

BAB III

ANALISIS PENERAPAN ASPEK PELINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU OLEH PENYELENGGARA P2P *LENDING*

Analisis aspek perlindungan konsumen dalam perjanjian baku oleh penyelenggara P2P *lending* akan dilihat dengan menilai kepatuhan objek penelitian dengan ketentuan perjanjian baku yang telah dijabarkan di atas. Objek penelitian adalah tiga perusahaan P2P *lending* dengan Hukum Republik Indonesia yang dipilih berdasarkan jumlah total penyaluran pinjaman tertinggi per-2022. Dengan ketiganya memiliki total penyaluran pinjaman di atas nilai Rp9.000.000.000. Selain itu, empat perusahaan ini juga memiliki Total Tingkat Keberhasilan 90 (TKB90) di atas 95%. Informasi-informasi tersebut serta dokumen perjanjian baku (yang biasa disebut dengan syarat dan ketentuan) yang akan dianalisis didapatkan dari *website* resmi perusahaan. Kemudian, dokumen perjanjian baku ketiga perusahaan tersebut akan dianalisis kesesuaian dengan peraturan perjanjian baku P2P *lending*.

Dengan tetap memperhatikan kaidah-kaidah penelitian, nama dari ketiga objek penelitian akan disamarkan dengan pertimbangan adanya potensi dampak reputasi bagi perusahaan-perusahaan yang bersangkutan. Dengan demikian penyebutan tiga PT untuk selanjutnya adalah; PT A, PT B, dan PT C.

III.1. PT A

PT A merupakan sebuah perusahaan P2P *lending* pertama di Indonesia yang mendapatkan izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan. Berdiri sejak tahun 2000, PT A berkantor pusat di Tanah Abang, Jakarta Pusat. Sampai sekarang, PT A berhasil menyalurkan lebih dari Rp9.000.000.000.000,- (sembilan triliun rupiah) total pinjaman semenjak berdiri. PT A memberikan beragam pilihan produk kredit untuk pelaku usaha produktif terutama untuk usaha mikro yang kekurangan modal. Saat ini, PT A merupakan salah satu perusahaan P2P *lending* dengan jumlah total penyaluran pinjaman tertinggi.

Perjanjian baku PT A dapat diakses dengan mudah melalui *website* resmi perusahaannya. Syarat dan ketentuan milik PT A ada dua, yaitu syarat dan ketentuan bagi pemodal (pemberi pinjaman) dan syarat dan ketentuan bagi peminjam. Baik pemberi pinjaman dan peminjam keduanya disebut sebagai pengguna dalam layanan P2P *lending*. Selanjutnya kedua perjanjian baku tersebut akan dianalisis masing-masing:

1. Syarat dan Ketentuan Pemberi Pinjaman PT A

Syarat dan ketentuan pemberi pinjaman PT A memiliki total 45 klausul. 45 Klausul tersebut mengatur terkait dengan definisi, hak dan kewajiban, batas-batas kewajiban penyelenggara, validitas data pemberi pinjaman, mekanisme penyaluran atau *transfer* dana, penyelesaian sengketa, dan pengakhiran ketentuan. Tidak terdapat informasi kapan terakhir syarat dan ketentuan pemberi pinjaman ini dilakukan pengkinian namun syarat dan ketentuan ini diakses pada 12 Juli 2022.

Poin 8 syarat dan ketentuan berbunyi:

“Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Fintech Lending) yang dioperasikan melalui Layanan PT A merupakan kesepakatan dan keputusan perdata antara para Partisipan, sehingga segala risiko atas pinjaman fasilitas modal kerja yang disepakati melalui Layanan PT A akan ditanggung sepenuhnya oleh masing-masing Partisipan. Risiko kredit atau Gagal Bayar ditanggung sepenuhnya oleh Partisipan Pemberi Pinjaman. Tidak ada lembaga atau otoritas negara yang bertanggung jawab atas risiko Gagal Bayar.”

Pasal 30 ayat (5) huruf h POJK 6/2022 melarang pelaku usaha untuk memberikan kewenangan bagi dirinya untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul. Dalam poin 8 di atas apabila kita pandang dengan sedemikian rupa maka terlihat bahwa penyelenggara membatasi kewajibannya penanggung risiko hanya kepada partisipan (yang dalam hal ini adalah pengguna) untuk penyelenggara menghindari kewajiban tersebut. Namun pertanyaan selanjutnya apakah penyelenggara dapat disalahkan dalam halnya terjadi gagal bayar atau tidak.

Melihat dari sebuah dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) *Fintech lending* terbitan OJK disebutkan bahwa segala risiko atas pemberian pinjaman pada aplikasi atau *platform* penyelenggara ditanggung oleh pemberi pinjaman.⁹³ Kecuali apabila keterlambatan dan kegagalan pembayaran terjadi karena kesalahan atau kegagalan sistem penyelenggara *fintech lending* maka penyelenggara juga ikut menanggung risiko gagal bayar.⁹⁴ Karenanya dalam hal ini, PT A tidak sepenuhnya menyalahi ketentuan Pasal 30 ayat (5) namun seharusnya PT A juga dapat melihat potensi kegagalan pembayaran yang disebabkan oleh

⁹³ Otoritas Jasa Keuangan, “FAQ Fintech Lending,” <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/direktori/fintech/Documents/FAQ%20Fintech%20Lending.pdf> diakses pada 14 Juli 2022.

⁹⁴ Id.

sistemnya. Sudah seharusnya poin 8 ini diberikan ketentuan tambahan dengan frasa “...kecuali kegagalan pembayaran terjadi karena sistem PT A, maka PT A bertanggung jawab dalam risiko gagal bayar tersebut.”

Dalam poin 10 syarat dan ketentuan pemberi pinjaman PT A juga membatasi hak pengguna dalam melakukan penuntutan kepada penyelenggara. Dalam poin 9 disebutkan bahwa PT A memiliki hak untuk menolak permohonan pendaftaran calon pengguna; menolak/membatalkan/menunda permohonan pengguna untuk mengikuti layanan PT A dan/atau berpartisipasi dalam layanan PT A. Di poin 10, PT A menyebutkan bahwa setiap pengguna setuju untuk melepaskan segala hak tuntutan kepada PT A. PT A seharusnya tidak mencantumkan poin 10 sebagai lanjutan dari poin 9. Klausul ini merupakan salah satu klausul eksonerasi/eksepsi yang dimana tujuannya adalah untuk membatasi hak pengguna demi keuntungan penyelenggara. Hal ini dilarang dalam Pasal 30 ayat (5) huruf k POJK 6/2022.

Namun salah satu keunggulan dari syarat dan ketentuan pemberi pinjaman PT A terdapat dalam poin 44. Yang menyebutkan apabila PT A hendak melakukan perubahan atau pengkinian terhadap seluruh layanan PT A maka PT A akan meminta persetujuan secara tertulis terlebih dahulu dari pengguna. Dengan poin ini PT A tidak menciptakan klausul perubahan ketentuan dengan syarat persetujuan sepihak sekali tanda tangan di awal. Yang dimana hal ini dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK, Pasal 36 ayat (1) POJK P2PL, Pasal 30 ayat (5) huruf g POJK 6/2022.

2. Syarat dan Ketentuan Peminjam PT A

Isu poin 8, 9, dan 10 dalam syarat dan ketentuan pemberi pinjaman PT A ditemukan juga sama persis dalam syarat dan ketentuan peminjam PT A. Terdapat klausul eksonerasi/eksepsi yang melanggar peraturan terkait perjanjian baku dalam poin-poin tersebut. Terdapat juga notifikasi bahwa terkait perubahan dan pengkinian ketentuan layanan akan selanjutnya dimintakan persetujuan tertulis terlebih dahulu oleh PT A.

Secara garis besar syarat dan ketentuan yang disusun PT A sudah baik. Beberapa aspek perlindungan konsumen lain dapat ditemukan adalah adanya alur penyelesaian pengaduan dengan jelas, terdapat akses pengajuan pengaduan melalui nomor telepon, penjaminan itikad baik calon konsumen terkait dengan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, serta kejelasan penggunaan data dan informasi pribadi pengguna.

III.2. PT B

PT B merupakan perusahaan P2P Lending yang menyediakan *platform* pendanaan digital bagi UMKM berbasis teknologi finansial di Indonesia berkantor pusat di Jakarta dengan dua kantor cabang di Surabaya dan Makassar. Didirikan pada 2016, PT B memiliki 5 juta jumlah pendanaan yang disetujui per tahun 2022. PT B menyediakan beragam produk pendanaan UMKM.

Perjanjian baku PT B dituangkan dalam syarat dan ketentuan yang dapat diakses melalui situs resmi perusahaan. Syarat dan ketentuan mengatur kedua pengguna secara bersamaan. Cakupan syarat dan ketentuan PT B adalah; definisi; ketentuan umum; jasa yang diberikan; pengakuan; uji kelayakan calon peminjam; permintaan pinjaman dari peminjam; pembayaran oleh peminjam; pendanaan dan perjanjian pengguna; kuasa; batasan tanggung jawab dan *disclaimer*; ganti rugi; ketiadaan pengabaian hak dan keabsahan sebagian; amandemen; hukum dan peraturan yang berlaku; data pribadi; hak kekayaan intelektual; layanan pengaduan; dan kecakapan hukum dan persetujuan. Syarat dan ketentuan PT B terakhir diubah pada 24 Februari 2022 dan diakses untuk penelitian ini pada 26 Juli 2022.

Ditemukan isu pengesampingan kewajiban terkait dengan risiko kegagalan pembayaran dimana PT B menyatakan bahwa ia sepenuhnya tidak bertanggung jawab atas risiko gagal bayar dan kerugian tersebut. Hal ini ditemukan dalam poin 4.3 yang menjelaskan posisi PT B hanya sebagai “administrator” sehingga segala risiko yang timbul dari perikatan termasuk risiko kredit atau gagal bayar ditanggung oleh pemberi pinjaman. Begitu pula klausul yang isinya sama diulangi di poin 10.2 yang menyebutkan “*PT B tidak menyatakan dan menjamin untuk bertanggung jawab atas...termasuk namun tidak terbatas pada kegagalan pemberi pinjaman untuk melakukan pembayaran kembali kepada peminjam.*”

Bahwa sudah dijelaskan dalam FAQ *fintech lending* terbitan OJK menyebutkan bahwa dalam hal adanya kegagalan sistem berkaitan dengan kegagalan pembayaran, maka penyelenggara juga ikut bertanggung jawab.⁹⁵ Tata cara dan ketentuan penyelenggaraan sistem lingkup privat diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Lingkup Privat sebagaimana diubah dengan Permenkominfo Nomor 10 Tahun 2021 dengan judul yang sama (Permenkominfo PSE Lingkup Privat). PT B sebagai salah satu perusahaan yang masuk

⁹⁵ Id.

kategori penyelenggara sistem elektronik lingkup privat terikat dengan Permenkominfo PSE Lingkup Privat tersebut. Dalam Pasal 9 Permenkominfo PSE Lingkup Privat disebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik lingkup privat bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya secara andal, aman, dan bertanggung jawab.⁹⁶ Karenanya, masuk akal bahwa ketika terjadinya kesalahan dalam penyelenggaraan usaha P2P *lending* yang disebabkan dengan kegagalan sistem menjadi tanggung jawab penyelenggara juga. Termasuk risiko kegagalan pembayaran yang mungkin dilakukan peminjam ataupun pemberi pinjaman. Dengan demikian ketentuan ini melanggar Pasal 30 ayat (5) huruf h POJK 6/2022 karena telah membatasi kewajiban penyelenggara dan mengurangi hak pengguna.

Berkaitan dengan kewajiban penyelenggara memelihara penyelenggaraan sistem dalam Permenkominfo PSE Lingkup Privat, PT B dalam poin 10.7 menyebutkan bahwa pengguna bertanggung jawab dalam hal adanya kegagalan sistem, server, koneksi, pengaksesannya atas sistem PT B. Hal ini melanggar ketentuan pengalihan tanggung jawab yang diatur dalam Pasal 30 ayat (5) huruf a POJK 6/2022. Karena melalui poin 10.7 tersebut, PT B telah mengalihkan tanggung jawabnya untuk memelihara penyelenggaraan sistem yang diatur dalam peraturan perundang-undangan kepada pengguna.

Dalam poin 13.1 disebutkan bahwa PT B berhak dari waktu ke waktu mengubah, menambahkan, dan mengurangi isi dari syarat dan ketentuan ini tanpa kewajiban maupun formalitas apapun untuk memperoleh persetujuan dari atau memberitahukan kepada calon peminjam, peminjam, calon pendana, atau pihak ketiga manapun. Keberlakuan perubahan baru berlaku seketika dan efektif mengikat seluruh pihak. Poin ini melanggar ketentuan UUPK⁹⁷ dan POJK⁹⁸ terkait dengan larangan pencantuman klausul bahwa pengguna akan tunduk atas segala perubahan yang dibuat oleh penyelenggara sekiranya mereka menandatangani syarat dan ketentuan di awal. Dalam penjelasan Pasal 36 ayat (2) POJK P2PL disebutkan bahwa berdasarkan asas kepatutan, para pihak terikat pada ketentuan perjanjian yang sudah diketahui sebelumnya. Bersamaan dengan pengertian tersebut, para pihak tidak mungkin dapat mengetahui dan memahami syarat-syarat yang belum ada sehingga ketentuan dalam poin 13.1 syarat dan ketentuan PT B harus dilarang pencantumannya.⁹⁹

⁹⁶ Pasal 9 ayat (1) Permenkominfo No. 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Lingkup Privat.

⁹⁷ Pasal 18 ayat (1) huruf g UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁹⁸ Pasal 30 ayat (5) huruf g POJK 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

⁹⁹ Penjelasan Pasal 36 ayat (2) huruf b POJK 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

III.3. PT C

PT C merupakan penyelenggara P2P *lending* yang hadir sejak 2017. Lokasi PT C di Jakarta Pusat, terdaftar dan diawasi OJK pada 2018. PT C menawarkan beragam produk pendanaan dengan dana awal, jangka waktu, dan imbal hasil yang beragam. Hingga sampai saat ini, PT C mampu mempertahankan TKB90 di angka 100% yang menyebabkan kredibilitas tinggi PT C bagi pendana di seluruh Indonesia. PT C juga memiliki kantor operasional di Singapore, Malaysia, Thailand, dan Vietnam dengan komposisi kepemilikan asing dalam sahamnya.

Perjanjian baku PT C tidak dicantumkan di bagian bawah (bagian *footer*) dari situs resmi perusahaan, berbeda dengan dua perusahaan sebelumnya. Syarat dan ketentuan diperoleh dengan melakukan pencarian Google dengan kata kunci “syarat dan ketentuan PT C”. Pasal 18 ayat (2) UUPK memberikan ketentuan larangan bagi pelaku usaha untuk mencantumkan perjanjian bakunya yang letaknya sulit terlihat.¹⁰⁰ Dalam hal ini syarat dan ketentuan PT C tidak terlihat dalam situs resmi perusahaannya. Namun dengan sekali pencarian, syarat dan ketentuan ditemukan jadi saran yang dapat diberikan adalah untuk meletakkannya di bagian bawah situs perusahaan. Syarat dan ketentuan PT C diakses pada 3 Agustus 2022 dan tidak terdapat keterangan terkait perubahannya.

Dalam poin 3 angka 4 huruf d pada syarat dan ketentuan PT C, disebutkan bahwa pemberi pinjaman bertanggung jawab penuh atas risiko kredit dan risiko gagal bayar yang timbul karena pemberian pinjaman yang dilakukan pemberi pinjaman melalui PT C. Dalam poin angka yang sama dalam huruf k, disebutkan bahwa PT C tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban atas setiap gangguan atau masalah yang terjadi yang disebabkan dengan kurang persiapan atau publikasi dari materi yang tercantum di PT C. Kembali ditemukan adanya pengsampeangan kewajiban sekaligus dengan pembebanan penuh tanggung jawab kepada pengguna yang tidak seharusnya. Bahwa PT C, juga bersama dua perusahaan sebelumnya seharusnya mampu untuk menyadari bahwa risiko-risiko kegagalan penyelenggaraan P2P *lending* mungkin terjadi atas dasar kesalahan sistem yang sepatutnya dipelihara dan diselenggarakan oleh perusahaan.¹⁰¹ Oleh karena itu, sudah seharusnya tidak membebankan penuh pertanggungjawaban atas potensi risiko hanya kepada pengguna.

¹⁰⁰ Pasal 18 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰¹ Pasal 9 ayat (1) Permenkominfo No. 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Lingkup Privat.

PT C juga mengesampingkan tanggung jawabnya melalui poin 8 ayat (3) yang menyebutkan “*Kami tidak bertanggung jawab apabila PT C dan layanan menjadi tidak dapat tersedia pada waktu dan periode tertentu.*” Serta di Poin 9 yang menyebutkan “*Pengguna bertanggungjawab secara pribadi untuk melakukan seluruh konfigurasi teknologi informasi, program, dan platform pengguna sebagaimana diperlukan dalam rangka mengakses PT C...*”. PT C mengesampingkan tanggung jawabnya dalam memelihara penyelenggaraan sistem elektronik lingkup privat yang diatur dalam Permenkominfo PSE Lingkup Privat dan mengalihkan tanggung jawab tersebut kepada pengguna. Sama seperti PT B, melalui ini PT C telah melanggar ketentuan Pasal 30 ayat (5) huruf a POJK 6/2022 serta SEOJK 13/2014 Tentang Perjanjian Baku.¹⁰²

Di poin 29 mengenai perubahan dan pembaruan, disebutkan bahwa PT C dapat mengubah dan memperbaiki ketentuan penggunaan sewaktu-waktu tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu. Kemudian, pengguna diberikan saran untuk selalu membaca dan memeriksa ulang syarat dan ketentuan PT C dari waktu ke waktu. Dengan tetap mengakses layanan PT C pasca perubahan, maka pengguna dianggap menyetujui perubahan. Ketentuan dalam poin 29 ini tidak secara eksplisit mengharuskan persetujuan pengguna atas segala perubahan ketentuan di masa depan yang dibuat oleh penyelenggara. Melainkan pengguna diberikan ketentuan kondisi *silent agreement* atau persetujuan diam-diam dimana pengguna akan dianggap telah menyetujui segala perubahan apabila ia tetap menggunakan layanan PT C.

Kondisi *silent agreement* ini layak untuk diterapkan dengan catatan bahwa seharusnya tidak ada pembebanan tanggung jawab bagi pengguna untuk selalu memeriksa syarat dan ketentuan untuk mencari tahu ketentuan baru yang dibuat oleh penyelenggara. Melainkan penyelenggara yang seharusnya memberikan informasi terkait apabila terdapat perubahan dalam syarat dan ketentuan. Informasi ini dapat diberikan melalui sebuah *pop up* atau tayangan yang dimunculkan ketika pengguna memasuki situs PT C. Selain itu, perusahaan dapat mengirimkan email kepada pengguna layanannya. Setelah segala usaha penginformasian telah dilakukan maka baru dapat diberlakukan kondisi mengenai *silent agreement* tersebut. Hal ini merupakan cara efektif untuk melaksanakan ketentuan perubahan ketentuan yang masih sejalan dengan peraturan.

Masalah lain yang ditemukan adalah tidak adanya ketentuan terkait pengaduan dan penyelesaian sengketa. Penjaminan akses pengguna terhadap penyelesaian sengketa dengan

¹⁰² Lihat angka 1 larangan pencantuman klausula dalam SEOJK Nomor 14/POJK.07/2014 Tentang Perjanjian Baku.

mencantumkan ketentuan penyelesaian sengketa dalam syarat dan ketentuan merupakan salah satu upaya perlindungan konsumen. Hal ini menjadi lebih buruk apabila dikaitkan dengan ketentuan poin 6 angka 2 syarat dan ketentuan PT C yang menyebutkan bahwa PT C tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban atas segala kerugian materiil ataupun imateriil yang timbul dari kesepakatan antar pengguna melalui PT C. Yang mengindikasikan bahwa pengguna tidak dapat melakukan tuntutan kepada PT C. Ini melanggar ketentuan Pasal 30 ayat (5) angka 11 POJK 6/2022 yang menyebutkan bahwa penyelenggara dilarang membatasi hak konsumen untuk melakukan gugatan terhadap pelaku usaha jika terjadi sengketa berkaitan dengan perjanjian karena: 1) Terkait penyelesaian sengketa tidak diatur; 2) Terdapat ketentuan mengenai kekebalan PT C dari segala permintaan pertanggungjawaban untuk kerugian yang dialami pengguna.