

KEPASTIAN HUKUM ATAS PERJANJIAN ELEKTRONIK DALAM LAYANAN FINTECH

Winston Lord Situngkir¹, Diana R.W. Napitupulu²
winstonlord11@gmail.com¹, diana.napitupulu@uki.ac.id²
Universitas Kristen Indonesia

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara manusia melakukan transaksi, termasuk dalam sektor jasa keuangan berbasis teknologi (fintech). Perjanjian elektronik dan tanda tangan elektronik menjadi elemen penting yang mendasari keabsahan hubungan hukum antara penyedia layanan dan pengguna dalam ekosistem digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan hukum dari perjanjian elektronik dan tanda tangan elektronik dalam layanan fintech di Indonesia, serta menelaah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Melalui pendekatan normatif yuridis dan studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan perubahannya, serta regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), ditemukan bahwa perjanjian elektronik memiliki kekuatan hukum yang setara dengan perjanjian tertulis konvensional sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian. Tanda tangan elektronik pun diakui sah menurut Pasal 11 UU ITE, selama memenuhi prinsip otentikasi dan integritas. Dalam konteks perlindungan konsumen, OJK melalui Peraturan OJK (POJK) memberikan landasan hukum terhadap hak-hak konsumen fintech, termasuk transparansi informasi, kerahasiaan data pribadi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Hasil kajian ini menegaskan pentingnya harmonisasi antara perkembangan teknologi dan sistem hukum agar tercipta keadilan dan kepastian hukum dalam layanan fintech. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi dan literasi digital guna mencegah penyalahgunaan teknologi yang merugikan konsumen.

Kata Kunci: Perjanjian Elektronik, Tanda Tangan Elektronik, Perlindungan Konsumen, Fintech, UU ITE.

Abstract: *The development of information and communication technology has significantly transformed the way people conduct transactions, particularly in the financial technology (fintech) sector. Electronic agreements and electronic signatures have become essential elements that underpin the legal validity of relationships between service providers and users within the digital ecosystem. This study aims to analyze the legal strength of electronic agreements and electronic signatures in fintech services in Indonesia, as well as to examine the legal protection granted to consumers. Using a normative juridical approach and literature review of relevant regulations such as Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions (ITE Law) and its amendments, along with regulations issued by the Financial Services Authority (OJK), the findings indicate that electronic agreements hold the same legal force as conventional written agreements, provided they meet the legal requirements of a valid contract. Electronic signatures are also recognized as legally valid under Article 11 of the ITE Law, as long as they meet the principles of authentication and integrity. In terms of consumer protection, the OJK regulations provide a legal foundation for consumers' rights in fintech services, including transparency of information, confidentiality of personal data, and dispute resolution mechanisms. This study emphasizes the importance of harmonizing technological advancement with the legal system to ensure justice and legal certainty in fintech services. It recommends strengthening regulations and promoting digital literacy to prevent the misuse of technology that could harm consumers.*

Keywords: *Electronic Agreement, Electronic Signature, Consumer Protection, Fintech, ITE Law.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang keuangan. Salah satu inovasi yang lahir dari perkembangan ini adalah layanan keuangan berbasis teknologi atau *financial technology* (fintech). Fintech hadir sebagai alternatif dari sistem keuangan konvensional dengan menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Mulai dari pembayaran digital, pinjaman daring (*peer to peer lending*), hingga investasi berbasis aplikasi, semuanya mengandalkan teknologi sebagai penggerakannya. Di balik kemudahan tersebut, terdapat dinamika hukum yang menuntut penyesuaian terhadap bentuk-bentuk transaksi baru, terutama yang dilakukan secara elektronik.

Perjanjian elektronik merupakan inti dari operasional berbagai layanan fintech. Melalui media digital, para pihak dapat mengadakan kesepakatan secara daring tanpa harus bertemu langsung. Namun, model perjanjian seperti ini menghadirkan tantangan baru dalam hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam hal validitas, keabsahan, dan pembuktian. Apakah perjanjian yang tidak ditandatangani secara konvensional tetap memiliki kekuatan hukum yang mengikat? Bagaimana jika salah satu pihak mengalami kerugian akibat penyalahgunaan data atau pelanggaran perjanjian yang dilakukan secara elektronik?

Kepastian hukum menjadi unsur penting dalam menjamin keberlangsungan serta kepercayaan publik terhadap layanan fintech. Tanpa adanya kepastian hukum yang memadai, pelaku usaha maupun konsumen akan menghadapi ketidakpastian dalam menyelesaikan sengketa. Dalam konteks Indonesia, meskipun telah ada regulasi seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan perubahannya, serta peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), penerapan dan pengawasan terhadap perjanjian elektronik dalam fintech masih menemui berbagai kendala.

Lemahnya pemahaman masyarakat terhadap aspek hukum dari perjanjian digital menjadi persoalan tersendiri. Banyak pengguna layanan fintech yang tidak menyadari bahwa mereka sedang terikat dalam suatu hubungan hukum dengan implikasi yang nyata. Ketidaktahuan ini seringkali menyebabkan kerugian, terutama dalam kasus pinjaman daring ilegal atau praktik penagihan yang tidak etis. Di sisi lain, pelaku fintech juga dihadapkan pada kebutuhan untuk membuat perjanjian elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip hukum kontrak dan perlindungan konsumen.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kepastian hukum terhadap perjanjian elektronik dalam layanan fintech di Indonesia? (2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dan pengawasan perjanjian elektronik oleh otoritas yang berwenang? (3) Bagaimana solusi hukum untuk meningkatkan perlindungan dan kepastian hukum bagi para pihak dalam perjanjian elektronik pada layanan fintech?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi aspek-aspek kepastian hukum dalam perjanjian elektronik yang digunakan oleh penyedia layanan fintech, mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul dalam pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi perbaikan dari sisi regulasi dan implementasi hukum. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pembentukan kerangka hukum yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi keuangan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, dengan menitikberatkan pada studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, doktrin hukum, serta putusan pengadilan yang berkaitan dengan perjanjian elektronik. Di

samping itu, digunakan juga pendekatan yuridis empiris dengan melihat kasus-kasus konkret dalam praktik fintech di Indonesia yang melibatkan sengketa perjanjian elektronik. Metode ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang komprehensif baik dari sisi teori maupun praktik.¹

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, wawancara dengan praktisi hukum dan pelaku fintech, serta analisis terhadap dokumen-dokumen perjanjian elektronik yang digunakan oleh beberapa platform fintech terkemuka di Indonesia. Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk menggali makna hukum yang terkandung dalam perjanjian elektronik serta mengidentifikasi celah hukum yang ada dalam pelaksanaannya.

Dengan mengangkat isu kepastian hukum dalam perjanjian elektronik di sektor fintech, penelitian ini berupaya menjawab tantangan hukum modern yang dihadapi oleh masyarakat digital. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan, pelaku industri, maupun masyarakat luas dalam memahami dan mengimplementasikan perjanjian elektronik secara aman, adil, dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, dengan menitikberatkan pada studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, doktrin hukum, serta putusan pengadilan yang berkaitan dengan perjanjian elektronik. Di samping itu, digunakan juga pendekatan yuridis empiris dengan melihat kasus-kasus konkret dalam praktik fintech di Indonesia yang melibatkan sengketa perjanjian elektronik. Metode ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang komprehensif baik dari sisi teori maupun praktik.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, wawancara dengan praktisi hukum dan pelaku fintech, serta analisis terhadap dokumen-dokumen perjanjian elektronik yang digunakan oleh beberapa platform fintech terkemuka di Indonesia. Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk menggali makna hukum yang terkandung dalam perjanjian elektronik serta mengidentifikasi celah hukum yang ada dalam pelaksanaannya.

Dengan mengangkat isu kepastian hukum dalam perjanjian elektronik di sektor fintech, penelitian ini berupaya menjawab tantangan hukum modern yang dihadapi oleh masyarakat digital. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan, pelaku industri, maupun masyarakat luas dalam memahami dan mengimplementasikan perjanjian elektronik secara aman, adil, dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kekuatan Hukum Perjanjian Elektronik

Perjanjian elektronik dalam layanan fintech telah memperoleh pengakuan hukum yang kuat di Indonesia, khususnya melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan perubahannya dalam UU Nomor 19 Tahun 2016. Dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE dinyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Hal ini menunjukkan bahwa hukum Indonesia secara eksplisit memberikan legitimasi terhadap perjanjian yang dilakukan secara elektronik.

Perjanjian elektronik dalam konteks layanan fintech dapat mencakup berbagai bentuk transaksi, mulai dari pinjaman daring, investasi digital, hingga layanan pembayaran

¹ Hasibuan, D. D., *Keabsahan Perjanjian Pinjaman Tanpa Jaminan Berbasis Fintech*, (Bogor: Jurnal Notarius – Unida, 2023), hal. 65–75.

elektronik. Dalam semua bentuk tersebut, terdapat unsur perjanjian antara dua pihak atau lebih yang dilakukan melalui sistem elektronik, seperti aplikasi mobile atau situs web. Validitas perjanjian ini tidak hanya diakui, tetapi juga dilindungi secara hukum selama memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Unsur-unsur sahnya perjanjian yang harus dipenuhi meliputi adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Dalam konteks digital, kesepakatan dapat dibuktikan dengan klik "setuju" atau melalui pengiriman kode OTP sebagai bentuk konfirmasi. Seiring perkembangan teknologi, bentuk-bentuk persetujuan semacam ini semakin diterima dalam praktik hukum.

Asas *pacta sunt servanda* atau "perjanjian mengikat para pihak seperti undang-undang" tetap berlaku dalam perjanjian elektronik. Artinya, begitu pengguna fintech menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan penyedia layanan, maka ia terikat oleh perjanjian tersebut. Hal ini memperkuat kedudukan hukum perjanjian elektronik yang memiliki konsekuensi hukum yang nyata.

Mahkamah Agung juga telah mengakui keberlakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti di pengadilan melalui beberapa putusan, yang semakin memperjelas bahwa perjanjian elektronik tidak dapat dipandang sebelah mata. Ini menambah jaminan hukum bagi para pihak dalam transaksi fintech.

Dengan adanya dasar hukum yang kuat, pihak penyedia layanan fintech wajib memastikan bahwa setiap perjanjian elektronik yang ditawarkan telah memenuhi persyaratan legalitas. Kegagalan dalam mematuhi prinsip hukum ini dapat berujung pada gugatan hukum dari pengguna.

Keberadaan perjanjian elektronik dalam sistem fintech bukanlah suatu kekosongan hukum, tetapi telah diakomodasi dan dikuatkan oleh regulasi nasional. Kepatuhan terhadap regulasi ini menjadi kunci dalam menjamin keberlangsungan bisnis dan kepercayaan pengguna.

Sebagai bentuk perlindungan tambahan, pelaku usaha fintech juga didorong untuk melakukan audit hukum secara berkala terhadap mekanisme perjanjian elektronik mereka. Hal ini penting untuk memastikan bahwa seluruh proses perjanjian tetap berada dalam koridor hukum yang berlaku dan mengikuti perkembangan regulasi yang dinamis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kekuatan hukum perjanjian elektronik dalam layanan fintech di Indonesia telah terjamin, asalkan memenuhi unsur sahnya perjanjian, dilakukan oleh pihak yang cakap hukum, serta didukung oleh sistem yang dapat membuktikan adanya persetujuan dari para pihak.

Di Indonesia, kekuatan hukum perjanjian elektronik telah memperoleh legitimasi melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta perubahannya dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal 5 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Ini berarti bahwa dokumen digital memiliki kedudukan yang setara dengan dokumen tertulis dalam proses pembuktian di pengadilan.

Dari sudut pandang teori hukum positif yang dikembangkan oleh Hans Kelsen, hukum merupakan norma-norma yang dibuat dan disahkan oleh negara. Dalam hal ini, keberadaan UU ITE merupakan bentuk konkret dari pengakuan negara terhadap keberlakuan perjanjian elektronik. Ketika norma hukum mengakui dan mengatur mekanisme serta konsekuensi dari suatu bentuk tindakan, maka tindakan tersebut dianggap sah dan mengikat secara hukum.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdata, syarat sahnya suatu perjanjian terdiri dari: kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Dalam konteks perjanjian elektronik, unsur kesepakatan dapat diwujudkan dalam bentuk persetujuan digital, seperti mencentang kotak "Saya Setuju", mengklik tombol "Submit", atau melalui pengiriman kode OTP. Bentuk-bentuk ini mulai diterima sebagai bukti sah kesepakatan dalam praktik hukum.

Dalam teori hukum perjanjian, terdapat prinsip *consensus ad idem*, yaitu bahwa suatu perjanjian dianggap sah ketika para pihak telah mencapai kesepakatan yang sama mengenai pokok permasalahan. Teori ini diperkuat oleh paham konsensualisme, yang menyatakan bahwa perjanjian sah sejak tercapainya kesepakatan, terlepas dari bentuknya. Meskipun dilakukan secara elektronik tanpa tatap muka, selama kesepakatan tersebut bisa dibuktikan, maka perjanjian tersebut sah secara hukum.

Asas kebebasan berkontrak, yang merupakan prinsip dasar hukum perdata, juga berlaku dalam perjanjian elektronik. Para pihak bebas menentukan isi, bentuk, dan syarat-syarat dari perjanjian selama tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum. Dalam dunia digital, asas ini diterapkan dengan memberikan ruang kepada pengguna layanan untuk menyetujui atau menolak syarat dan ketentuan yang diajukan oleh penyedia layanan.

Teori fiksi hukum menyatakan bahwa hukum dapat menerima realitas baru dengan menganggap sesuatu yang belum pernah diatur sebelumnya sebagai bagian dari hukum yang berlaku. Dalam konteks ini, perjanjian elektronik dulunya tidak dikenal dalam sistem hukum tradisional, namun kini telah diakomodasi sebagai bentuk sah dari perjanjian. Adaptasi ini menunjukkan fleksibilitas hukum dalam merespons perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Validitas bukti elektronik tidak hanya penting dalam pengakuan awal perjanjian, tetapi juga dalam tahap pembuktian jika terjadi sengketa hukum. Berdasarkan UU ITE, bukti elektronik dapat dijadikan dasar pertimbangan hakim, asalkan memenuhi prinsip keutuhan (integritas) dan keaslian. Penting bagi para pelaku fintech untuk memastikan sistem mereka mencatat setiap transaksi secara aman dan terverifikasi.

Dalam setiap perjanjian, termasuk yang bersifat elektronik, berlaku asas itikad baik (*good faith*), baik dalam proses pembentukan maupun pelaksanaannya. Di ranah digital, hal ini berarti bahwa penyedia layanan tidak boleh menyisipkan klausul-klausul yang merugikan pengguna secara sepihak tanpa kejelasan informasi. Ketentuan ini sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara penyedia dan pengguna.

Meskipun telah memiliki kekuatan hukum, penerapan perjanjian elektronik tetap menghadapi tantangan, seperti permasalahan otentikasi identitas, keamanan data pribadi, dan keabsahan tanda tangan elektronik. Sengketa yang timbul sering kali berkaitan dengan pembuktian kesepakatan dan pemenuhan kewajiban dalam perjanjian. Dibutuhkan pemahaman hukum yang memadai dari kedua belah pihak dalam menjalin kontrak digital.

Kekuatan hukum perjanjian elektronik di Indonesia telah memiliki fondasi yang kokoh secara normatif, terutama dengan dukungan UU ITE. Namun, seiring berkembangnya teknologi dan praktik digital, sistem hukum juga perlu terus menyesuaikan diri dengan dinamika baru. Integrasi antara prinsip-prinsip hukum perdata klasik dengan realitas digital akan menjadi kunci dalam menciptakan sistem hukum yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan zaman.

Tanda Tangan Elektronik

Tanda tangan elektronik dalam layanan fintech merupakan elemen krusial yang menjamin otentikasi, integritas, dan non-repudiation (tidak dapat disangkal) dalam setiap transaksi elektronik. Dalam Pasal 11 UU ITE disebutkan bahwa tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah, selama memenuhi persyaratan tertentu. Hal ini memberikan dasar hukum yang kokoh bagi penggunaan tanda tangan elektronik dalam perjanjian fintech.

Syarat sahnya tanda tangan elektronik sebagaimana dijelaskan dalam regulasi mencakup identitas yang jelas, data yang dapat diverifikasi, serta jaminan bahwa data tersebut tidak mengalami perubahan sejak ditandatangani. Ketiga unsur ini penting untuk memastikan bahwa tanda tangan elektronik benar-benar berasal dari pihak yang dimaksud dan tidak mengalami manipulasi.

Dalam praktiknya, tanda tangan elektronik dapat berupa penginputan kode OTP, biometrik, ataupun tanda tangan digital dengan teknologi sertifikat elektronik. Semua bentuk ini diakui selama proses autentikasi dilakukan oleh penyelenggara sertifikasi

elektronik yang terdaftar di bawah naungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Tanda tangan elektronik juga mendukung prinsip efisiensi dalam dunia fintech. Proses persetujuan perjanjian menjadi lebih cepat, praktis, dan minim risiko pemalsuan identitas. Hal ini sangat dibutuhkan dalam transaksi-transaksi berbasis teknologi yang dilakukan secara cepat dan masif. Namun demikian, penggunaan tanda tangan elektronik juga harus diikuti oleh mekanisme keamanan siber yang memadai. Risiko pencurian identitas digital, peretasan data pribadi, hingga penyalahgunaan akun tetap menjadi tantangan yang harus diantisipasi oleh penyelenggara fintech.

Peran penyelenggara sertifikasi elektronik menjadi sangat penting dalam menjamin keabsahan tanda tangan elektronik. Mereka harus menyediakan infrastruktur yang andal dan sistem keamanan berlapis guna menjaga keutuhan data pengguna. Di sisi lain, pengguna juga perlu diberikan edukasi tentang bagaimana proses tanda tangan elektronik dilakukan dan bagaimana menjamin keamanannya. Hal ini bertujuan untuk membangun literasi digital yang lebih baik dan mencegah terjadinya penyalahgunaan.

Dengan implementasi tanda tangan elektronik yang sesuai dengan ketentuan hukum, penyedia layanan fintech dapat membangun ekosistem digital yang terpercaya. Hal ini menjadi salah satu fondasi dalam menciptakan kepastian hukum dalam transaksi elektronik. Dengan demikian, keberadaan tanda tangan elektronik dalam layanan fintech tidak hanya memperkuat legalitas transaksi, tetapi juga memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada seluruh pihak yang terlibat.

Perlindungan Konsumen Fintech

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam layanan fintech, mengingat tingginya volume transaksi dan keterlibatan data pribadi. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menegaskan kewajiban penyedia layanan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada pengguna.

Dalam konteks perjanjian elektronik, pengguna memiliki hak untuk memahami seluruh syarat dan ketentuan sebelum menyetujuinya. Sayangnya, banyak pengguna yang tidak membaca secara menyeluruh atau tidak memahami isi perjanjian yang kompleks. Transparansi dan penyampaian informasi dalam bahasa yang mudah dimengerti menjadi kunci utama. Penyedia layanan fintech wajib menyusun kontrak elektronik secara adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Ketentuan yang mengandung unsur kejanggalan, seperti denda yang tidak masuk akal atau klausul sepihak, dapat digugat secara hukum karena dianggap merugikan konsumen.

PP 71/2019 juga menekankan pentingnya perlindungan data pribadi sebagai bagian dari perlindungan konsumen. Fintech yang mengumpulkan dan mengolah data pengguna harus memiliki sistem pengamanan yang ketat dan tidak boleh membocorkan informasi tersebut kepada pihak ketiga tanpa persetujuan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menerbitkan regulasi tambahan, seperti POJK Nomor 77/POJK.01/2016, yang mengatur layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi. Regulasi ini mewajibkan adanya perjanjian yang jelas dan transparan antara penyedia layanan, pemberi pinjaman, dan peminjam.

Edukasi konsumen juga menjadi bagian dari perlindungan hukum. Pemerintah bersama pelaku industri fintech didorong untuk menyelenggarakan program literasi digital dan keuangan agar pengguna lebih waspada dan tidak mudah terjebak dalam praktik fintech ilegal.

Lembaga seperti YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) juga memiliki peran penting dalam menerima laporan dari masyarakat dan melakukan pengawasan terhadap praktik penyedia layanan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen fintech merupakan tanggung jawab bersama.

Dengan sistem perlindungan hukum yang baik, kepercayaan masyarakat terhadap layanan fintech akan semakin meningkat. Ini akan menciptakan ekosistem digital yang aman dan berkelanjutan di masa depan. Dengan demikian, perlindungan konsumen fintech tidak hanya bersifat normatif, tetapi harus diimplementasikan secara nyata melalui sistem

hukum yang adil, transparan, dan berpihak pada kepentingan pengguna.

Dalam layanan fintech, perjanjian elektronik sangat erat kaitannya dengan perlindungan konsumen. Perusahaan fintech wajib memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pengguna cukup jelas sebelum mereka menyetujui perjanjian secara elektronik. Hal ini berkaitan dengan prinsip transparansi dan asas keadilan dalam hukum perdata. Jika informasi disembunyikan atau dikaburkan, maka kesepakatan dapat dianggap cacat secara hukum.

Menurut teori hukum perlindungan konsumen, terdapat ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam layanan fintech, konsumen cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah secara informasi maupun kontrol. Negara memiliki kewajiban untuk mengintervensi dan menetapkan norma-norma perlindungan yang menjamin hak konsumen, termasuk hak atas keamanan, informasi yang benar, pilihan, dan ganti rugi.

Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa yang ditawarkan. Dalam konteks fintech, hal ini mencakup transparansi bunga pinjaman, tenor, denda keterlambatan, hingga kebijakan privasi data. POJK 77/2016 bahkan mengharuskan penyelenggara layanan pinjaman online untuk menampilkan informasi biaya secara terbuka dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Salah satu risiko utama di sektor fintech adalah penyalahgunaan data pribadi. Perlindungan data menjadi aspek penting dari perlindungan konsumen. Dalam hal ini, UU ITE Pasal 26 dan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 mengatur bahwa setiap penggunaan data pribadi wajib atas persetujuan pemilik data dan harus dijaga kerahasiaannya. Ke depan, pengesahan UU Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) akan semakin memperkuat kerangka perlindungan hukum atas data pengguna.

Jika terjadi sengketa antara konsumen dan penyedia layanan fintech, konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan. Menurut Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa secara adil. OJK sebagai otoritas pengawas fintech menyediakan Layanan Konsumen OJK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) sebagai saluran penyelesaian di luar pengadilan.

Pinjaman online menjadi sektor fintech yang paling banyak menimbulkan aduan konsumen. OJK mengeluarkan ketentuan yang mengatur batasan bunga, denda, serta etika penagihan. Dalam Surat Edaran OJK Nomor 18/SEOJK.02/2023, disebutkan bahwa penagihan hanya boleh dilakukan oleh tenaga yang bersertifikat dan tidak boleh mengandung unsur ancaman, intimidasi, atau memperlakukan konsumen di ruang publik maupun media sosial.

Dari perspektif teori hukum, perlindungan konsumen fintech harus berlandaskan pada asas keadilan, kepastian hukum, dan manfaat. Keadilan diwujudkan dalam regulasi yang menyeimbangkan kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Kepastian hukum dijamin melalui aturan yang jelas dan tegas, sedangkan asas manfaat diwujudkan dalam perlindungan yang efektif terhadap risiko yang dihadapi konsumen dalam transaksi digital.

Aspek edukasi juga penting. Banyak konsumen fintech terjebak dalam jeratan utang karena kurangnya pemahaman terhadap bunga majemuk atau denda keterlambatan. OJK dan Bank Indonesia mendorong peningkatan literasi keuangan digital agar konsumen dapat mengambil keputusan keuangan yang cerdas dan bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen dalam layanan fintech tidak hanya menjadi tanggung jawab regulator, tetapi juga memerlukan komitmen dari penyelenggara fintech dan kesadaran dari konsumen itu sendiri. Regulasi yang adaptif, pengawasan yang ketat, serta edukasi publik merupakan pilar penting dalam membangun ekosistem fintech yang berkeadilan, transparan, dan berorientasi pada kepentingan pengguna. Dengan sinergi antara hukum dan teknologi, harapan menuju keuangan digital yang inklusif dan aman dapat terwujud.

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen dalam layanan fintech merupakan aspek yang sangat penting dalam mewujudkan ekosistem digital yang sehat dan berkeadilan. Hukum Indonesia melalui berbagai regulasi seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, POJK, hingga PP tentang penyelenggaraan sistem elektronik, telah memberikan fondasi yang kuat untuk menjamin hak-hak konsumen dalam menghadapi risiko transaksi digital. Perlindungan ini meliputi hak atas informasi yang jujur, perlakuan yang adil, keamanan data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan. Namun demikian, efektivitas perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada implementasi di lapangan dan literasi digital masyarakat. Diperlukan sinergi antara regulator, penyelenggara fintech, serta konsumen itu sendiri untuk membangun kepercayaan dan kepastian hukum dalam layanan keuangan digital. Dengan demikian, perkembangan teknologi finansial di Indonesia dapat terus mendorong inklusi keuangan tanpa mengorbankan hak-hak konsumen sebagai pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atikah, I. (2020). Consumer Protection and Fintech Companies in Indonesia: Innovations and Challenges of the Financial Services Authority. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 9(1), 132-153.
- Hasibuan, D. D. (2023). Keabsahan Perjanjian Pinjaman Tanpa Jaminan Berbasis Fintech. *Jurnal Notarius*, 2(1), 65–75.
- Kusuma, L., & Lestari, S. (2024). Perlindungan Data Pribadi Konsumen oleh Perusahaan Penyedia Jasa Keuangan Berbasis Teknologi (Fintech) di Indonesia. *Jurnal Reformasi Hukum Trisakti*, 6(4).
- Noviandari, A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Pinjaman Online dengan Fidusia. *Jurnal Hukum*, (77).
- Salma, C. R. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Penerima Pinjaman dalam Perjanjian Penggunaan Layanan Peer to Peer Lending. *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 5(1), 23–37.
- Santoso, E. D., & Purwaningsih, S. B. (2024). Ensuring Security in Indonesia's Digital Landscape using Electronic Signature Validation. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 19(3).
- Saraswati, A. I., Syabana, A. E., Siringoringo, G. R. M., & Farenia, N. M. (2023). Implikasi Hukum Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik dalam Akta Autentik Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 2(1), 29-37.
- Shidiq, F., Ferdansyah, F., & Anugrah, D. (2024). Tanda Tangan Elektronik sebagai Solusi Hukum Perikatan dalam Era Digital. *Letterlijk: Journal of Legal Studies*, 3(1)
- Suhardono, Z. (2020). Apakah Tanda Tangan Elektronik itu QR Code? *RESTI Journal*, 4(2).
- Suryadarma, F. R., & Faqih, M. (2024). Regulasi Fintech di Indonesia: Mendorong Inovasi dan Melindungi Konsumen dalam Ekosistem Digital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 118-124.
- Suryadarma, F. R., & Faqih, M. (2024). Regulasi Fintech di Indonesia: Mendorong Inovasi dan Melindungi Konsumen dalam Ekosistem Digital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 118-124.
- Usman, T. (2020). Keabsahan Tanda Tangan Elektronik pada Perjanjian Jual Beli Barang dari Perspektif Hukum Perdata. *Indonesia Private Law Review*, 1(2), 87-98.
- Wahyuni, R. A. E. (2020). Strategy of Illegal Technology Financial Management in Form of Online Loans. *Jurnal Hukum Prasada*, 7(1), 27-33.
- Yuking, A. S. (2018). Urgensi Peraturan Perlindungan Data Pribadi dalam Era Bisnis Fintech. *Jurnal Hukum & Pasar Modal*, VIII(16).