



**Perlindungan Hukum Hak Konsumen Dalam Transaksi
Pembiayaan Digital Berbasis Konsumsi (Paylater)
Ditinjau Dari Hukum Pelayanan Publik**

Fitria Indriani

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

Email correspondence: indriafit89@gmail.com

Abstract

Pesatnya perkembangan teknologi finansial telah melahirkan skema pembiayaan digital berbasis konsumsi yang dikenal sebagai Paylater. Meskipun menawarkan kemudahan akses, implementasinya memicu berbagai persoalan yuridis terkait pemenuhan hak konsumen, seperti keberadaan klausula baku yang memberatkan dan transparansi pembebanan denda administratif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa Paylater serta efektivitas fungsi pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ditinjau dari perspektif hukum pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara penyedia Paylater dan konsumen sering kali timpang akibat dominasi klausula baku unilateral yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan prinsip hukum pelayanan publik mengenai asas keterbukaan dan akuntabilitas. Pengawasan OJK sebagai otoritas penyelenggara pelayanan publik di sektor jasa keuangan dituntut untuk merekonstruksi regulasi perlindungan konsumen yang bersifat preventif dan responsif guna memastikan keadilan distributif serta memitigasi risiko denda administratif tersembunyi yang menjebak masyarakat.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Paylater, Pelayanan Publik, Otoritas Jasa Keuangan, Klausula Baku*

A. Pendahuluan

Era globalisasi dan disrupsi teknologi gelombang keempat (Industrial Revolution 4.0) telah membawa perubahan radikal dalam tata cara masyarakat global berinteraksi, bertransaksi, dan memenuhi kebutuhan finansial mereka. Salah satu manifestasi paling nyata dari disrupsi ini adalah masifnya penetrasi Financial Technology (*Fintech*) di Indonesia. *Fintech* telah mendobrak batasan-batasan konvensional lembaga keuangan perbankan tradisional dengan menawarkan efisiensi berbasis algoritma, big data, dan kecerdasan buatan. Di antara berbagai produk finansial digital yang tumbuh subur bak jamur di musim hujan, skema pembiayaan digital berbasis konsumsi short-term kredit atau yang akrab dikenal dengan istilah "Paylater" menempati posisi teratas dalam tren preferensi transaksi konsumtif masyarakat urban maupun sub-urban.

Secara konseptual, Paylater beroperasi sebagai bentuk digitalisasi dari perjanjian utang-piutang atau penyediaan dana talangan instan guna membiayai pembelian barang atau jasa pada platform perdagangan elektronik (*e-commerce*). Fleksibilitas pembayaran berupa penundaan pelunasan (*buy now, pay later*) atau cicilan berkala tanpa mewajibkan kepemilikan kartu kredit konvensional menjadi daya pikat utama yang sangat persuasif. Proses registrasi yang hanya memakan waktu hitungan menit dengan modal dokumen identitas digital (KTP) dan swafoto (*selfie*), secara radikal mereduksi hambatan administratif (*unbanked population*) yang selama ini melekat pada sistem birokrasi perbankan formal.

Meskipun demikian, akselerasi pertumbuhan industri tekfin ini tidak serta-merta diikuti oleh kesiapan instrumen regulasi perlindungan hukum yang sepadan. Di balik tabir kemudahan administrasi dan janji kepraktisan tersebut, tersimpan rangkaian problematika yuridis substantif yang mengancam hak-hak fundamental warga negara selaku konsumen keuangan digital. Dari perspektif Hukum Administrasi Negara dan Hukum Pelayanan Publik, sektor jasa keuangan bukan semata-mata arena interaksi bisnis privat antara korporasi dan individu demi meraup profit keuntungan perdata. Lebih dari itu, sektor keuangan digital merupakan bagian integral dari fungsi penyelenggaraan pelayanan publik sektor strategis yang berdampak langsung pada stabilitas ekonomi nasional, perlindungan kekayaan warga negara, serta perwujudan keadilan sosial.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara memiliki kewajiban konstitusional untuk membangun sistem pelayanan yang adil, transparan, dan memberikan perlindungan hukum bagi setiap warga negara dari praktik-praktik eksploitatif. Dalam rangka menjalankan mandat tersebut pada sektor keuangan, negara membentuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. OJK memikul tanggung jawab hukum sebagai lembaga otoritas publik yang mengemban fungsi pengaturan, pengawasan, serta perlindungan konsumen terintegrasi. Namun, seiring dengan dinamisnya modifikasi produk Paylater, efektivitas fungsi pelayanan dan pengawasan OJK kini menghadapi tantangan berat akibat adanya fenomena asimetri informasi dan ketimpangan posisi tawar (*bargaining position*) yang ekstrem antara penyelenggara platform dengan konsumen.

Ketimpangan posisi tawar tersebut termaterialisasi secara nyata dalam format Perjanjian Baku Elektronik (*standardized digital contract*) yang diterapkan secara unilateral oleh perusahaan tekfin. Konsumen tidak diberikan hak atau ruang gerak sedikit pun untuk

melakukan negosiasi atau merubah klausula-klausula yang tercantum di dalam aplikasi (*take-it-or-leave-it contract*). Kondisi ini diperparah dengan perilaku konsumen yang cenderung mengabaikan pencermatan dokumen "Syarat dan Ketentuan" yang panjang, rumit, dan menggunakan ukuran fon kecil pada layar gawai mereka. Akibatnya, terjadi manipulasi persetujuan (*manipulated consent*), di mana konsumen memberikan persetujuan tanpa memahami secara utuh beban finansial riil berupa biaya administrasi tersembunyi (*hidden fees*), bunga majemuk, serta denda keterlambatan akumulatif yang dihitung per hari tanpa batas maksimum yang adil.

Praktik-praktik penagihan hutang yang intimidatif oleh pihak ketiga (*debt collector*) yang kerap meretas privasi data pribadi pengguna, serta penerapan sanksi denda yang mencekik, menunjukkan adanya kegagalan sistem pengawasan preventif dalam tata kelola pelayanan publik sektor keuangan digital. Prinsip Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) seperti asas kepastian hukum, asas keterbukaan, dan asas kecermatan menuntut adanya langkah intervensi regulasi yang tegas dari OJK. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam dua permasalahan krusial: Pertama, bagaimana restrukturisasi perlindungan hukum hak konsumen atas penyalahgunaan klausula baku dan biaya tersembunyi pada transaksi Paylater? Kedua, sejauh mana batas fungsi pengawasan OJK dalam menegakkan prinsip hukum pelayanan publik guna memitigasi denda administratif yang merugikan masyarakat?

B. Metode Penelitian

Penelitian hukum ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif (*doctrinal legal research*). Metode normatif dipandang paling relevan karena objek kajian dalam penelitian ini berfokus pada analisis teks hukum tertulis, konsistensi norma, penemuan kekosongan hukum (*rechtsvacuum*), serta sinkronisasi vertikal maupun horizontal antarperaturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen dan hukum pelayanan publik di Indonesia. Melalui penelitian normatif, kualitas keadilan dan kepastian hukum dari suatu regulasi dapat diuji secara interdisipliner dengan menggunakan teori-teori hukum fundamental.

Guna membedah isu hukum yang diangkat, peneliti menerapkan dua pendekatan masalah utama: Pertama, Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), dilakukan dengan menelaah secara kritis hierarki peraturan perundang-undangan, dimulai dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, hingga peraturan pelaksana teknis seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22/POJK.04/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Kedua, Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*), yang merujuk pada doktrin-doktrin hukum, asas-asas umum hukum perjanjian (seperti asas itikad baik, asas proporsionalitas), serta konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) dalam paradigma pelayanan publik.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersifat sekunder, meliputi: 1. Bahan Hukum Primer, yaitu undang-undang dan peraturan menteri/otoritas resmi yang mengikat secara yuridis. 2. Bahan Hukum Sekunder, berupa buku-buku teks hukum

administrasi negara, literatur perlindungan konsumen, jurnal ilmiah nasional dan internasional terakreditasi, serta artikel ilmiah. 3. Bahan Hukum Tersier, berupa kamus besar bahasa Indonesia, kamus hukum, dan ensiklopedia finansial. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan terarah (*targeted library research*). Setelah data terkumpul, dilakukan reduksi data dan klasifikasi tematik, untuk kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode berpikir deduktif (menarik kesimpulan konkret dari premis hukum yang bersifat umum) guna menghasilkan argumentasi hukum yang solid dan solutif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hubungan Hukum, Konstruksi Kontrak Digital, dan Ketimpangan Klausula Baku dalam Paylater

Untuk memahami esensi perlindungan hukum konsumen Paylater, pertama-tama harus dianalisis anatomi hubungan hukum yang terjadi di dalam ekosistem digital tersebut. Hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan penyelenggara Paylater (yang biasanya berbentuk perusahaan pembiayaan atau perusahaan teknologi finansial peer-to-peer lending) dikonstruksikan sebagai hubungan kontraktual keperdataan. Keabsahan dari hubungan ini bersandar pada koridor Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menetapkan empat syarat objektif dan subjektif sahnyanya suatu perjanjian: kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Namun, dalam realitas digital, proses penutupan kontrak ini mengalami metamorfosis menjadi kontrak elektronik (e-contract) yang bercorak click-wrap agreement. Dalam model ini, persetujuan konsumen diwujudkan hanya dengan melakukan tindakan mekanis berupa pengetukan tombol "Setuju", "Daftar", atau "Aktifkan Paylater" pada aplikasi gawai mereka. Tindakan mengklik tersebut secara yuridis dianggap sebagai manifestasi dari tercapainya kata sepakat (konsensus). Persoalan teoretis hukum muncul ketika kesepakatan tersebut lahir dari sebuah proses yang asimetris. Dokumen syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) disajikan dalam bentuk format baku digital yang telah dirancang sebelumnya secara sepihak oleh tim hukum perusahaan tekfin (*standardized contract atau contract of adhesion*).

Secara filosofis, hukum perjanjian mengagungkan Asas Kebebasan Berkontrak (*partij-autonomie*) sebagaimana dikristalisasikan dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Namun, asas ini mengasumsikan bahwa kedua belah pihak berada pada posisi tawar yang seimbang (*equal bargaining power*). Pada kontrak baku Paylater, kebebasan berkontrak tersebut mengalami reduksi yang parah sehingga berubah menjadi fatamorgana hukum. Konsumen berada pada posisi yang lemah karena mereka dihadapkan pada pilihan mutlak: menerima seluruh persyaratan tanpa syarat atau menolak sama sekali (*take it or leave it*). Mengingat konsumen membutuhkan layanan pendanaan cepat untuk transaksi konsumsi yang mendesak, mereka cenderung mengorbankan ketelitian hukum mereka.

Di sinilah terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 ayat (1) UUPK secara eksplisit melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang mengandung unsur klausula eksonerasi, yaitu

klausula yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen akibat kelalaian sistem mereka. Lebih lanjut, dalam banyak kontrak Paylater, ditemukan klausula yang memberikan kewenangan sepihak kepada pelaku usaha untuk mengubah nominal bunga, memotong kuota limit secara mendadak, atau menetapkan tata cara denda keterlambatan secara sepihak tanpa pemberitahuan tertulis terlebih dahulu. Menurut Pasal 18 ayat (3) UUPK, setiap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan larangan tersebut secara otomatis dinyatakan batal demi hukum (*null and void*). Ketidapatuhan massal penyedia Paylater terhadap Pasal 18 UUPK mengindikasikan bahwa instrumen hukum perdata murni tidak lagi mumpuni untuk melindungi konsumen, sehingga diperlukan intervensi instrumen hukum publik melalui mekanisme pelayanan publik.

2. Asas Keterbukaan Informasi Publik dan Fenomena Biaya Tersembunyi (*Hidden Fees*)

Paradigma hukum pelayanan publik modern menempatkan perlindungan hak warga negara sebagai indikator utama keberhasilan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik tidak hanya terbatas pada aparatur birokrasi pemerintahan konvensional, melainkan mencakup pula korporasi swasta atau entitas non-pemerintah yang modal atau kegiatannya bersumber dari hak publik, atau yang menyelenggarakan fungsi strategis bagi kepentingan umum. Sektor teknologi finansial pembiayaan masuk dalam kategori ini karena aktivitas inklusi keuangan dan pengelolaan transaksi dana masyarakat memiliki implikasi sosial-ekonomi yang masif terhadap hajat hidup orang banyak.

Salah satu asas krusial dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik adalah Asas Keterbukaan. Asas keterbukaan mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan untuk menyediakan informasi yang benar, utuh, transparan, dan mudah diakses oleh pengguna jasa. Dalam ekosistem layanan Paylater, perwujudan asas keterbukaan ini sering kali dikalahkan oleh strategi pemasaran korporasi yang menyesatkan. Penyelenggara platform kerap kali mempromosikan produk mereka dengan slogan "Bunga 0%" atau "Cicilan Tanpa Biaya" guna menarik minat konsumen secara psikologis. Namun, setelah konsumen terikat dalam kontrak, muncul berbagai komponen biaya administratif tersembunyi (*hidden fees*) yang sengaja disamarkan dalam rincian tagihan.

Komponen biaya tersembunyi tersebut meliputi biaya teknologi (*platform fee*), biaya provisi, biaya pemeliharaan akun harian, biaya penanganan asuransi proteksi, hingga biaya kliring pembayaran. Penyamaran biaya-biaya ini merupakan bentuk pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf c UUPK yang menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Ketidaktransparanan ini melanggar Asas Kecermatan dalam AAUPB, di mana pelaku usaha memanfaatkan kelemahan literasi keuangan digital masyarakat untuk membebaskan suku bunga riil tersembunyi yang akumulasinya jauh melampaui suku bunga batas atas yang ditetapkan oleh Bank Indonesia bagi perbankan umum. Tindakan menyembunyikan struktur biaya ini dalam kode-kode algoritma aplikasi yang rumit dapat diklasifikasikan sebagai tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan jasa publik sektor keuangan.

3. Denda Administratif Akumulatif dan Batasan Hukum Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan

Masalah paling krusial yang berdampak langsung pada kesejahteraan finansial masyarakat adalah penetapan sanksi denda administratif akibat keterlambatan pembayaran tagihan Paylater. Berbeda dengan sektor perbankan konvensional yang memiliki batas sanksi denda yang terukur dan diawasi ketat, beberapa platform Paylater menerapkan skema denda harian yang bersifat akumulatif-progresif. Sebagai contoh, jika seorang konsumen terlambat membayar tagihan pokok sebesar lima ratus ribu rupiah, sistem aplikasi dapat secara otomatis mengenakan denda keterlambatan tetap per hari ditambah bunga keterlambatan harian berbasis persentase. Dalam jangka waktu beberapa bulan, nilai denda keterlambatan tersebut dapat membengkak hingga melipatgandakan nilai utang pokok, memicu fenomena gagal bayar massal (*default*) yang menjebak masyarakat dalam lingkaran utang berkepanjangan.

Di sinilah letak urgensi fungsi regulasi dan pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK dibentuk berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2011 sebagai pengejawantahan fungsi pelayanan publik negara untuk mengatur dan mengawasi industri jasa keuangan demi melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22/POJK.04/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, OJK sebenarnya telah menggariskan ketentuan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dilarang menerapkan ketentuan denda atau biaya yang tidak proporsional dan tidak mencerminkan biaya riil yang dikeluarkan oleh PUJK akibat keterlambatan tersebut.

Namun, tantangan yuridis yang dihadapi OJK adalah keterbatasan jangkauan penegakan hukum akibat fenomena "*dualitas platform*". Banyak penyedia layanan Paylater beroperasi di dalam wilayah abu-abu hukum (*grey area*), di mana fungsi aplikasi penarik dana dijalankan oleh perusahaan teknologi berkedok penyedia jasa perangkat lunak (*software house*), sedangkan pendanaan di balik sistem dilakukan oleh perusahaan pembiayaan terafiliasi yang terdaftar. Hal ini menciptakan celah lepasnya tanggung jawab hukum. Ketika terjadi penyalahgunaan data pribadi konsumen atau pengenaan denda di luar batas kewajaran, OJK sering kali terhambat oleh yurisdiksi administratif karena platform teknologi tersebut berada di bawah pengawasan Kementerian Komunikasi dan Digital, bukan OJK secara langsung.

Oleh karena itu, batas fungsi pengawasan OJK harus direkonstruksi dari model pengawasan pasif-formalistik menuju pengawasan aktif-substantif (*active supervision*). OJK tidak boleh hanya menunggu laporan pengaduan konsumen masuk melalui sistem aplikasi Kontak OJK 157. OJK, demi menegakkan asas akuntabilitas hukum pelayanan publik, harus memanfaatkan teknologi pengawasan digital (*Supervisory Technology/ SupTech*) untuk melakukan audit berkala terhadap algoritma sistem penagihan dan perhitungan bunga otomatis yang tertanam pada aplikasi Paylater. Jika ditemukan platform yang menetapkan denda akumulatif melampaui batas kepatutan, OJK harus secara tegas menjatuhkan sanksi administratif berupa penghentian kegiatan usaha, pencabutan izin operasional, hingga tuntutan pidana korporasi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yuridis normatif dan pembahasan mendalam yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan dua kesimpulan mendasar sebagai berikut: Pertama, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi pembiayaan digital Paylater saat ini masih mengalami defisit keadilan substantif. Hal ini disebabkan oleh maraknya penyalahgunaan Perjanjian Baku Elektronik (*click-wrap agreement*) yang memuat klausula eksonerasi unilateral yang sangat merugikan posisi tawar konsumen. Pelaku usaha secara sistemik melanggar Pasal 18 UUPK dan mengabaikan Asas Keterbukaan informasi yang diamanatkan oleh UU Pelayanan Publik dengan menyembunyikan struktur biaya administrasi riil (*hidden fees*), sehingga melahirkan manipulasi persetujuan di tengah masyarakat. Kedua, fungsi pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan UU No. 21 Tahun 2011 dan POJK No. 22/POJK.04/2023 masih menghadapi kendala efektivitas di lapangan akibat adanya celah regulasi lintas sektoral. Skema pengawasan OJK yang bersifat pasif-formal belum mampu memitigasi penyalahgunaan denda administratif akumulatif-progresif yang dihitung otomatis oleh sistem algoritma aplikasi, sehingga memerlukan transformasi menuju pengawasan aktif berbasis teknologi.

E. Saran

Guna mewujudkan ekosistem pembiayaan keuangan digital yang berkeadilan, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip hukum pelayanan publik, diajukan rekomendasi saran sebagai berikut:

1. OJK disarankan segera menerbitkan Surat Edaran OJK (SEOJK) khusus yang menetapkan batas atas sanksi denda (*ceiling rate rule*) keterlambatan produk Paylater secara tegas, di mana total akumulasi bunga keterlambatan dan denda administratif harian secara absolut tidak boleh melebihi 100% dari nilai utang pokok yang dipinjam konsumen.
2. OJK wajib memaksakan standarisasi teknologi antarmuka aplikasi (UI/UX) berupa penyediaan lembar ringkasan informasi produk elektronik (*e-summary sheet*) satu halaman penuh yang wajib dibaca dan dikonfirmasi konsumen secara manual sebelum transaksi disetujui, yang memuat simulasi riil nominal utang, bunga harian, dan denda keterlambatan dalam bentuk konversi mata uang Rupiah yang jelas.
3. Kementerian Komunikasi dan Digital bersama OJK perlu membangun sistem integrasi pengawasan terpadu (*Joint Supervision System*) untuk mengawasi operasionalisasi kode pemrograman aplikasi tekfin guna menutup celah lepasnya tanggung jawab hukum antar-instansi terkait pelayanan publik digital.

F. Saran dan Rekomendasi

Untuk merespons tantangan yang ditimbulkan oleh Gemini sebagai 'Guru Sunyi' dan mencegah dampak negatif seperti penguatan reproduksi sosial serta atomisasi epistemik, diperlukan intervensi sistematis di tingkat kurikulum dan profesionalisme guru. Penguatan Kurikulum Kritis harus menjadi prioritas, dengan memasukkan Literasi AI Kritis sebagai komponen inti. Hal ini bertujuan untuk melatih siswa agar mampu membongkar output Gemini, menguji validitas informasi yang dihasilkan, dan memahami batasan-batasan algoritmik yang mendasarinya.

Selanjutnya, penting untuk meningkatkan Pengembangan Profesional Guru melalui program pelatihan yang berfokus pada peran baru mereka sebagai Arsitek Tugas Otentik. Guru harus menguasai kemampuan merancang tugas yang kebal AI, yaitu tugas yang secara eksplisit menuntut refleksi personal, kontekstualisasi lokal, dan analisis kearifan lokal, karena AI generatif yang bersifat global dan generik tidak dapat menjawabnya secara memadai.

Transformasi peran ini sangat penting agar guru dapat beralih dari sekadar penyalur pengetahuan menjadi Kurator Etika dan Fasilitator Refleksi Kritis. Terakhir, untuk memperkaya pemahaman ilmiah, Riset Empiris Lanjutan sangat dianjurkan. Studi ini perlu secara khusus meneliti perbedaan kualitatif dalam keterampilan prompting antar kelompok sosioekonomi siswa di Indonesia dan mengukur dampak riil dari Habitus Berbasis Prompt terhadap pengembangan pemikiran kritis mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadjon, Philipus M. (2007). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Peradaban.
- Mertokusumo, Sudikno. (2010). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Nasution, Az. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barkatullah, Abdul Halim. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*. Nusa Media.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22/POJK.04/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.