Antisipasi Kerugian Konsumen akibat Klausula Baku dalam Perjanjian Pinjaman *Online*

***Devi Wulandari*[1],**
***Widya Agustina Siregar*[2],**
***Rizka Amelia Azis*[3]**

[1,2,3] **Universitas Esa Unggul**
deviwlndr62@student.esaunggul.ac.id

LPPM STIA Said Perintah
Volume 7, No. 2, September 2026
https://e-journal.stia-saidperintah.id/

Received; 2026-08-15
Accepted; 2026-08-30
Published; 2026-09-08

Abstrak

Konsumen dan pelaku usaha memiliki kedudukan yang seringkali tidak seimbang sehingga menimbulkan kerugian pada pihak konsumen, termasuk adanya pengaturan klausula baku yang menjadi penyebab terjadinya kerugian. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis antisipasi kerugian yang dapat dilakukan oleh konsumen akibat klausula baku dalam perjanjian online dengan mengkaji dari aspek upaya jangka pendek yang bersifat preventif dan upaya jangka panjang yang bersifat represif. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode normatif dan pendekatan perundang-undangan, konseptual, serta kasus. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang dikumpulkan melalui metode studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya jangka pendek yang dapat dilakukan konsumen agar terhindar dari kerugian yang ditimbulkan oleh klausula baku dalam perjanjian pinjaman online adalah memastikan legalitas platform pinjaman online untuk terdaftar di OJK, megidentifikasi klausula baku yang berpotensi merugikan sehingga dapat memilah platform mana yang memberikan risiko paling kecil, mengumpulkan bukti dokumen elektronik, tidak sembarangan memberikan data pribadi yang tidak diwajibkan, mengajukan mekanisme keberatan secara internal melalui call center platform pinjaman online, dan mengajukan usulan ke Komisi Persaingan Usaha untuk mengoreksi klausula baku di dalam perjanjian. Sementara upaya jangka panjang yang harus dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian adalah mengajukan keberatan kepada pelaku usaha untuk meminta keterangan mengenai adanya kerugian akibat klausula baku. Kemudian konsumen dapat melaporkan kepada OJK supaya penyelenggara dikenakan sanksi administratif dan mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur di dalam UU No. 8 Tahun 1999 baik itu upaya non litigasi maupun litigasi melalui upaya pemidanaan terhadap pelaku usaha. Terakhir, konsumen dapat mendorong rekonstruksi peraturan yang memberikan perlindungan bagi konsumen akibat adanya klausula baku dalam perjanjian pinjaman online dengan mengajukan permohonan ke Mahkamah Konstitusi.

Kata kunci: klausula baku, perjanjian, pinjaman online, kerugian, konsumen.

PENDAHULUAN

Perjanjian merupakan wujud dari pelaksanaan interaksi sosial dimana dua belah pihak menyepakati untuk menerima dan memberi sesuatu yang bersifat timbal balik dimana disebut dengan prinsip resiprositas. Interaksi timbal balik tersebut idealnya berlangsung secara adil dan didasarkan pada itikad baik. Jika prinsip resiprositas tidak diutamakan dalam suatu perjanjian transaksional maka akan menimbulkan ketidakseimbangan di dalam hubungan para pihak. Ada pihak yang akan merasa terus melakukan kewajibannya namun tidak mendapatkan hak sebagaimana mestinya. Ketidakseimbangan ini akan berisiko pada berakhirnya perjanjian lebih cepat atau berujung pada konflik atau perselisihan. Namun sayangnya, prinsip resiprositas tidak selamanya bisa diterapkan karena nyatanya daya tawar diawali dengan tidak seimbangnya kedudukan para pihak didalam perjanjian. Ada satu pihak yang lebih dominan serta ada pihak lainnya yang tidak bisa menolak selain menjalankan kewajibannya (Djamaluddin et al., 2025).

Sebuah bukti adanya ketidakseimbangan kedudukan ini ialah dengan diaturnya klausula baku didalam perjanjian baku, dimana pelaku usaha dapat merumuskan terlebih dahulu kesepakatan yang dimuat di dalam perjanjian dan di sisi lain, konsumen mau tidak mau harus menyepakati perjanjian tersebut karena jika tidak, perjanjian tidak akan dilanjutkan. Sebenarnya tidak semua keberadaan klausula baku dilarang karena hanya klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi saja yang akan menempatkan posisi atau kedudukan konsumen pada kondisi yang lemah (Rudy et al., 2016, halaman 77). Klausula eksonerasi ialah ketentuan di dalam perjanjian yang membuat pelaku usaha bisa mengalihkan tanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga konsumen berisiko menanggung sendiri kerugian yang dialaminya.

Adanya ketidakseimbangan kedudukan diantara pelaku usaha dengan konsumen, terutama akibat pengaturan klausula baku, UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen menjadi satu-satunya regulasi yang secara jelas menyebut mengenai penggunaan klausula baku dalam larangan tertentu. Klausula baku disebutkan didalam Pasal 1 angka 10 yang menyebut bahwasanya “Klausua baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Klausula baku tidak sepenuhnya dilarang penggunaannya, oleh sebab itu UUPK memberikan batasan mengenai klausula baku yang mana saja yang tidak diperbolehkan untuk dimuat didalam klausula perjanjian yang kemudian diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK. Mengingat tidak semua klausula baku dilarang, maka dibutuhkan pengawasan terhadap pencantumkan klausula baku di dalam suatu perjanjian (Widijantoro, 2020, halaman 13).

Salah satu perjanjian elektronik yang memuat klausula baku yang dilarang atau klausula eksonerasi adalah perjanjian pinjaman online yang bersifat ilegal. Pinjaman online secara normatif disebut sebagai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi yang hakikatnya diatur pada Pasal 1 angka 1 POJK No. 10/POJK.05/2022 dimana “Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang selanjutnya disingkat LPBBTI ialah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi dana dengan penerima dana dalam melakukan pendanaan konvensional atau berdasarkan prinsip syariah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan internet”. Pengaturan mengenai batasan klausula baku sayangnya belum diatur dengan tegas didalam POJK No. 10/POJK.05/2022 (Dewi and Prayuti, 2026). Guna menelaah lebih jelas mengenai klausula baku di dalam perjanjian pinjam meminjam online, maka akan diambil salah satu platform pinjaman online yang banyak digunakan oleh masyarakat yaitu AKULAKU.

Klausula baku eksonerasi dapat ditemukan pada bagian ketentuan ke tujuh dalam syarat dan ketentuan yang mengatur mengenai pengelolaan risiko. Pihak peminjam selaku pihak pertama di dalam perjanjian pinjaman online dianggap memahami dan menyetujui untuk memberikan persetujuan kepada pihak AKULAKU melakukan berbagai hal seperti mengambil dan menyimpan informasi, mengalihkan data pribadi peminjam, mengumpulkan, mencatat, dan mengolah seluruh data pribadi milik peminjam yang semuanya dilakukan secara sepihak dan tidak diberikan batasan mengenai informasi data pribadi apa yang bisa diakses oleh pihak AKULAKU selain dari apa yang telah dicantumkan pribadi oleh peminjam.

Tidak hanya ketentuan itu saja yang memuat klausula baku eksonerasi karena pada bagian ke duabelas mengenai pembaharuan disebutkan bahwa syarat dan ketentuan yang dimuat dapat diubah

atau diperbaharui sewaktu-waktu baik dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada peminjam. Sekalipun diberitahukan terlebuh dahulu poin perubahan, peminjam tidak memiliki hak untuk menolak perubahan tersebut karena sifat dari perubahan tersebut hanya sebatas diberitahukan saja kepada peminjam tanpa harus mendapatkan persetujuan dari pihak peminjam. Artinya ketentuan yang akan berlaku di masa depan akan berlaku otomatis kepada peminjam tanpa harus mendapatkan kesepakatan atau persetujuan dari peminjam. Ketentuan yang demikian memberikan kewenangan penuh kepada AKULAKU untuk merumuskan aturan atau kebijakan baru di luar kesepakatan yang telah disepakati di awal dan jika tidak menyepakati hal tersebut maka proses pinjaman tidak bisa dilanjutnya.

Salah satu kasus nyata yang berkaitan dengan pelanggaran pasal tersebut adalah terdapat salah satu pengguna AKULAKU yang mengeluhkan adanya tagihan tambahan sebesar Rp 511.000,00 secara tiba-tiba setelah pengguna membayar pelunasan sebesar Rp 271.000,00. Setelah menghubungi *call center* AKULAKU didapati bahwa penambahan pembayaran adalah biaya restrukturisasi cicilan akibat adanya keterlambatan pembayaran pada periode-periode sebelumnya. Padahal pengguna sama sekali tidak mengetahui adanya aturan atau kebijakan yang demikian pada saat awal dilakukannya perjanjian.

Pencantumkan klausula baku didalam perjanjian pinjam meminjam *online* jelas menimbulkan kerugian bagi konsumen sebagai penerima dana. Namun sayangnya, UUPK dan POJK hanya mengakomodir mengenai penegakan hukum secara represif dengan memberikan sanksi kepada pelaku usaha dan asas kepatutan dalam merumuskan isi perjanjian padahal kenyataannya dalam praktik konsumen harus terlebih dahulu menyetujui syarat dan ketentuan yang memuat berbagai klausula baku merugikan. Hal inilah yang mendorong mau tidak mau konsumen menyetujui perjanjian tersebut. Menjadi koreksi besar bagi pemerintah baik OJK maupun lembaga pengawas lainnya karena nyatanya sekalipun penyelenggara pinjaman *online* seperti AKULAKU telah mendapatkan izin dari OJK tetap saja berpotensi merugikan masyarakat sebagai penggunanya. Urgensi memberikan perlindungan hukum semestinya bukan hanya fokus pada upaya represif seperti pengajuan keberatan, aduan, atau gugatan, melainkan dapat mestrukturisasi penyelenggaraan pinjaman *online*.

Sebelum penelitian ini dilakukan, terdapat beberapa penelitian yang mengkaji permasalahan serupa. Penelitian yang dilakukan oleh M. Fajar Ganag Priyambodho dalam judul penelitian "Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Perjanjian Pinjam-Meminjam secara Online (Studi Kasus Pada Aplikasi AKULAKU)" belum membahas secara jelas mengenai muatan klausula baku di dalam perjanjian pinjam meminjam karena hanya menerangkan bahwasanya di dalam perjanjian pinjaman online sangat dimungkinkan dimuat klausula baku namun tidak menyebut klausula baku yang dimaksud (Priyambodho, 2025). Sementara pada perjanjian yang dilakukan oleh Actaviani Carolina Laromang Putri dengan judul "Tinjauan Yuridis terhadap Klausula Baku dalam Syarat dan Ketentuan Aplikasi Online E-Commerce" tidak secara khusus menerangkan mengenai pinjaman pada aplikasi AKULAKU (Putri, 2021). Dari kedua penelitian tersebut, dapat terlihat bahwasanya belum ada penelitian yang fokusnya pada upaya antisipasi atau mitigasi risiko baik dalam jangka pendek maupun panjang terhadap kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen akibat adanya klausula baku didalam perjanjian pinjam meminjam secara online.

Berkaca dari permasalahan yang telah diterangkan maka rumusan masalah yang akan dianalisis lebih lanjut adalah (1) Bagaimana upaya jangka pendek yang dapat dilakukan oleh konsumen agar terhindar dari kerugian yang ditimbulkan oleh klausula baku dalam perjanjian pinjaman online?; (2) Bagaimana upaya jangka panjang yang harus dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan dengan adanya klausula baku dalam perjanjian pinjaman online?.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif-empiris yang menggabungkan analisis terhadap berbagai peraturan perundang-undangan dengan pelaksanaan observasi langsung di lapangan. Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan untuk menelaah regulasi terkait, pendekatan konseptual untuk memahami doktrin perlindungan konsumen, pendekatan kasus yang merujuk pada praktik platform pinjaman online, serta pendekatan sosiologis melalui observasi lapangan terhadap pengalaman pengguna. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari

bahan hukum primer seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, bahan hukum sekunder berupa literatur akademik dan jurnal, serta data primer yang diperoleh dari pengamatan empiris di masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan yang komprehensif untuk menyusun landasan teoretis, dipadukan dengan observasi lapangan guna mendapatkan fakta aktual mengenai praktik klausula baku. Seluruh data dan bahan hukum tersebut kemudian diolah menggunakan teknik analisis data kualitatif yang disajikan secara deskriptif analitis dalam bentuk paragraf naratif yang mengalir utuh.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Jangka Pendek Konsumen agar Terhindar dari Kerugian Akibat Klausula Baku dalam Perjanjian Pinjaman *Online*

Perjanjian merupakan ruang bertemunya kesepakatan antara dua belah pihak. Kesepakatan ideal yang terjadi di dalam perjanjian ialah pemenuhan hak serta kewajiban untuk para pihak secara seimbang, dimana hak dari pihak yang satu akan menjadi kewajiban untuk pihak lain, begitu pula kewajiban dari pihak yang satu akan menjadi hak untuk pihak lain. Inilah yang disebut dengan prinsip timbal balik atau resiprositas. Ketimbal balikan tersebut harus didasarkan pada asas keadilan karena tidak ada perjanjian yang hubungan hak dan kewajibannya hanya berjalan satu arah saja. Namun dinamika kehidupan sosial menempatkan adanya kemungkinan terjadinya perjanjian sekalipun tidak dilandasi dengan asas keadilan. Kedua belah pihak tetap menyepakati kehendak yang sama, tetapi keadilan tidak dirasakan oleh salah satu pihak. Perjanjian yang demikian akan menempatkan konsumen serta pelaku usaha pada kedudukan yang tidak seimbang sejak awal. Contoh kedudukan tidak seimbang ini ada pada klausula baku di dalam perjanjian.

Keberadaan klausula baku didalam perjanjian mengisyaratkan bahwasanya tawaran yang diberlakukan ialah tawaran *"take it or leave it"* yang jelas menimbulkan risiko kerugian untuk konsumen. Pelaku usaha yang merumuskan materi perjanjian secara sepihak jelas mengetahui mengenai penawaran yang ditawarkan, sementara di sisi lain konsumen tidak mengetahui adanya kontra-prestasi yang akan didapatkannya jika menyepakati perjanjian. Inilah yang menunjukkan adanya ketidakseimbangan kedudukan awal diantara pelaku usaha ke konsumen.

Asas kebebasan berkontrak sebagai salah satu asas dasar dalam perumusan perjanjian jelas membebaskan para pihak guna menentukan isi perjanjian dan dengan siapa mereka akan mengikatkan diri. Keberadaan klausula baku jelas bertentangan dengan prinsip itikad baik yang dituangkan dalam Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdata dan asas kebebasan berkontrak karena konsumen tidak memiliki kuasa untuk mengubah isi perjanjian dan "dipaksa" untuk menyetujui perjanjian jika memang ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya (Fiani, 2024).

Sebenarnya tidak semua klausula baku dilarang karena hanya klausula eksonerasi saja yang dilarang penerapannya. Klausula eksonerasi memang ditujukan untuk mengurangi, menambahkan, atau membatasi konsumen terhadap kewajibannya, misalnya menambahkan kewajiban yang seharusnya tidak menjadi kewajiban konsumen di awal perjanjian, menambahkan hak pelaku usaha yang seharusnya tidak menjadi tambahan hak, atau bisa juga membatasi konsumen untuk memperoleh haknya. Sejatinya, konsumen telah mengetahui serta memahami keberadaan klausula baku didalam suatu perjanjian dan konsumen menyadari bahwasanya hal yang demikian ialah sebuah ketidakadilan, namun konsumen memiliki obyektifnya sendiri ketika menyetujui perjanjian tersebut dengan menganggap untuk mempercepat proses transaksi dan menganggap pelaku usaha tidak berniat untuk memperlakukan konsumennya secara tidak adil (Tobing, 2019, halaman 23).

Perjanjian yang memuat klausula baku bukan hanya pada perjanjian yang sifatnya tertulis namun juga mengarah pada perjanjian berbasis elektronik. Payaung hukum yang mengatur mengenai perjanjian elektronik dalah UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang terakhir diubah melalui UU No. 1 Tahun 2024. Hakikat perjanjian elektronik dimuat pada Pasal 1 angka 17 UU ITE yang menyebut bahwasanya "Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik". Dari sini dapat dipahami bahwasanya mudahnya, perjanjian elektronik ialah perjanjian yang tidak harus mempertemukan para pihak yang bersepakat karena pengadaan perjanjian dilakukan melalui prasarana elektronik.

Salah satu bentuk perjanjian berbasis elektronik ialah perjanjian pinjam meminjam *online*

ataupun *peer-to-peer lending* yang menjadi marak di masyarakat karena menawarkan kemudahan dari segi proses maupun pengajuan persyaratan pinjaman. Tidak seperti pada pinjaman di bank yang membutuhkan agunan atau jaminan aset penjamin, pinjaman *online* hanya membutuhkan kartu identitas dan mengisi berbagai persyaratan lainnya seperti penghasilan, pekerjaan, dan identitas lainnya sebelum mengajukan pinjaman. Rentang waktu dari pengajuan hingga mendapatkan persetujuan pinjaman juga relatif lebih cepat bahkan bisa dalam hitungan menit saja, sementara pinjaman pada bank membutuhkan waktu yang relatif lama hingga berbulan-bulan karena rumitnya proses. Kemudahan inilah yang kemudian menjadikan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan pinjaman *online* sebagai alternatif saat membutuhkan uang dalam kondisi yang mendesak. Mengingat perkembangan penggunaan pinjaman *online* semakin pesat, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Peraturan ini mengategorikan penyelenggara pinjaman *online* sebagai lembaga jasa keuangan lainnya yang berstatus hukum sebagai perseroan terbatas atau koperasi. Namun peraturan tersebut secara resmi dicabut pada tahun 2022 dan digantikan oleh Peraturan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi sebagai dasar hukum pinjaman *online* (Ahmad et al., 2026). Regulasi tersebut mengubah bahwa hanya perseroan terbatas saja yang bisa dikategorikan sebagai penyelenggara pinjaman *online.*
AKULAKU merupakan salah satu *platform* pinjaman *online* yang ada di Indonesia. AKULAKU sebenarnya merupakan *platform* jual beli *online* yang sekaligus menawarkan pinjaman uang secara *online* dalam jumlah yang bervariasi, maupun lembaga kredit dan pembiayaan. Aplikasi ini mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada tahun 2016 dibawah pengelolaan PT AKULAKU Finance Indonesia yang artinya memiliki kedudukan yang jelas sebagai badan usaha berbadan hukum dan memenuhi kualifikasi sebagai penyelenggara pinjaman *online*. Guna menjalankan usahanya, AKULAKU telah resmi terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan nomor surat izin usahanya adalah KEP-436/NB.11/2018 yang artinya AKULAKU memiliki legalitas yang terjamin.

Pengguna AKULAKU sebelum menggunakan fasilitas yang termuat di dalam aplikasi seperti cicilan tanpa kartu kredit, pembiayaan dalam bentuk Dana Tunai, maupun pinjaman *online* diwajibkan untuk mendaftar dan melakukan proses verifikasi terlebih dahulu dengan memasukkan data pribadi seperti nama, NIK, sumber dan besaran penghasilan, alamat, hingga kontak darurat. Barulah setelah verifikasi dinyatakan berhasil, pengguna dapat menggunakan berbagai layanan sesuai dengan kualifikasi diri. Jika pengguna ingin menggunakan layanan pinjaman *online* maka pengguna harus memilih menu "Pinjaman" dan akan ditampilkan berbagai pilihan jumlah pinjaman berikut dengan tenor pinjaman. Pengguna diwajibkan untuk memberikan informasi tambahan seperti rekening penerima dan tujuan pinjaman sehingga pengguna nantinya akan mengetahui bagaimana mekanisme rencana pelunasan yang ditawarkan oleh AKULAKU.

Sebelum menekan menu "Ajukan Pinjaman" yang sering disebut sebagai *checkbox*, pengguna diwajibkan untuk menyetujui Perjanjian, Syarat dan Ketentuan Layanan Pinjaman, baru kemudian pengguna diperbolehkan untuk melanjutkan pinjaman ke tahap selanjutnya. Pada bagian "Syarat dan Ketentuan Layanan" inilah perjanjian yang memuat klausula baku eksonerasi dapat ditemukan. Pihak AKULAKU secara sepihak dapat menentukan penilaian terhadap pengguna untuk menerima atau menolak pengajuan program peminjaman dana tersebut.

Adanya kewenangan sepihak untuk mengambil dan menyimpan informasi data pribadi serta pemberlakuan aturan atau kebijakan baru secara sepihak dan keberlakuannya akan berlangsung secara otomatis bagi konsumen jelas merupakan salah satu bentuk klausula baku yang dilarang. Pihak konsumen sama sekali tidak tahu menahu mengenai kewajiban timbal balik yang akan diminta nantinya seperti pengaksesan data pribadi tanpa izin atau konfirmasi maupun penambahan biaya tertentu di luar hal yang telah disepakati namun dianggap telah menyepakati hal tersebut jika ingin proses pinjaman dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Pada pokoknya, pihak AKULAKU mencantumkan klausula perjanjian yang "memaksa" pengguna untuk menyetujui metode penagihan, besaran bunga, pengaksesan data pribadi, dan pengambilan tindakan tertentu tanpa harus menunggu kesepakatan dari pihak pengguna. Inilah yang kemudian menimbulkan problematika karena tidak adanya transparansi dan pengaksesan data pribadi secara ilegal.

Adanya pemberian kewenangan sepihak untuk mengakses, menyimpan, dan mengalihkan data

informasi pribadi serta menetapkan aturan atau kebijakan baru yang secara otomatis berlaku bagi konsumen meskipun aturan atau kebijakan tersebut baru berlaku di waktu yang akan datang jelas melanggar ketentuan larangan pencantuman klausula baku yang dilarang menurut Pasal 18 ayat (1) UUPK. Oleh sebab itu perlu dirumuskan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam rangka menghindari terdampak kerugian akibat klausula baku.

Upaya jangka pendek yang dapat dilakukan oleh konsumen lebih mengarah kepada perlindungan preventif yang dilakukan sebelum terjadi permasalahan hukum sehingga tujuan utamanya adalah untuk mencegah timbulnya kerugian akibat klausula baku pada saat menyepakati perjanjian pinjaman *online.* Secara umum, tujuan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa,

"Perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen".

Dari pasal tersebut didapati bahwa keutamaan perlindungan konsumen adalah mencegah timbulnya kerugian pada konsumen mengingat kedudukan konsumen dan pelaku usaha seringkali tidak seimbang. Upaya preventif sangat erat kaitannya dengan pemenuhan hak-hak konsumen yang jika dikaitkan dengan pinjaman *online* maka hak yang berhak didapatkan adalah mendapatkan keamanan ketika mengonsumsi jasa sekaligus mendapatkan informasi yang benar dan jelas dari pelaku usaha termasuk informasi ketika adanya pembaharuan syarat dan ketentuan dalam pinjaman.

Upaya pertama yang dapat dilakukan adalah memastikan legalitas *platform fintech* yang dituju. Pemastian legalitas ini dibutuhkan untuk menjamin perlindungan hukum bagi calon peminjam karena perlindungan hanya bisa didapatkan jika *platform* penyelenggara pinjaman *online* resmi terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK telah menetapkan aturan bahwa layanan pendanaan berbasis teknologi diwajibkan untuk mendapatkan izin tertulis dari OJK sebelum beroperasi. Hal ini diatur dengan tegas dalam Pasal 10 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang menyebutkan bahwa "Penyelenggara yang melaksanakan kegiatan usaha LPBBTI wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan". Perizinan baru bisa dikeluarkan oleh OJK jika pihak penyelenggara *fintech* mengajukan permohonan yang disampaikan bersamaan dengan berbagai berkas sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (3) POJK No. 40 Tahun 2024 (Bangun & Pakpahan, 2026).

Masyarakat umum dapat mengecek secara mandiri status legalitas dari *fintech* karena OJK setiap tahunnya merilis data daftar *fintech* yang telah memiliki izin penyelenggaraan pinjaman *online.* Data terakhir yang dikeluarkan oleh OJK per 31 Januari 2025, kini setidaknya terdapat 97 *fintech* yang mendapatkan izin dari OJK. AKULAKU yang berada di bawah naungan PT Akulaku Finance Indonesia telah mendapatkan izin resmi dari OJK melalui Keputusan Nomor KEP-436/NB.11/2018 yang dikeluarkan pada tanggal 18 April 2018. Artinya, AKULAKU memiliki legalitas yang jelas dalam memberikan layanan pinjaman *online* dan penggunanya mendapatkan perlindungan penuh.

Upaya berikutnya berasal dari sudut pandang pengguna dimana konsumen juga harus memitigasi risiko kerugian akibat pencantuman klausula baku dalam perjanjian pinjaman *online.* Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak penyelenggara pinjaman *online* "memaksa" pengguna untuk menyetujui syarat dan ketentuan di dalam perjanjian yang mana apabila tidak disetujui maka proses pinjaman *online* tidak bisa dilanjutkan ke syarat selanjutnya. Maka hal yang harus dilakukan adalah menakar seberapa besar kerugian yang mungkin akan timbul akibat

klausula baku jika pengguna memutuskan untuk menyetujui syarat dan ketentuan pinjaman (Gunawan and Waluyo, 2021, halaman 28-29).

Pengguna dapat melihat apakah risiko yang ditimbulkan sebanding dengan penawaran atau kemudahan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pinjaman *online* misalkan saja bunga yang ditawarkan jauh lebih kecil dengan tenor yang tidak terlalu singkat. Konsumen dapat terlebih dahulu membandingkan beberapa *platform* yang menyediakan layanan jasa pinjaman *online* untuk kemudian melihat *platform* mana yang sekiranya memiliki risiko paling kecil.<cursor/> Sebagai contoh, AKULAKU di dalam perjanjiannya menyebutkan dua poin klausula baku yaitu "Pihak Pertama memahami dan menyetujui bahwa Pihak Pertama memberikan persetujuan kepada AKULAKU, untuk melakukan hal seperti mengumpulkan, mencatat, dan mengolah seluruh Data milik Pihak Pertama pada Aplikasi AKULAKU baik yang secara langsung atau tidak langsung berhubungan dengan permohonan pinjaman dan membagikan catatan tersebut kepada calon kreditur" dan "Syarat dan Ketentuan Pinjaman ini dapat diubah atau diperbaharui sewaktu-waktu baik dengan atau tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pihak Pertama". Klausula baku yang demikian memiliki risiko yang sangat besar karena penyelenggara AKULAKU memiliki kewenangan penuh untuk menambah, mengurangi, mengghilangkan, atau mengganti aturan atau kebijakan tanpa terlebih dahulu mendapatkan persetujuan penggunanya serta mengakses data pribadi milik peminjam yang bahkan tidak memiliki hubungan langsung dengan pelaksanaan pinjaman.

Keberlakuan aturan atau kebijakan secara otomatis jelas akan merugikan konsumen karena artinya konsumen sama sekali tidak mengetahui kebijakan tersebut yang sebelumnya sama sekali tidak disebutkan di dalam perjanjian. Pengaksesan data pribadi juga sangat rawan untuk disalahgunakan karena pengguna tidak tahu menahu mengenai data pribadi mana yang diakses oleh AKULAKU di luar data yang diserahkan sendiri oleh pengguna. Selain memilah *platform* yang menawarkan risiko lebih kecil, hal yang dapat dilakukan konsumen adalah dengan mengajukan pinjaman dalam jumlah nominal yang kecil di awal atau durasi tenor yang lebih pendek. Hal ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi kebijakan yang diterapkan oleh penyelenggara pinjaman *online.*

Ketika konsumen dengan berbagai alasan memilih untuk tetap melanjutkan dan menyetujui perjanjian pinjaman *online* dengan klausula baku yang telah diketahui sebelumnya, maka langkah preventif yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menghindari kerugian akibat klausula baku adalah menyimpan segala bukti transaksi agar dapat dijadikan alat bukti yang sah jika suatu hari nanti terjadi sengketa. Bukti-bukti yang dapat disimpan adalah berupa tangkapan layar syarat dan ketentuan yang memuat klausula, bukti jumlah pinjaman yang disetujui beserta mekanisme pembayaran cicilan setiap bulannya dalam periode waktu tertentu, bukti pembayaran cicilan setiap bulannya, atau tangkapan layar lainnya berkenaan dengan pembayaran bunga, restrukturisasi pinjaman, maupun syarat dan ketentuan yang ada di dalam aplikasi.

Ketika konsumen memiliki dan menyimpan bukti tersebut maka nanti ketika tiba-tiba terjadi peningkatan bunga atau tagihan yang berbeda dari bulan-bulan sebelumnya akibat perubahan dan/atau penambahan, konsumen memiliki dasar bukti yang jelas jika ingin menyampaikan keluhan. Hal yang sama juga terjadi ketika pihak AKULAKU secara sepihak mengekspos data pribadi pengguna di luar data yang diserahkan secara pribadi oleh pengguna, pengguna dapat menuntut atas kerugian yang ditimbulkan.

Upaya lainnya adalah membatasi informasi digital ke *platform* pinjaman *online.* Ada beberapa persyaratan yang memang wajib diserahkan seperti foto wajah, kartu identitas, dan memasukkan nomor kerabat sebagai kontak darurat. Namun ada juga berbagai dokumen yang tidak wajib diunggah seperti misalnya dokumen pendukung kartu asuransi kesehatan atau dokumen lainnya yang biasanya difungsikan agar lebih terlihat meyakinkan mendapatkan pinjaman. Hal ini dilakukan untuk membatasi pengaksesan identitas pribadi milik pengguna. Adanya pengaksesan data pribadi sebagai bentuk klausula baku di dalam perjanjian pinjaman *online* sebenarnya menjadi salah satu risiko negatif disamping adanya kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan. Hal ini dikarenakan pada pinjaman melalui bank konvensional, akses data pribadi terhadap nasabah sangat dibatasi dan memiliki pengaturan yang sangat ketat. Bank Konvensional seperti Bank Mandiri, Bank BNI, atau Bank BCA tidak mencantumkan klausula perjanjian pengaksesan daftar kontak atau data pribadi selain yang diserahkan sebagai syarat pengajuan pinjaman karena penilaian kredit lebih kredibel dengan mempertimbangkan pendapatan dan riwayat kredit sebelumnya.

Sementara pada perjanjian pinjaman *online* sama sekali tidak menggunakan jaminan sehingga pengaksesan kontak dan data pribadi lainnya digunakan sebagai jaminan untuk mengancam, memaksa, atau mengganggu keamanan penerima dana jika suatu hari nanti terjadi permasalahan seperti telat atau gagal bayar. Lain halnya dengan bank konvensional yang menggunakan aset tertentu sebagai jaminan sehingga ketika peminjam dana atau penerima dana melakukan wanprestasi, ada jaminan yang bisa digunakan oleh bank sebagai bentuk pembayaran.

Kemudian korban dapat dengan segera melakukan pengaduan ke *call center* jika terdapat kekeliruan yang berindikasi pada munculnya kerugian. Misalkan saja jumlah tagihan bulan berikutnya tidak sama dengan jumlah tagihan bulan-bulan sebelumnya, disaat seharusnya jumlah tagihan yang dibayarkan adalah sama setiap bulannya. Maka tidak perlu menunggu sampai jatuh tempo pembayaran baru mengajukan aduan, namun ketika mengetahui hal yang demikian dapat langsung melapor kepada pihak *call center* untuk dibantu proses penyelesaiannya. Atau ketika pengguna selaku penerima dana menerima ancaman atau gangguan akibat pengaksesan data pribadi. Pihak penyelenggara pinjaman *online* selaku pelaku usaha disini memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi sejelas-jelasnya berkaitan dengan produk yang ditawarkannya.

Berkaitan dengan perbaikan jangka pendek, konsumen yang dirugikan dapat mengajukan usulan ke Komisi Persaingan Usaha agar dapat melakukan intervensi dan mengoreksi perjanjian yang didalamnya memuat klausula baku yang dibuat oleh pihak penyelenggara pinjaman *online* seperti AKULAKU. Usulan ini akan jauh lebih baik apabila diajukan oleh sekelompok konsumen yang merasa dirugikan oleh keberadaan klausula baku. Pengajuan usulan secara kolektif dirasa lebih efektif dan efisien karena menunjukkan bahwa kerugian yang ditimbulkan adalah kerugian yang besar dan serius sehingga harus ditangani dengan cepat baik dari segi materiil maupun immateriil.

B. Upaya Jangka Panjang yang Harus Dilakukan Konsumen yang Merasa Dirugikan dengan Adanya Klausula Baku dalam Perjanjian Pinjaman *Online*

Upaya jangka panjang yang harus dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan dengan adanya klausula baku dalam perjanjian pinjaman *online* lebih menekankan pada upaya represif karena upaya tersebut baru bisa dilakukan ketika timbul kerugian akibat klausula baku. Perjanjian pinjaman *online* selayaknya perjanjian tertulis pada umumnya akan menimbulkan akibat hukum berupa timbulnya hak dan kewajiban baik dari pihak penyelenggara selaku pelaku usaha maupun pengguna sebagai konsumen yang mana apabila hak dan kewajiban tersebut tidak dijalankan akan ada konsekuensi hukum yang didapatkan. Pencantuman klausula baku sebenarnya adalah perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha yang menawarkan jasa dan/atau barangnya kepada konsumen.<line-break/> Jika dikaitkan dengan klausula baku yang dimuat dalam aplikasi AKULAKU, maka klausula baku tersebut telah melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf d dan g UU No. 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa, "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau penjanjian apabila:

(d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
(g) Menyatakan tunduknya konsumen kapada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

Pasal tersebut memberikan batasan tegas bahwa AKULAKU seharusnya tidak diperbolehkan untuk memaksa pengguna untuk menyerahkan kuasa dalam penggunaan data atau identitas pribadi serta merubah dan menambahkan aturan baru tanpa kesepakatan dari pengguna dalam masa pemanfaatan jasa (Dewi & Prayuti, 2026).

Ketika ternyata pelaku usaha tetap mencantumkan salah satu klausula di dalam perjanjian maka akan timbul akibat hukum yang diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa "Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2)

dinyatakan batal demi hukum". Suatu perjanjian yang dinyatakan batal demi hukum maka perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak pernah terjadi karena tidak memiliki alas hukum yang sah. Pengaturan serupa juga diatur dalam Pasal 46 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

AKULAKU merupakan salah satu *platform* pinjaman *online* yang telah mendapatkan izin resmi dari OJK dengan nomor surat KEP-436/NB.11/2018 yang artinya keberadaannya diakui oleh hukum Indonesia dan hak-hak penggunanya diakui menurut hukum yang belaku. Walaupun telah mendapatkan izin resmi nyatanya tidak menghalangi AKULAKU untuk mencantumkan klausula baku di dalam perjanjian pinjaman *onlinenya*. Hal inilah yang dialami oleh salah satu pengguna pinjaman *online* AKULAKU dimana setelah melakukan pelunasan sejumlah Rp 271.000,00 secara tiba-tiba muncul tagihan baru sejumlah Rp 511.000,00. Setelah dikonfirmasi kepada pihak AKULAKU, ternyata tagihan yang muncul tiba-tiba merupakan biaya restrukturisasi Akucicil akibat adanya penundaan pembayaran pada bulan-bulan sebelumnya. Hal ini tentu membingungkan pengguna karena denda keterlambatan telah dibebankan pada pembayaran cicilan bulan itu juga dan tidak pernah sama sekali terdapat kesepakatan mengenai restrukturisasi pinjaman. Artinya pihak AKULAKU menetapkan kebijakan mengenai biaya restrukturisasi tanpa adanya kesepakatan dari pihak pengguna. Perbuatan AKULAKU tentu telah melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UU No. 8 Tahun 1999.

Pelanggaran terhadap pasal klausula baku berakibat batalnya perjanjian secara hukum karena telah melanggar asas kebebasan berkontrak dan prinsip itikad baik. Hukum perjanjian Indonesia mengizinkan setiap orang untuk mengadakan perjanjian dengan siapapun selama memiliki itikad baik dengan tidak melanggar ketentuan di dalam perjanjian maupun peraturan perundang-undangan. Dilanggarnya asas tersebut maka akan menyebabkan perjanjian batal demi hukum dan perjanjian dianggap tidak pernah terjadi. Artinya pengguna tidak memiliki kewajiban untuk melakukan prestasi yang muncul tanpa adanya kesepakatan dari pihak pengguna. Konsumen yang merasa dirugikan tentu berhak untuk melakukan upaya hukum untuk melindungi hak-haknya sebagai konsumen. Upaya jangka panjang disini menekankan pada upaya represif yang dapat dilakukan setelah kerugian dialami oleh konsumen. Ketika kerugian akibat klausula baku telah timbul maka berakibat adanya sengketa hukum yang harus segera diselesaikan melalui berbagai mekanisme penegakan hukum.

Upaya pertama yang dapat dilakukan adalah mengajukan keberatan kepada penyelenggara pinjaman *online* yang dapat dilakukan melalui layanan *call center* atau *customer service* yang disediakan oleh setiap *platform.* Upaya ini termasuk ke dalam upaya non-litigasi yang tujuannya adalah menemukan kesepakatan perdamaian tanpa ada kerugian pada salah satu pihak. Kemudian jika memang perdamaian tidak terwujud maka konsumen dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa yang lebih formal. Selama *platfotm* pinjaman *online* sah dan diakui oleh OJK maka konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan maka upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan. Pengguna dapat mengajukan permohonan tertulis kepada OJK mengenai kerugian yang dialaminya akibat adanya klausula baku di dalam perjanjian pinjaman *online.* Setelahnya, OJK berwenang menjatuhkan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (3) POJK No. 22 Tahun 2023 yang menyebutkan bahwa,

"PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:

1. Peringatan tertulis;
2. Pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
3. Pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
4. Pemberhentian pengurus;
5. Denda administratif;
6. Pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
7. Pencabutan izin usaha".

Dari pasal tersebut dipahami bahwa sanksi administratif merupakan upaya represif yang dilakukan agar kasus serupa tidak terulang di kemudian hari (Sigalingging et al., 2025). Tujuannya

adalah agar *platform* penyedia pinjaman *online* mengkaji ulang muatan perjanjian pinjaman *online* yang dimilikinya dan menghilangkan klausula baku mengenai keberlakuan aturan/kebijakan di luar yang telah disepakati oleh konsumen di kemudian hari secara otomatis. Dari sisi konsumen yang dirugikan, perjanjian pinjaman *online* sudah sepatutnya dinyatakan batal dan tidak memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran (Muslikin et al., 2025).

Jika sanksi yang diberikan oleh OJK adalah sanksi administratif maka UU No. 8 Tahun 1999 mengakomodir perlindungan konsumen sebagai upaya jangka panjang melalui pemberian sanksi pidana. Pemidanaan terhadap Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling kama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)". Namun jika konsumen ingin melakukan upaya hukum secara perdata, UU No. 8 Tahun 1999 juga mengakomodir upaya tersebut yang dinyatakan dalam Pasal 45 ayat (1) yang menyebutkan bahwa "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Pasal tersebut mengakomodir upaya penyelesaian sengketa baik melalui upaya non-litigasi maupun litigasi (Purwito, 2023). Namun sekalipun upaya yang dilakukan adalah upaya non-litigasi, tidak akan menghapuskan tanggungjawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 45 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 bahwa "Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang" (Ahmad et al., 2026).

Upaya jangka panjang lainnya yang dapat dilakukan adalah dengan mendorong adanya rekonstruksi pengaturan. Hal ini disebabkan UU No. 8 Tahun 1999 adalah peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum sehingga tidak mengatur secara spesifik mengenai upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat klausula baku dalam perjanjian pinjaman *online.* Kemudian POJK No. 22 Tahun 2023 memberikan regulasi yang lebih baru mengenai perlindungan terhadap konsumen dan secara spesifik di sektor jasa keuangan. Namun regulasi ini tidak mengatur mengenai perlindungan bagi pemanfaatan *platform* pinjaman *online* yang jelas-jelas dilakuan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi. Pada tahun 2024, OJK mengeluarkan POJK No. 40 Tahun 2024 yang mengatur tentang layanan pendanaan berbasis teknologi informasi dan jelas *platform* pinjaman *online* masuk ke dalam ruang lingkup pengaturan tersebut. Namun sayangnya di dalam regulasi tersebut tidak ditemukan aturan yang melarang penggunaan klausula baku berikut dengan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang merasakan kerugian akibat pengaturan klausula baku tersebut.

Sebenarnya terdapat upaya jangka panjang lain yang dapat dilakukan yaitu mewajibkan penyelenggara pinjaman *online* untuk menyerahkan informasi yang berkaitan dengan "Syarat dan Ketentuan" yang nantinya mereka terapkan ke konsumen. Jika ternyata di dalamnya terdapat klausula baku yang dilarang oleh UU No. 8 Tahun 1999 maka pihak OJK sebagai pihak yang berwenang untuk memberikan izin usaha kepada pihak penyelenggara harus mengambil langkah preventif dengan cara tidak menyetujui atau memberikan izin usaha kepada pihak penyelenggara. Hal ini seharusnya dapat menjadi langkah pertama yang akan menurunkan risiko bagi pengguna sekaligus menjadi langkah negara melalui OJK dalam memberikan pelayanan dan penjaminan keamanan bagi masyarakat dalam bertransaksi.

Upaya jangka panjang dapat juga dilakukan dengan melibatkan peran serta pemerintah yaitu dengan mengajukan permohonan pengujian UUPK terhadap UUD NRI Tahun 1945 ke Mahkamah Konstitusi agar aturan yang memperbolehkan klausula baku diperketat sehingga tidak menimbukan kerugian bagi konsumen. Hal ini dilakukan mengingat pengaturan di dalam UUPK mengenai klausula baku dinilai masih memberikan celah bagi pelaku usaha terutama pelaku usaha yang menggunakan perjanjian elektronik karena UUPK belum mengakomodir pengaturan mengenai perjanjian elektronik begitu pula dengan urgensi perlindungan data pribadi milik konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Upaya jangka pendek yang dapat dilakukan konsumen agar terhindar dari kerugian yang ditimbulkan oleh klausula baku dalam perjanjian pinjaman *online* adalah memastikan legalitas *platform* pinjaman *online* untuk terdaftar di OJK, mengidentifikasi klausula baku yang berpotensi merugikan sehingga dapat memilah *platform* mana yang memberikan risiko paling kecil, dan mengumpulkan bukti dokumen elektronik. Selain itu, konsumen tidak boleh sembarangan memberikan data pribadi yang tidak diwajibkan, perlu mengajukan mekanisme keberatan secara internal melalui *call center platform* pinjaman *online*, serta mengajukan usulan ke Komisi Persaingan Usaha agar dapat mengoreksi pengaturan perjanjian dengan klausula baku.

Sementara upaya jangka panjang yang harus dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian adalah mengajukan keberatan kepada pelaku usaha yang dalam hal ini adalah penyelenggara pinjaman *online* untuk meminta keterangan mengenai adanya kerugian akibat klausula baku. Kemudian konsumen dapat melaporkan kepada OJK supaya penyelenggara dikenakan sanksi administratif. Tidak hanya itu, UU No. 8 Tahun 1999 juga mengatur mekanisme gugatan perdata maupun pemidanaan. Konsumen yang merasa dirugikan juga dapat mengajukan permohonan peninjauan dan pengubahan UUPK ke Mahkamah Konstitusi untuk memperketat aturan mengenai klausula baku yang ada di dalam UUPK.<line-break/>***Saran***<line-break/> Terkait dengan upaya jangka pendek dalam menghindari kerugian, disarankan kepada seluruh masyarakat selaku calon konsumen pinjaman *online* untuk secara aktif meningkatkan literasi keuangan digital sebelum menyepakati suatu perjanjian elektronik. Konsumen dituntut untuk membaca secara saksama seluruh syarat dan ketentuan yang disajikan guna menghindari jebakan klausula eksonerasi. Di sisi lain, penyelenggara layanan pinjaman *online* juga harus mengedepankan iktikad baik dengan merumuskan isi perjanjian secara transparan, seimbang, and mencantumkan peringatan risiko yang jelas tanpa menyembunyikannya di balik pengaturan baku yang rumit.<line-break/> Sehubungan dengan upaya jangka panjang dalam penyelesaian kerugian, disarankan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk tidak hanya bertindak responsif saat ada aduan, tetapi juga proaktif melakukan pengawasan serta penindakan tegas terhadap draf standar perjanjian yang digunakan oleh seluruh *platform* pinjaman *online*. Pemerintah bersama lembaga legislatif juga perlu segera merekonstruksi aturan perlindungan konsumen yang secara spesifik dan tegas menjangkau ranah kontrak elektronik, sehingga kedudukan konsumen tidak lagi dilemahkan oleh asas kebebasan berkontrak yang dimanipulasi melalui klausula baku sepihak.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, R., Hengkenang, R. M., & Putri, M. A. (2026). Perlindungan Konsumen Terhadap Klausul Baku Yang Merugikan Pada Layanan Pinjaman Online Berbasis Aplikasi. *Perahu (Penerangan Hukum): Jurnal Ilmu Hukum*, *14*(1), 126–131.

Bangun, A. B., & Pakpahan, M. E. (2026). Analisa Hukum Perjanjian Pinjam Meminjam Berbasis Fintech Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 40 Tahun 2024. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(2), 7022–7032.

Dewi, J. S., & Prayuti, Y. (2026). Rekonstruksi Keseimbangan Kontraktual dalam Perjanjian Kredit Perbankan: Kritik terhadap Dominasi Klausula Baku Pasca Pojk Perlindungan Konsumen 2023. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, *7*(4).

Djamaluddin, M. F. F. R., Rahman, S., & Salmawati. (2025). The Contractual Relationship of Online Motorcycle Taxis in Contract Law: Imbalance, Liability, and the Crisis of Legal Certainty. *Advanced Private Legal Insights*, *1*(2), 1–11.

Fiani, M. I. (2024). Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi Ditinjau Dari Asas Kebebasan Berkontrak Di Indonesia. *Jurnal Hukum Lex Generalise*, *5*(4).

Gunawan, J., & Waluyo, B. M. (2021). *Perjanjian Baku: Masalah dan Solusi*. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Muslikin, S. H. K., Frederik, W., & Lengkong, N. (2025). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Memberantas Pinjaman Online (Fintech) Ilegal Di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5342–5358.

Priyambodho, M. F. G. (2025). *Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Perjanjian Pinjam-Meminjam secara Online (Studi Kasus Pada Aplikasi Akulaku)*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Purwito, E. (2023). Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya. *DEKRIT (Jurnal Magister Ilmu Hukum)*, *13*(1), 109–129.

Putri, A. C. L. (2021). *Tinjauan Yiridis terhadap Klausula Baku dalam Syarat dan Ketentuan Aplikasi Online E-Commerce*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Rahmadani, E. (2025). Akibat Hukum Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Polis Asuransi Jiwa serta Pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Jurnal Hukum Lex Generalis*, *6*(4).

Rudy, D. G., Sarjana, I. M., Putrawan, S., Sutama, I. B. P., Sukranata, A. A. K., & Priyanto, I. M. D. (2016). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Udayana.

Sigalingging, B. P., Mutiarany, & Tompul, V. B. (2025). Implikasi POJK Nomor 22 Tahun 2023 terhadap Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Pinjaman Online. *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana*, *7*(1), 1–13.

Tobing, D. M. L. (2019). *Klausula Baku: Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.

Widijantoro, J. (2020). *Masalah Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan dalam Penggunaan Unfair Contract Terms di Indonesia*. GIZ - Customer Protection in ASEAN.