

---

# Sengketa Hukum Dalam Pinjaman Online

## Studi Kasus Dan Solusi Penyelesaian Melalui Mediasi

---

**Isdiana Syafitri**  
Universitas Amir Hamzah Medan  
[isdi2673@gmail.com](mailto:isdi2673@gmail.com)

**Atika Sandra Dewi**  
Universitas Amir Hamzah Medan  
[Ikasandradewi1203@gmail.com](mailto:Ikasandradewi1203@gmail.com)

**Muhammad Husni**  
Universitas Amir Hamzah Medan  
[muhammadhusni112232@gmail.com](mailto:muhammadhusni112232@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi membawa transformasi pada sektor keuangan, yaitu munculnya pinjaman online atau fintech lending. Pinjaman online yang terjadi di masyarakat ada yang pinjaman online legal dan ilegal. Hanya bermodalkan KTP dan mengisi data pribadi, setiap orang dengan mudah mendapatkan dana secara cepat. Layanan ini memberikan tantangan, seperti meningkatnya sengketa antara pemberi dan penerima pinjaman. Pinjaman online legal/berizin berada dibawah pengawasan OJK. Kasus yang sering terjadi adalah wanprestasi atau kelalaian dalam memenuhi kewajiban pembayaran oleh peminjam. Dalam situasi ini, penyedia layanan pinjaman online sering menghadapi tantangan dalam menagih pembayaran. Peminjam mungkin merasa tertekan oleh metode penagihan yang agresif atau tidak etis. Kasus lain melibatkan penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia layanan, yang melanggar privasi konsumen dan menimbulkan sengketa hukum. Tindakan dari penyelenggara penyedia layanan pinjaman online ini bukan hanya melanggar hukum tetapi juga melanggar hak asasi manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mediasi sebagai solusi penyelesaian sengketa pinjaman online, dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Data dikumpulkan dari sumber hukum primer dan sekunder, kemudian dianalisis secara deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi merupakan mekanisme yang lebih cepat, fleksibel, dan tidak formal dibandingkan jalur pengadilan. Namun, rendahnya tingkat literasi konsumen dan kurangnya pemahaman penyedia layanan mengenai proses mediasi perlu diatasi melalui peningkatan edukasi dan sosialisasi. Kesimpulannya, mediasi berpotensi menjadi mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dalam industri fintech lending, dengan didukung oleh regulasi yang baik dan kesadaran para pihak yang terlibat.

**Keyword:** Teknologi informasi, pinjaman online, ilegal, mediasi, sengketa hukum

# I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam sektor keuangan, salah satunya dengan hadirnya layanan pinjaman online (*financial technology lending* atau *fintech lending*). Pinjaman online menawarkan kemudahan akses dan proses yang cepat bagi masyarakat yang membutuhkan dana, terutama bagi mereka yang tidak memiliki akses ke lembaga keuangan formal seperti bank. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum yang sering kali berujung pada sengketa antara kreditur (penyedia layanan pinjaman online) dan debitur (peminjam).

Sengketa dalam pinjaman online umumnya terjadi akibat ketidakseimbangan hubungan hukum antara kreditur dan debitur, termasuk dalam hal transparansi perjanjian, suku bunga yang tinggi, penagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum, serta penyalahgunaan data pribadi debitur. Fenomena ini semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah platform pinjaman online, baik yang berizin maupun yang ilegal.

Dalam menghadapi sengketa yang timbul dari pinjaman online, penyelesaian melalui jalur litigasi sering kali dianggap kurang efektif karena prosesnya yang panjang dan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, mediasi sebagai salah satu metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) menjadi solusi alternatif yang lebih efisien dan dapat mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak secara lebih adil.

Semakin banyaknya perusahaan peminjaman secara *online* (pinjol) membuat masyarakat semakin tertarik dengan program-program yang ditawarkan, meskipun suku bunga dari pinjol lebih tinggi dibandingkan dengan suku bunga bank. Pinjol merupakan hal umum yang terjadi pada kalangan masyarakat luas saat ini salah satunya pinjol secara legal dan ilegal. Kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan pinjaman melalui *P2P Lending* menjadi alasan utama mengapa masyarakat memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhan finansial yang cepat. Layanan ini juga sangat bermanfaat dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap produk keuangan secara *online* dengan melibatkan berbagai pihak tanpa perlu adanya hubungan personal.

Dalam proses ini pengajuan pinjaman ada limit tertentu dengan alasan yang berbeda antara legal maupun ilegal. Pada legal akan dilihat dari berapa pendapatan si pengguna pinjol tersebut, sedangkan ilegal atau non legal tidak memandang berapa penghasilan yang kita miliki dengan beberapa alasan bahwasanya tiap-tiap perusahaan atau aplikasi penyedia jasa pinjol bersangkutan mempunyai limit yang cukup berbeda antara yang satu sama lainnya dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), memasukkan nomor rekening harus sinkron atas nama peminjam. Syarat paling utama adalah mengizinkan sinkronisasi kontak pada saat pertama kali menginstal aplikasi pinjol legal maupun ilegal yang telah disediakan oleh

perusahaan pinjol. Hal ini bertujuan agar perusahaan pinjol dapat mengetahui nomor kontak yang akan dapat di hubungi.

Namun karena kemudahan tersebut, konsumen seringkali terjebak dalam kemudahan yang mereka dapatkan dan melupakan konsekuensi negatif dari kemudahan tersebut, sehingga mereka gagal dalam melunasi pinjaman konsumen karena suku bunga mereka naik setiap hari. Hal ini menimbulkan masalah bagi para pengguna jasa pinjol tersebut, terutama dalam hal penagihan dan pembayaran. Mereka tidak hanya mengumpulkan uang yang di tagih, tetapi juga mengancam, mengintimidasi serta meneror peminjam yang menjelaskan bahwa peminjam pinjol tersebut adalah buronan Daftar Penipuan *Online* (DPO). Foto tersebut dilengkapi dengan foto diri, lokasi tempat tinggal, dan nomor telepon yang dapat di hubungi.

Selain itu, gambar dan foto itu disebarluaskan kepada orang-orang dalam daftar kontak di ponselnya dengan tujuan untuk mencemarkan nama baiknya. Pengancaman teror juga diterima untuk melaporkannya ke pihak berwajib karena dicurigai melakukan tindakan pencurian. Ancaman tersebut juga dikirim melalui layanan pesan singkat ke nomor ponsel dan grup *WhatsApp* mereka. Akibat dari maraknya kasus pinjol terutama pinjol ilegal telah menyebabkan beberapa dampak negatif antara lain adanya nasabah yang mengalami trauma sampai pada kasus bunuh diri. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan penulis maka penulis membahas tentang Penyelesaian Sengketa Pinjaman Online Di Indonesia dan Efektivitas Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Hukum Pada Pinjaman Online

## II. LITERATURE REVIEW

Penelitian oleh Aswan pada Jurnal "Jembatan Hukum" yang berjudul "Penyelesaian Sengketa Pinjaman Online Melalui Mediasi". Penelitian ini menganalisis efektivitas mediasi sebagai solusi penyelesaian sengketa pinjaman online dengan pendekatan yuridis normatif. Hasilnya menunjukkan bahwa mediasi menawarkan mekanisme yang lebih cepat, fleksibel, dan informal dibandingkan jalur pengadilan. Namun, tantangan seperti rendahnya literasi konsumen dan kurangnya pemahaman penyedia layanan mengenai proses mediasi perlu diatasi melalui edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif.

Selain itu, penelitian lain pada Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi 2023 oleh Amir Hidayatul Putra yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Online Berkeadilan dan Kepastian Hukum

Penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa mediasi memiliki potensi besar sebagai metode penyelesaian sengketa dalam pinjaman online. Namun, implementasinya memerlukan dukungan regulasi yang memadai serta peningkatan kesadaran dan pemahaman baik dari konsumen maupun penyedia layanan.

### III. RESEARCH QUESTIONS

Dalam penelitian ini, hal yang menjadi titik focus penelitian adalah:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa hokum dalam pinjaman online?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa hukum dalam pinjaman online dengan pendekatan mediasi?

### IV. METHODE

Metode Penelitian yang dipakai menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan, serta pendekatan empiris melalui studi kasus sengketa pinjaman online yang telah diselesaikan melalui mediasi. Data diperoleh dari studi pustaka, wawancara dengan pihak terkait, serta analisis terhadap putusan hukum dan peraturan yang berlaku

### V. DISCUSSION

#### 1. Penyelesaian Sengketa Pinjaman Online Di Indonesia

*Fintech Landing* merupakan pinjaman berbasis teknologi informasi pada bidang keuangan dengan pemanfaatan teknologi yang memungkinkan pemberi pinjaman dan penerima pinjaman melakukan transaksi pinjam meminjam tanpa harus bertemu langsung disebut juga dengan pinjaman online. Cara kerja Pinjaman online ialah penyelenggara hanya berperan sebagai perantara yang mempertemukan pemberi pinjaman dan penerima pinjaman. Saat ini sudah banyak pinjaman online yang terdaftar di OJK. Walaupun masih banyak juga pinjaman online yang beroperasi tanpa pengawasan dan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal inilah yang dikenal sebagai pinjaman *online* ilegal.

Masyarakat yang memiliki pendapatan rendah menjadikan pinjaman online sebagai pilihan yang tepat karena menyediakan akses pinjaman cepat dengan syarat mudah, namun pinjaman online ini sangat rentan dengan praktik *predatory lending* khususnya pada pinjaman *online* ilegal yang belum terdaftar dan mempunyai izin OJK.

Saat konsumen sudah masuk ke dalam ekosistem pinjaman online, mereka akan terus-menerus mendapatkan penawaran melalui pesan singkat yang berisi tautan untuk mengunduh aplikasi pinjaman online ilegal. Secara agresif konsumen terus diberi promo yang sangat menarik, supaya mereka tergiur dan menggunakan pinjaman online sebagai solusi tercepat mengatasi masalah keuangan. Rendahnya

literasi keuangan konsumen dimanfaatkan oleh pelaku usaha pinjaman online ilegal dengan memberikan penawaran dana cepat yang dapat langsung dicairkan dalam hitungan jam tanpa syarat yang rumit. Untuk pencairan pinjaman syaratnya mudah hanya memberikan identitas dan foto diri saja, namun sebagai konsekuensinya penyedia jasa pinjaman online membebankan bunga dan biaya layanan yang sangat tinggi dan memberatkan konsumen. Sedangkan untuk penyedia jasa pinjaman online legal yang sudah terdaftar dan mendapat izin dari OJK, untuk pengajuan pinjaman lebih berhati-hati. Beberapa ciri pinjaman legal yang perlu dikenali antara lain:

	PINJOL LEGAL	PINJOL ILEGAL
Izin	Terdaftar di OJK	Tidak Terdaftar di OJK
Proses Pinjaman	Seleksi Ketat	Seleksi tidak memadai
Bunga & Biaya	Jelas & Transparan	Tidak Jelas
Sertifikasi Penagihan	Dikeluarkan AFPI	Tidak ada
Memiliki kantor dan Admin	Ada	Tidak Jelas
Layanan Pengaduan Pelanggan	Ada	Tidak Ada

Tabel 1. Kelebihan dan kekurangan Pinjaman Online Legal dan Ilegal

Jika suatu perjanjian utang piutang tidak dibuat secara tertulis dan tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, secara prinsip perjanjian tersebut dianggap tidak sah. Dengan demikian, meskipun hutang tidak dilunasi, secara hukum tidak akan ada dampak yang signifikan, tetapi sebaiknya tetap bertanggung jawab dengan menyelesaikan utang piutang tersebut.

Jika pihak pinjol ilegal menawarkan perjanjian yang tidak sesuai dengan syarat sah perjanjian atau memuat ketentuan yang melanggar hukum maka perjanjian dianggap batal demi hukum. Walaupun sebagai debitur setuju dan menandatangani, perjanjian tersebut tetap dianggap tidak ada sama sekali.

Maraknya pinjaman online ilegal menyebabkan banyak masyarakat terjerumus ke dalam utang yang sulit diatasi. Ada beberapa alasan mengapa masyarakat terkadang memilih pinjol ilegal karena kebutuhan gaya hidup. Mereka menggunakan pinjol ilegal untuk melunasi utang-utang sebelumnya, yang pada akhirnya menimbulkan utang lebih banyak serta kebutuhan mendesak atau masalah keuangan, orang mungkin terburu-buru dan memilih opsi pinjaman pertama yang mereka temui tanpa melakukan penelitian yang cukup.

Penyelesaian sengketa pinjaman online dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme, antara lain (Aswan, 2024):

1. Penyelesaian Internal oleh Penyedia Pinjaman Online: Penyedia layanan pinjaman online diwajibkan memiliki layanan pengaduan konsumen sebagai langkah awal penyelesaian sengketa.

2. Mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK): OJK sebagai regulator sering kali menjadi fasilitator dalam menyelesaikan sengketa antara debitur dan penyedia layanan pinjaman online melalui jalur mediasi.
3. Layanan Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS): LAPS yang diakui oleh OJK memberikan fasilitas penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lebih cepat dan efisien.
4. Penyelesaian Melalui Pengadilan: Jika mediasi atau mekanisme lain tidak berhasil, sengketa dapat dibawa ke ranah litigasi melalui pengadilan.
5. Pelaporan ke Aparat Penegak Hukum: Dalam kasus pinjaman online ilegal, debitur dapat melaporkan praktik yang merugikan ke pihak berwajib seperti Kepolisian atau Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo).

#### Contoh Kasus Penyelesaian Sengketa Pinjaman Online (

1. Kasus Penagihan Kasar oleh Pinjaman Online Ilegal Seorang debitur di Jakarta mengalami intimidasi dari penyedia pinjaman online ilegal yang menagih dengan cara mengancam dan menyebarkan data pribadinya. Debitur melaporkan kasus ini ke OJK dan Kepolisian. Penyedia layanan akhirnya dikenai sanksi, dan kasus ini diselesaikan melalui jalur hukum.
2. Kasus Suku Bunga Tinggi yang Tidak Transparan Seorang peminjam di Surabaya mengajukan keluhan ke LAPS terkait suku bunga yang jauh lebih tinggi dari yang tertera dalam perjanjian awal. Melalui mediasi oleh LAPS, penyedia layanan akhirnya menyesuaikan suku bunga dan memberikan solusi pembayaran yang lebih adil bagi debitur.
3. Kasus Mediasi yang Berhasil. Seorang peminjam di Bandung tidak mampu membayar cicilan akibat pandemi COVID-19. Ia mengajukan permohonan restrukturisasi pinjaman melalui mediasi yang difasilitasi oleh OJK. Setelah negosiasi, penyedia pinjaman setuju untuk memperpanjang tenor pinjaman dengan bunga yang lebih rendah.

#### 2. Efektivitas Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Hukum Pada Pinjaman Online

Sengketa yang menjadi ruang lingkup LAPS SJK dapat diselesaikan melalui mediasi atau arbitrase. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Dalam konteks mediasi oleh LAPS SJK adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan antara para pihak yang bersengketa dengan dibantu oleh mediator LAPS SJK guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa cara memutus atau memaksakan kehendak sehingga dapat tercapai kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*) yang *win-win-solution*. Para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa melalui mediasi di LAPS SJK harus terlebih dahulu memiliki kesepakatan untuk bermediasi di LAPS SJK dengan suatu perjanjian mediasi.

Mediasi utang bertujuan untuk mencapai kesepakatan yang adil dan damai sehingga kedua belah pihak dapat menyelesaikan hutang tanpa harus melalui proses

peradilan. Manfaat mediasi utang seperti meminimalisir tekanan dari pihak debt collector, membantu nasabah keluar dari permasalahan hutangnya, membangun kepercayaan antara konsumen dan penyedia layanan keuangan, mengurangi beban mental konsumen. perusahaan yang menjalankan kegiatan layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi (seperti pinjol), merupakan pelaku usaha jasa keuangan yang wajib untuk menjadi anggota LAPS SJK.

Segala jenis permasalahan yang bersifat keperdataan dan terdapat unsur kerugian materiel atau potensi kerugian materiel merupakan sengketa yang dapat diselesaikan di LAPS SJK baik melalui mediasi maupun arbitrase.

Berdasarkan POJK No. 31/POJK.07/2020, ada dua jenis layanan pengaduan yang diajukan oleh konsumen terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), yaitu:

1. pengaduan yang berindikasi sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiel, wajar dan secara langsung pada konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati; dan/atau
2. pengaduan yang berindikasi pelanggaran adalah penyampaian ungkapan oleh konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang diduga terjadi karena kesengajaan atau kelalaian LJK.

Dari dua jenis layanan pengaduan tersebut, aduan yang dapat dimohonkan untuk diselesaikan melalui LAPS SJK adalah aduan yang berindikasi sengketa.

Menurut POJK No.61/POJK 07/ 2020 kriteria sengketa yang dapat diajukan pengaduan ke LAPS SJK adalah sebagai berikut :

1. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh konsumen atau konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam peraturan OJK mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
2. Sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
3. Sengketa bersifat keperdataan.

Selain ketiga jenis sengketa di atas, LAPS SJK pada dasarnya dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari OJK.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pada pihak yang bersengketa. Arbitrase LAPS SJK adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh arbiter tunggal atau majelis arbitrase

untuk memberikan putusan arbitrase sesuai prosedur acara yang ditentukan oleh LAPS SJK.

Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dapat dilakukan melalui tatap muka langsung di hadapan mediator atau arbiter, melalui media elektronik, dan/atau pemeriksaan dokumen.

Jika sengketa yang dialami sesuai dengan kriteria sengketa yang ditangani LAPS SJK, maka langkah yang ditempuh adalah:

1. Menyampaikan permohonan penyelesaian sengketa ke LAPS SJK melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yang disediakan oleh OJK, atau melalui non-APPK dengan cara langsung mengunjungi kantor LAPS SJK;
2. Proses verifikasi dan klarifikasi terlebih dahulu dengan cara pihak LAPS SJK akan berkomunikasi dengan konsumen dan PUJK untuk memastikan apakah pengaduan dimaksud dapat dan layak diproses lebih lanjut ke tahap mediasi;
3. Jika dinilai dapat dan layak, LAPS SJK akan mengajak para pihak untuk membuat kesepakatan untuk mediasi di LAPS SJK melalui perjanjian mediasi;
4. Aduan yang telah melalui verifikasi dan sepakat untuk diselesaikan di LAPS SJK dibubuhkan nomor registrasi perkara;
5. Tahap pembayaran biaya-biaya mediasi jika sengketa termasuk sengketa komersial;
6. Penunjukan mediator;
7. Pelaksanaan perundingan mediasi.

Terkait dengan biaya LAPS SJK, untuk perkara yang termasuk *retail & small claim* tidak dikenai biaya mediasi. Sementara, untuk sengketa komersial akan dikenai biaya.

Untuk menentukan sengketa termasuk *retail & small claim* akan dinilai berdasarkan nilai tuntutan konsumen ke PUJK yang akan diselesaikan di LAPS SJK, yaitu:

1. Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) untuk sengketa di bidang pergadaian, pembiayaan dan *fintech*, sengketa dengan nilai tuntutan konsumen kepada PUJK;
2. Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) untuk sengketa di bidang perbankan, pasar modal, asuransi jiwa, dana pensiun, modal ventura, dan penjaminan;
3. Rp. 750 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah) untuk sengketa di bidang asuransi umum.

Pada dasarnya, pinjol dalam melakukan penagihan dilarang menggunakan intimidasi, kekerasan fisik dan mental, ataupun cara-cara lain yang menyinggung SARA atau merendahkan harkat, martabat, serta harga diri penerima pinjaman, di

dunia fisik maupun di dunia maya (*cyber bullying*) baik terhadap penerima pinjaman, harta bendanya, ataupun kerabat, rekan, dan keluarganya.

Penyelenggara (pinjol) yang tidak memenuhi ketentuan tersebut akan dikenai sanksi berupa teguran tertulis, publikasi nama anggota dan ketentuan yang dilanggar kepada OJK dan masyarakat, pemberhentian sementara atau pemberhentian tetap dari keanggotaan AFPI, dan/atau sanksi lainnya. Penetapan sanksi ini dilakukan oleh komite etik AFPI.

Jika diteror pinjol dapat membuat laporan pengaduan kepada AFPI dengan cara melalui laman AFPI. Bila dilakukan mediasi dapat melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

Selain mediasi, upaya-upaya lain untuk mengatasi masalah pinjol, seperti (Yuharnita, 2020) :

- a. Restrukturisasi pinjaman
- b. Konsolidasi utang
- c. Mencari sumber pendapatan tambahan
- d. Membuat anggaran ketat
- d. Mengajukan permohonan penundaan pembayaran
- e. Melaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- f. Melaporkan ke Kepolisian

Efektivitas mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa hukum dalam pinjaman online mengacu pada mediasi dapat menyelesaikan sengketa antara kreditur dan debitur secara adil, cepat, dan efisien dibandingkan dengan jalur litigasi. Mediasi menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel dan informal, memungkinkan para pihak untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan mahal. Dalam konteks pinjaman online, efektivitas mediasi sangat bergantung pada kepatuhan penyedia layanan terhadap regulasi, peran mediator yang kompeten, serta kesiapan debitur dalam bernegosiasi untuk mencapai solusi yang adil.

## VI. CONCLUSIONS

Penyelesaian sengketa pinjaman online di Indonesia dapat dilakukan melalui mekanisme internal, mediasi oleh OJK atau LAPS SJK, hingga jalur pengadilan dan pelaporan ke aparat hukum. Mediasi terbukti menjadi alternatif yang efektif dalam menyelesaikan sengketa pinjaman online secara cepat dan adil. Namun, efektivitasnya bergantung pada regulasi yang jelas, peran mediator yang kompeten, serta kepatuhan penyedia pinjaman terhadap aturan yang berlaku.

Penyelesaian sengketa pinjaman online membutuhkan regulasi yang ketat dan mekanisme penyelesaian yang efektif. Mediasi menjadi alternatif penyelesaian yang lebih cepat dan fleksibel dibandingkan jalur pengadilan, namun efektivitasnya bergantung pada kepatuhan penyedia layanan dan peran aktif regulator dalam menegakkan hukum. Oleh karena itu, penguatan literasi keuangan masyarakat serta

pengawasan ketat terhadap pinjaman online ilegal sangat diperlukan untuk mencegah penyalahgunaan dan melindungi hak konsumen.

## REFERENCES

- Alfin Rafael & Sugandi Ishak, Analisis Tentang Tindakan Penagihan Yang Melawan Hukum Terkait Pinjaman Online Dari Fintech Ilegal (Studi Kasus Atas Putusan Nomor 438/PID.SUS/2020/PN. JKT. UTR ), Volume 4 Nomor 2, 2021
- Hadjon, P. M. , Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi, Surabaya, PT Bina Ilmu, 2007
- Happy Susanto, *Panduan Praktis Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Yogyakarta : Visimedia, 2008
- Ismail. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Perkembangan Fintech Lending , 2020
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
- Rayyan Sugangga, Erwin Hari Sentoso. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Online (Pinjol) Ilegal. PAJOU (Pakuan Justice Journal Of Law). Vol.01:01 ; 2020
- Soekanto S, dan Mamudji, Sri, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta : Rajawali Pers, 2001
- Suharni, & Hastari, R. (2020). Peran Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Fintech Ilegal di Indonesia Sebagai Upaya Perlindungan Pada Konsumen. Jurnal Akrab Pekanbaru, Vol. 5, 2020)
- Yulies Tiena Masriani, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- Yuharnita, S. (2020). *Kebijakan Restrukturisasi Pinjaman pada Peer to Peer Lending. Media Iuri*