan kesepakatan penyelesaian dalam proses mediasi, kesepakatan tersebut akan dituangkan dalam kesepakatan yang ditandatangani oleh konsumen dan PUJK. Namun apabila tidak tercapai kesepakatan, maka selisihnya akan dicatat dalam berita acara hasil Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh konsumen dan PUJK.[17]

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan baik di dalam maupun di luar pengadilan, dengan kesepakatan para pihak. Alternatif penyelesaian sengketa biasanya diawali dengan ketidakpuasan terhadap proses penyelesaian sengketa di pengadilan. Hal ini dikarenakan membutuhkan waktu yang relatif lama dan membutuhkan biaya yang cukup besar. Selain itu, putusan pengadilan seringkali menimbulkan ketidakpuasan di antara para pihak. Maka dari itu, untuk mencari alternatif penyelesaian sengketa, pada tahun 1976 seorang mantan hakim, **Chief**

[14] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal 43.
[15] *Ibid*, Pasal 44.
[16] *Ibid*, Pasal 45 Ayat (1) dan (2).
[17] *Ibid*, Pasal 46 Ayat (2)

Justice Warren Burger dalam *The Roscoe Pund Conference* mengajak para peserta yang terdiri dari akademisi, hakim dan pengacara mencari cara lain untuk menyelesaikan sengketa. Sejak saat itu *Alternative Dispute Resolution* (ADR) mulai dikembangkan sebagai alternatif dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan[18].

Dikembangkannya ADR juga didukung oleh beberapa faktor yaitu; (1) cara penyelesaian yang sudah dikenal dalam berbagai budaya, (2) penyelesaiannya bersifat *non adversial,* (3) memungkinkan semua pihak baik yang langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan sengketa diikutsertakan dalam perundingan, (4) dapat tercapainya *win-win solution.* Penyelesaian sengketa melalui lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa secara tidak langsung sudah berkembang dalam kehidupan masyarakat Indonesia, misalkan seperti negosiasi, mediasi, konsilidasi dan arbitrase[19].

Salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau selanjutnya akan penulis sebut sebagai BPSK.

BPSK adalah suatu badan/lembaga independen, badan publik yang memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis atau tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar[20].

[18] Rachmadi Usman, "*Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*" , (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), Hal. 4.
[19] *Ibid,* Rachmadi Usman, "*Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*" , (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 2-3
[20] Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 52.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 52 huruf (a), BPSK selaku lembaga saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen memiliki beberapa cara penyelesaian antara lain; (1) mediasi, (2) arbitrase, (3) konsiliasi. Secara garis besar mekanisme penyelesaian sengketanya sebagai berikut;

a) Alternatif Penyelesaian Sengketa

1. Mediasi

   Metode Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi. Dalam proses penyelesaiannya akan melibatkan pihak ketiga yang berada dalam posisi netral dan tidak memihak kepada pihak yang bersengketa. Pihak ketiga tersebut biasa disebut sebagai Mediator[21].

2. Negoisasi

   Metode negosiasi adalah penyelesaian sengketa yang paling sederhana. Cara penyelesaian sengketa dilakukan dalam pertemuan langsung oleh para pihak sebagai tahap pertama dan tanpa melibatkan pihak lainnya. Apabila penyelesaian sengketa melalui perundingan tidak berhasil, maka atas kesepakatan bersama, para pihak dapat menunjuk ataupun meminta bantuan kepada seseorang atau leebih penasihan ahli sebagai Konsiliator maupun Mediator[22].

3. Konsiliasi

   Konsiliasi adalah penyelesaian perselisihan di luar pengadilan yang melibatkan pihak ketiga atau lebih, dimana pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seorang yang profesional dan dapat di buktikan kehandalannya, konsiliator dalam proses konsiliasi ini, memiliki peran yang cukup berarti, oleh

[21] D.Y. Witanto, *Hukum Acara Mediasi Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut Perma Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, (Bandung: PT. Alfabet, 2011), Hal. 87.
[22] Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Hal. 251.

karenanya mengenai duduk persoalan dari masalah atau sengketa yang dihadapi[23].

b) Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuatoleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian lewat Arbitrase sudah cukup lama dikenal di Indonesia[24]. Penyelesaian sengketa oleh majelis arbitrase dapat dilakukan apabila para pihak mencantumkan klausula arbitrase dalam perjanjian atau membuat perjanjian arbitrase setelah timbul sengketa antara para pihak. Oleh karena itu, pengadilan negeri tidak berwenang mengadili sengketa para pihak.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase mempunyai keuntungan bahwa putusannya bersifat final, mempunyai akibat hukum yang bertahan lama, dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase juga memiliki kekuatan administratif, dan jika pihak yang kalah tidak secara sukarela mengikuti keputusan, pihak yang menang dapat meminta penegakan di pengadilan.

Badan lain yang dapat dijadikan sebagai wadah untuk menyelesaikan sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Komisi Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang dipercayakan untuk menyelesaikan perselisihan antara Pelaku Usaha dan konsumen. Berikut ini penulis selanjutnya akan menyebut sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai BPSK.

[23] Tris Widodo, *Penyelesaian Secara Konsilasi Dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004*, Jurnal Warta Edisi : 49, Juli 2016, hal. 4.
[24] Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Hal. 159.

Tujuan daripada BPSK dibentuk adalah untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional. BPSK sendiri dibentuk oleh pemerintah di setiap daerah tingkat II (Kabutapaten/Kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan[25]. Proses penyelesaian sengketa terdiri dari setidaknya tiga anggota yang membentuk majelis dan didukung oleh Panitera. Keputusan majelis bersifat final dan mengikat. Tidak ada upaya banding atau kasasi.

4. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Masalah penyelesaian sengketa telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Pada Pasal 39 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013, "Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan." sedangkan pada Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengatakan;

"Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa"

kemudian dilanjutkan pada ayat (4) di mana dikatakan apabila telah dipilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut tidak dapat berhasil oleh suatu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Namun di samping itu, banyak pula pendapat dan kritik terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan alasan sebagai berikut:;

[25] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), hal. 236-237.

a) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan cenderung lambat karena adanya penumpukan perkara di pengadilan
b) Biaya Perkara yang cukup mahal
c) Pengadilan pada umumnya tidak responsif
d) Keraguan masyarakat terhadap kemampuan hakim[26]

Apabila suatu sengketa timbul karena beberapa kekurangan dalam penyelesaian sengketa di pengadilan, para pihak yang bersengketa seringkali memilih untuk menyelesaikan sengketa tersebut di luar pengadilan.

II. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkann bahwa Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sebenarnya telah memiliki peraturan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen. Pada Pasal 31 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga menegaskan mengenai perlindungan data. Dalam pasal tersebut dikatakan bahwa informasi pribadi konsumen tidak boleh dibagi kepada orang lain dengan cara apapun, kecuali telah mendapatkan persetujuan dari Konsumen.

Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen Akulaku adalah dapat mengadukannya kepada Otoritas Jasa Keuangan. OJK akan memberi fasilitas pengaduan dan menunjuk fasilitator untuk mengkaji pengaduan konsumen. Selain itu, pada pasal Pasal 39 ayat (1) dipertegas bahwa Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Namun ada

[26] Rika Lestari, S.H., M.Hum, *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Di Pengadilan dan Di Luar Pengadilan Di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 3 No. 2, hal. 218.

kekurangan dalam penyelesaian lewat pengadilan yakni proses yang memakan waktu dan biaya perkara yang cukup mahal. Kemudian apabila konsumen memilih penyelesaian diluar pengadilan, maka akan terdapat beberapa metode yang dapat konsumen dan PUJK pilih yaitu; Mediasi, Negosiasi, Konsiliasi dan Arbitrase.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirumuskan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pengguna layanan *fintech* harus lebih kritis dan berhati-hati dalam menggunakan layanan peminjaman online, dan masyarakat harus bisa menilai harus menggunakan layanan pinjaman online yang seperti apa, karena lebih baik menggunakan paltform pinjaman online yang sudah diakui kredibilitasnya dan mendapatkan ulasan yang cukup bagus dari pengguna lainnya.
2. Baik penyelenggara maupun pengguna layanan *fintech* harus memahami bagaimana pentingnya keberadaan data pribadi itu sendiri. Penyelenggara harus memberikan perlindungan data pribadi konsumen dan mencegah kebocoran data dengan menyediakan sistem perlindungan data yang mumpuni. Sementara itu pengguna juga harus lebih berhati-hati dalam menggunakan data pribadinya, teknologi semakin maju, pihak-pihak yang memiliki memiliki niat untuk melakukan pencurian data semakin banyak, maka dari itu pengguna harus lebih menjaga data pribadinya dengan tidak terlalu mengekspos data pribadi tersebut di media sosial atau media digital lainnya, apabila tidak diperlukan.

III. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Miru, Ahmad. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2006.

Nugroho Adi, Susanti. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjay Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya.* Jakarta: PrenadaMedia Group, 2008.

Usman, Rachmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo, 2000.

Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada, 2011.

Witanto, D.Y. *Hukum Acara Mediasi Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut Perma Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.*

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 19 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

C. Artikel Jurnal Online

Hendrawan Agusta, "Perlindungan Data Pribadi Penerima Pinjaman Dalam Transaksi Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Peer To Peer Lending)", *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 50 N0. 4 (2020). Diakses tanggal 13 Agustus 2021.

Sinta Dewi Rosadi, "Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Dalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia", *Jurnal Veritas et Justicia*, Vol. 4, No. 1, 2018. Diakses tanggal 15 Agustus 2021.

Tris Widodo, "Penyelesaian Secara Konsilasi Dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004", Jurnal Warta Edisi : 49, Juli 2016. Diakses tanggal 11 Desember 2021.

Rika Lestari, S.H., M.Hum, "Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Di Pengadilan dan Di Luar Pengadilan Di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3 No. 2. Diakses tanggal 11 Desember 2021.

D. *Website*

Fika Nurul Ulya, "Cerita Nasabah Akulaku Yang Datanya Bocor, tapi tetap harus bayar tagihan", https://money.kompas.com/read/2020/11/20/164326926/cerita-nasabah-akulaku-yang-datanya-bocor-tapi-tetap-harus-bayar-tagihan, diakses pada 3 Agustus 2021.

PT AKULAKU SILVRR INDONESIA diakses melalui https://www.akulaku.com/?pageTitle=Beranda%20-%20Akulaku, 3 Agustus 2021.