

Perilaku Konsumen Paylater dan Risiko Hukum dalam Transaksi *Fintech*: Studi Kasus di Kota Manado

Chrestotes Wiltheo Lang¹, Durand Fernandito Freddy Setlight², Paske Victory Modaso³

^{1,2,3}Akademi Binis dan Keuangan Primaniyarta Manado, Indonesia

E-mail: reivolang89@gmsil.com¹, nanda.durand@gmail.com², paskevictorymodaso@gmail.com³

Article History:

Received: 02 April 2026

Revised: 26 April 2026

Accepted: 09 Mei 2026

Keywords: *fintech*, *Paylater*, *risiko hukum*, *perlindungan konsumen*, *literasi hukum*, *prinsip kehati-hatian*

Abstract: *Perkembangan layanan Paylater dalam ekosistem fintech menghadirkan kemudahan akses keuangan, namun sekaligus memunculkan risiko hukum yang kerap tidak disadari konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis perilaku konsumen Paylater dalam menghadapi risiko hukum, mengevaluasi persepsi mereka, serta mengkaji efektivitas penyampaian pemahaman hukum berdasarkan prinsip kehati-hatian. Pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus diterapkan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap konsumen Paylater di Kota Manado, dilengkapi kajian literatur dan peraturan perundang-undangan. Analisis data menggunakan metode tematik dengan validitas dijamin melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku konsumen didorong oleh motivasi pragmatis berupa kemudahan dan promosi, sementara pemahaman terhadap risiko hukum seperti konsekuensi gagal bayar dan akumulasi denda masih sangat rendah. Kesadaran hukum umumnya muncul setelah pengalaman negatif, bukan dari edukasi terstruktur. Terdapat kesenjangan signifikan antara persepsi konsumen dan realitas risiko hukum yang diperparah rendahnya literasi hukum dan finansial. Diperlukan reformasi regulasi yang mewajibkan penyajian syarat dan ketentuan dalam bahasa sederhana, disertai modul edukasi interaktif dan sinergi antara regulator, penyedia layanan, serta institusi pendidikan.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) telah merombak lanskap ekonomi digital secara fundamental, membuka akses terhadap layanan keuangan yang sebelumnya hanya dapat dijangkau melalui perbankan konvensional (Arner *et al.*, 2015; Gomber *et al.*, 2017). Industri ini telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa pesat, mengubah wajah layanan keuangan dengan menghadirkan kemudahan dan keterjangkauan akses bagi jutaan masyarakat di seluruh dunia (Lee & Shin, 2018; World Bank, 2022). Salah satu inovasi yang paling menonjol dan berkembang cepat dalam ekosistem *fintech* adalah layanan Paylater atau *buy now, pay later*. Layanan ini memberi kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh barang atau jasa secara langsung dan melunasinya

di kemudian hari, baik melalui cicilan maupun dalam jangka waktu tertentu. Daya tariknya telah berhasil menjaring jutaan pengguna, terutama dari kalangan generasi muda yang belum memiliki akses terhadap kartu kredit (Chishti & Barberis, 2016; Thakor, 2020).

Seiring dengan inovasi dan adopsi layanan *fintech* yang meluas, berbagai risiko hukum turut mengemuka dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Risiko tersebut mencakup ketidaktransparanan atau perubahan kontrak layanan secara sepihak, persoalan perlindungan data pribadi dan keamanan siber yang berdimensi hukum, praktik penagihan yang menyimpang dari ketentuan yang berlaku, perselisihan seputar kualitas layanan atau kegagalan pembayaran, hingga ancaman penipuan dan investasi bodong yang menggunakan label *fintech* (Hidajat, 2021; Zetzsche *et al.*, 2017). Konsumen, khususnya yang belum memiliki literasi hukum dan digital yang memadai, kerap berada dalam posisi yang lemah ketika berhadapan dengan kompleksitas risiko hukum di ekosistem *fintech* (Consumers International, 2020; Murugiah, 2016). Kurangnya pemahaman atas hak dan kewajiban, minimnya kewaspadaan dalam bertransaksi secara daring, serta sulitnya mengakses mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif turut memperparah kondisi tersebut (Hidayat & Suryani, 2020; Siregar, 2020).

Di balik kemudahan yang ditawarkan, transaksi Paylater menyimpan risiko yang tidak kecil, terutama risiko hukum yang dihadapi konsumen. Banyak pengguna yang tergoda oleh berbagai promosi dan kemudahan proses persetujuan cenderung mengabaikan syarat dan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian layanan. Sikap ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, termasuk beban bunga, denda keterlambatan, serta konsekuensi hukum yang dapat timbul dari kondisi gagal bayar (Pratama & Wahyuni, 2021; Santoso & Nugroho, 2022). Rendahnya literasi finansial dan kesadaran hukum menciptakan celah kerentanan yang dapat menjerumuskan konsumen ke dalam masalah hukum yang serius, mulai dari gugatan perdata hingga ancaman pidana. Hal ini sejalan dengan temuan Otoritas Jasa Keuangan yang menegaskan bahwa rendahnya literasi finansial berkorelasi kuat dengan kualitas pengambilan keputusan keuangan yang buruk (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Kondisi ini semakin diperparah oleh keterbatasan pemahaman konsumen terhadap kerangka hukum yang mengatur transaksi elektronik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pemahaman mengenai bagaimana konsumen mempersepsikan dan merespons risiko hukum dalam transaksi *fintech* sangat krusial sebagai landasan perancangan sistem perlindungan yang efektif (Karim *et al.*, 2022; Lusardi & Mitchell, 2014). Meskipun kajian mengenai perlindungan konsumen digital dan regulasi *fintech* telah cukup berkembang, penelitian yang secara khusus menelaah perilaku konsumen dalam menghadapi risiko hukum masih sangat terbatas (Financial Stability Board, 2022; Setiawan & Rahayu, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini mendesak dilakukan guna menyediakan pijakan empiris bagi pembentukan hukum dan kebijakan yang lebih responsif dalam melindungi konsumen *fintech*, sebagaimana diamanatkan dalam kerangka regulasi yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan mengkaji secara mendalam perilaku konsumen Paylater dalam menghadapi risiko hukum pada transaksi *fintech* di Kota Manado. Penelitian ini berfokus pada identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan konsumen, tingkat pemahaman mereka terhadap isi perjanjian, serta konsekuensi hukum yang muncul akibat ketidakpatuhan (Creswell & Poth, 2018; Yin, 2018). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran yang menyeluruh tentang dinamika relasi antara konsumen, penyedia layanan, dan kerangka hukum yang relevan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berharga bagi regulator, lembaga

perlindungan konsumen, dan penyedia layanan *fintech* dalam membangun ekosistem yang lebih berkeadilan, transparan, dan mampu melindungi konsumen dari risiko hukum yang seharusnya dapat dicegah sejak awal (Mollick, 2014; Thakor, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus guna mengeksplorasi secara komprehensif perilaku konsumen pengguna layanan Paylater beserta berbagai risiko hukum yang mereka hadapi dalam praktiknya. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada pertimbangan bahwa pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh dan mendalam mengenai motivasi, persepsi, serta pengalaman subjektif para responden dalam memanfaatkan layanan *fintech*. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang cenderung menghasilkan data berupa angka dan statistik, pendekatan kualitatif memberi ruang bagi peneliti untuk menggali makna di balik perilaku dan keputusan konsumen secara lebih kontekstual dan personal.

Desain studi kasus dipilih karena memungkinkan penelitian difokuskan pada fenomena spesifik dalam konteks kehidupan nyata, yakni penggunaan layanan Paylater oleh konsumen di Kota Manado. Melalui desain ini, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang kaya dan terperinci dari sejumlah kasus individual, sehingga temuan yang dihasilkan dapat mencerminkan keragaman pengalaman konsumen secara lebih autentik. Pendekatan ini juga dianggap tepat mengingat masih terbatasnya penelitian serupa di konteks lokal Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan dimensi hukum dari perilaku konsumen *fintech*.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini dihimpun melalui kegiatan wawancara langsung dengan para informan. Peneliti menggunakan panduan wawancara yang telah dirancang secara terstruktur namun tetap mempertahankan fleksibilitas agar eksplorasi terhadap topik-topik kunci dapat berlangsung secara alami dan mendalam. Topik-topik utama yang digali dalam proses wawancara meliputi alasan mendasar konsumen dalam menggunakan layanan Paylater, tingkat pemahaman mereka terhadap syarat dan ketentuan layanan termasuk di dalamnya aspek bunga dan denda keterlambatan, pengalaman nyata yang pernah mereka hadapi terkait keterlambatan pembayaran maupun gagal bayar, serta reaksi dan pandangan mereka terhadap ancaman atau konsekuensi hukum yang mungkin timbul.

Pemilihan wawancara sebagai instrumen pengumpulan data primer didasarkan pada kemampuannya dalam mengungkap perspektif personal yang tidak selalu dapat ditangkap melalui metode survei atau angket. Dengan wawancara, peneliti dapat langsung berinteraksi dengan informan, mengajukan pertanyaan lanjutan, serta memahami konteks di balik setiap jawaban yang diberikan. Hal ini sangat relevan mengingat isu yang diteliti menyangkut pengalaman hukum yang bersifat sensitif dan personal.

Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang diperoleh melalui kajian literatur secara sistematis. Sumber-sumber yang digunakan mencakup buku teks hukum, artikel jurnal ilmiah, putusan pengadilan yang relevan, serta peraturan perundang-undangan yang mengatur sektor *fintech* dan perlindungan konsumen di Indonesia. Data sekunder ini berfungsi sebagai kerangka konseptual sekaligus bahan pembandingan dalam proses analisis, sehingga temuan lapangan dapat dikontekstualisasikan dalam kerangka hukum yang berlaku.

Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan mengikuti tahapan analisis tematik sebagaimana dikembangkan oleh Braun & Clarke (2006). Tahapan tersebut dijalankan secara sistematis dan berurutan untuk memastikan kedalaman serta keakuratan interpretasi data.

Tahap pertama adalah transkripsi, di mana seluruh rekaman hasil wawancara diubah menjadi bentuk teks tertulis secara verbatim. Proses ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada informasi yang terlewat dan bahwa seluruh pernyataan informan dapat dianalisis secara cermat. Tahap kedua adalah koding, yaitu peneliti membaca ulang seluruh transkrip secara berulang dan teliti untuk mengidentifikasi kata kunci, frasa bermakna, serta ide-ide yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Setiap unit makna yang ditemukan diberi kode tertentu sebagai penanda awal dalam proses kategorisasi.

Tahap ketiga adalah pengelompokan tema, di mana kode-kode yang memiliki kesamaan atau keterkaitan makna disatukan ke dalam tema-tema yang lebih besar dan representatif. Contoh tema yang dihasilkan dari proses ini antara lain "Motivasi Penggunaan Layanan", "Kurangnya Literasi Hukum di Kalangan Konsumen", serta "Dampak Psikologis dan Finansial Akibat Gagal Bayar". Pengelompokan ini memungkinkan peneliti untuk melihat pola-pola yang berulang dan signifikan di antara berbagai kasus yang diteliti.

Tahap keempat sekaligus terakhir adalah interpretasi dan sintesis, di mana peneliti menganalisis hubungan antar-tema yang telah terbentuk untuk merumuskan temuan yang bermakna dan kesimpulan yang secara langsung menjawab pertanyaan penelitian. Pada tahap ini, peneliti tidak hanya mendeskripsikan temuan secara deskriptif, tetapi juga memberikan interpretasi analitis yang menghubungkan data lapangan dengan kerangka teori dan regulasi yang relevan.

Untuk menjamin validitas dan keandalan data yang dihasilkan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber data. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari tiga sumber utama, yaitu hasil wawancara dengan informan, temuan dari kajian literatur, serta dokumen-dokumen hukum yang relevan. Dengan pendekatan triangulasi ini, peneliti dapat meminimalkan potensi bias dan memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan mencerminkan realitas yang sesungguhnya secara lebih objektif dan terpercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui wawancara mendalam terhadap sejumlah konsumen pengguna layanan Paylater di Kota Manado. Berdasarkan proses pengumpulan dan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan empiris sebagai berikut.

Pertama, seluruh informan menyatakan bahwa alasan utama mereka menggunakan layanan Paylater adalah kemudahan dan kecepatan proses persetujuan. Sebagian besar dari mereka mengaku tidak memerlukan dokumen yang rumit dan dapat langsung menggunakan layanan dalam hitungan menit. Layanan ini umumnya dimanfaatkan untuk pembelian barang elektronik, kebutuhan sehari-hari, hingga transaksi saat terdapat promosi diskon besar-besaran di platform belanja daring.

Kedua, hampir seluruh informan mengaku tidak membaca syarat dan ketentuan secara menyeluruh sebelum menyetujui perjanjian layanan. Alasan yang paling sering dikemukakan adalah dokumen yang terlalu panjang, penggunaan istilah hukum yang sulit dipahami, serta asumsi bahwa layanan tersebut aman karena berasal dari platform yang sudah dikenal luas. Hanya sebagian kecil informan yang menyatakan pernah membaca sebagian isi perjanjian, itupun terbatas pada

bagian nominal cicilan dan jangka waktu pembayaran.

Ketiga, terkait pemahaman terhadap konsekuensi hukum, sebagian besar informan menunjukkan ketidaktahuan yang cukup signifikan. Mereka tidak menyadari bahwa keterlambatan pembayaran dapat berimplikasi hukum serius, termasuk pencatatan negatif di Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK, gugatan perdata, hingga ancaman pidana dalam kasus tertentu. Sebagian informan bahkan mengira bahwa denda keterlambatan hanyalah biaya administrasi biasa yang nominalnya tetap dan tidak berkembang.

Keempat, di antara informan yang pernah mengalami gagal bayar atau keterlambatan, sebagian besar mengaku mendapat tekanan berupa pesan atau telepon dari pihak penagih. Pengalaman ini menimbulkan dampak psikologis yang cukup berat, termasuk kecemasan, rasa malu, dan gangguan aktivitas sehari-hari. Menariknya, pengalaman inilah yang pertama kali membuka kesadaran mereka bahwa layanan Paylater memiliki dimensi hukum yang serius, bukan sekadar transaksi belanja biasa.

Kelima, dari aspek literasi hukum dan finansial, mayoritas informan mengaku belum pernah mendapatkan edukasi formal maupun informal mengenai risiko hukum dalam transaksi *fintech*. Mereka memperoleh informasi terutama dari teman sebaya atau media sosial, yang tidak selalu akurat dan komprehensif. Tidak ada satu pun informan yang menyebut pernah mendapatkan sosialisasi dari lembaga keuangan, regulator, maupun institusi pendidikan mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam layanan Paylater.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menggambarkan adanya kesenjangan yang signifikan antara persepsi konsumen terhadap risiko hukum dan realitas risiko yang sesungguhnya melekat pada layanan Paylater. Kesenjangan ini diperkuat oleh rendahnya literasi hukum dan finansial, minimnya edukasi yang diterima, serta desain layanan yang lebih menonjolkan kemudahan dibandingkan transparansi informasi hukum.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi bagaimana pemahaman hukum dapat disampaikan kepada konsumen *fintech* dengan berpijak pada prinsip kehati-hatian. Fokus utamanya adalah mengkaji persepsi konsumen Paylater terhadap risiko hukum yang inheren dalam transaksi *fintech*. Temuan yang diperoleh mengindikasikan bahwa meskipun konsumen merasa puas dengan kemudahan layanan yang ditawarkan, persepsi mereka terhadap risiko hukum cenderung rendah dan tidak proporsional dibandingkan dengan risiko yang sesungguhnya ada.

Penelitian ini sekaligus mengkaji perilaku konsumen Paylater dan cara mereka memandang risiko hukum dalam ekosistem transaksi *fintech*. Berdasarkan temuan tersebut, perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor kemudahan akses dan daya tarik promosi, sementara kesadaran mereka terhadap risiko hukum terbukti masih sangat minim. Pembahasan berikut diarahkan pada analisis mendalam mengenai kesenjangan antara perilaku nyata konsumen dan risiko yang sesungguhnya dihadapi, berikut implikasinya terhadap kebijakan regulasi dan program edukasi.

Perilaku konsumen dalam memilih dan menggunakan layanan Paylater didorong oleh motivasi yang bersifat pragmatis dan berorientasi jangka pendek. Mayoritas responden tertarik pada layanan ini karena prosesnya yang cepat dan tidak memerlukan persyaratan yang kompleks sebagaimana berlaku pada produk kredit konvensional seperti kartu kredit. Layanan Paylater dipersepsikan sebagai "jalan keluar darurat" untuk memenuhi kebutuhan mendesak atau sebagai instrumen untuk memanfaatkan peluang pembelian barang saat terdapat promosi menarik. Pola perilaku semacam ini sejalan dengan teori pengambilan keputusan konsumen yang menempatkan kecepatan dan kemudahan sebagai faktor dominan, yang kerap kali menggeser pertimbangan

terhadap risiko jangka panjang ke posisi yang lebih rendah dalam hierarki prioritas konsumen.

1. Prinsip Kehati-hatian dalam Edukasi Hukum

Prinsip kehati-hatian dalam perspektif hukum merujuk pada kewajiban untuk mengambil langkah-langkah yang wajar dan proporsional dalam rangka mencegah timbulnya kerugian atau risiko yang seharusnya dapat diantisipasi sejak awal. Dalam konteks industri *fintech*, prinsip ini memiliki relevansi yang sangat besar bagi regulator maupun penyedia layanan dalam hal penyampaian informasi hukum kepada konsumen secara bertanggung jawab.

Penelitian ini menemukan bahwa konsumen pada umumnya menyetujui syarat dan ketentuan layanan tanpa terlebih dahulu membaca dan memahami isinya secara seksama. Penyebab utama perilaku ini adalah format penyajian syarat dan ketentuan yang terlalu kompleks, penggunaan terminologi hukum yang tidak ramah bagi pembaca awam, serta panjangnya dokumen yang harus dibaca. Kondisi ini menciptakan jurang informasi yang cukup lebar antara apa yang disampaikan oleh penyedia layanan dan apa yang sesungguhnya dipahami oleh konsumen. Dengan demikian, edukasi hukum tidak dapat sepenuhnya diandalkan pada penyebaran dokumen formal semata, melainkan harus dirancang melalui mekanisme yang lebih mudah dicerna, interaktif, dan menjangkau konsumen secara efektif.

Oleh karena itu, upaya pemberian pemahaman hukum yang berlandaskan prinsip kehati-hatian seyogianya dimulai sejak tahap awal proses pendaftaran layanan. Penekanan harus diberikan secara eksplisit pada poin-poin risiko yang paling krusial, seperti skema perhitungan bunga, besaran denda akibat keterlambatan pembayaran, serta konsekuensi hukum yang dapat timbul dari kondisi gagal bayar. Penyampaian informasi melalui media visual atau format interaktif, seperti notifikasi peringatan otomatis maupun video edukasi singkat yang wajib ditonton sebelum persetujuan diberikan, dapat menjadi solusi yang lebih efektif untuk memastikan informasi penting benar-benar tersampaikan dan dipahami oleh konsumen.

2. Evaluasi Persepsi Konsumen *Fintech*

Persepsi konsumen terhadap risiko hukum dalam layanan Paylater sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu tingkat literasi finansial dan pengalaman pribadi yang pernah dialami. Dari sisi literasi finansial, sebagian besar responden menunjukkan pemahaman yang terbatas mengenai konsep bunga majemuk maupun mekanisme akumulasi denda yang dapat terus bertambah seiring berjalannya waktu. Mereka umumnya hanya memperhatikan besaran cicilan awal tanpa memperhitungkan total kewajiban utang yang mungkin jauh lebih besar di kemudian hari. Pandangan yang menempatkan Paylater semata sebagai "solusi keuangan instan" tanpa mengakui potensi konsekuensi hukumnya yang serius turut memperparah kondisi ini. Temuan ini selaras dengan hasil kajian Otoritas Jasa Keuangan yang menegaskan bahwa rendahnya literasi finansial berkorelasi kuat dengan kualitas pengambilan keputusan keuangan yang buruk (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Dari sisi pengalaman pribadi, konsumen yang pernah mengalami kondisi gagal bayar umumnya memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap risiko hukum, terutama setelah menerima ancaman verbal maupun pesan intimidasi dari pihak penagih utang. Namun demikian, kesadaran ini tumbuh dari pengalaman traumatik, bukan dari pemahaman hukum yang terbangun secara konstruktif dan terstruktur. Mereka cenderung memaknai risiko tersebut sebagai "tekanan psikologis" semata, bukan sebagai konsekuensi hukum yang sah dan memiliki mekanisme penyelesaian yang formal.

3. Implikasi bagi Regulasi dan Praktik Industri

Berdasarkan keseluruhan temuan yang telah dipaparkan, terdapat urgensi yang nyata untuk mereformasi regulasi maupun praktik operasional industri *fintech* secara menyeluruh. Pihak

regulator perlu menetapkan kewajiban bagi seluruh penyedia layanan *fintech* untuk menyajikan syarat dan ketentuan menggunakan bahasa yang sederhana, mudah dipahami oleh masyarakat umum, dan didukung oleh visualisasi yang jelas serta komunikatif. Di samping itu, keberadaan modul edukasi yang interaktif dan wajib diselesaikan sebelum konsumen memberikan persetujuan atas perjanjian layanan perlu segera diwujudkan sebagai standar industri.

Arah kebijakan ini sejalan dengan semangat perlindungan konsumen yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta berbagai Peraturan OJK yang berlaku. Sinergi yang erat antara lembaga regulator, penyedia layanan *fintech*, dan institusi pendidikan dapat menjadi pilar utama dalam upaya peningkatan literasi hukum dan finansial masyarakat secara berkelanjutan. Pada akhirnya, seluruh upaya ini bermuara pada satu tujuan bersama, yaitu terwujudnya ekosistem *fintech* yang lebih berkeadilan, transparan, dan mampu melindungi konsumen dari risiko hukum yang tidak terduga maupun yang seharusnya dapat dicegah sejak awal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa perilaku konsumen pengguna layanan Paylater di Kota Manado sangat didorong oleh motivasi pragmatis, yakni kemudahan akses dan daya tarik promosi, tanpa diimbangi oleh pemahaman hukum yang memadai. Mayoritas konsumen menyetujui syarat dan ketentuan layanan tanpa membacanya secara seksama, akibat format penyajian yang kompleks dan penggunaan bahasa hukum yang sulit dipahami. Kondisi ini menciptakan kesenjangan yang signifikan antara persepsi konsumen terhadap risiko hukum dan realitas risiko yang sesungguhnya melekat pada layanan tersebut, termasuk risiko akumulasi denda, pencatatan negatif di SLIK OJK, hingga potensi gugatan perdata maupun pidana.

Rendahnya literasi hukum dan finansial konsumen menjadi faktor utama yang memperparah kerentanan tersebut. Kesadaran terhadap risiko hukum pada umumnya baru muncul setelah konsumen mengalami pengalaman negatif seperti intimidasi dari penagih utang, bukan dari pemahaman yang dibangun secara konstruktif sejak awal. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme edukasi hukum yang ada saat ini belum berjalan secara efektif, sehingga prinsip kehati-hatian dalam penyampaian informasi hukum kepada konsumen *fintech* perlu segera diperkuat melalui pendekatan yang lebih sistematis, interaktif, dan berorientasi pada perlindungan konsumen secara nyata.

Berdasarkan temuan penelitian ini, regulator khususnya OJK perlu menetapkan standar kewajiban bagi seluruh penyedia layanan *fintech* untuk menyajikan syarat dan ketentuan dalam bahasa yang sederhana, dilengkapi visualisasi yang komunikatif, serta modul edukasi interaktif yang wajib diselesaikan sebelum konsumen memberikan persetujuan atas perjanjian layanan. Selain itu, diperlukan sinergi yang lebih erat antara regulator, penyedia layanan, dan institusi pendidikan dalam membangun program literasi hukum dan finansial yang berkelanjutan, sehingga konsumen *fintech*, terutama di daerah seperti Kota Manado, dapat mengambil keputusan keuangan secara lebih sadar, terinformasi, dan terlindungi dari risiko hukum yang seharusnya dapat dicegah sejak awal.

DAFTAR REFERENSI

- Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2015). The evolution of *fintech*: A new post-crisis paradigm? *Georgetown Journal of International Law*, 47(4), 1271–1319. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2676553>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

- Chishti, S., & Barberis, J. (2016). *The fintech book: The financial technology handbook for investors, entrepreneurs and visionaries*. Wiley.
- Consumers International. (2020). Digital financial services and consumer protection: A global review. Consumers International.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Financial Stability Board. (2022). *Fintech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications*. <https://www.fsb.org>
- Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). Digital finance and *fintech*: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, 87(5), 537–580. <https://doi.org/10.1007/s11573-017-0852-x>
- Hidajat, T. (2021). Unethical practices peer-to-peer lending in Indonesia. *Journal of Financial Crime*, 28(1), 70–78. <https://doi.org/10.1108/JFC-02-2020-0024>
- Hidayat, R., & Suryani, T. (2020). Perlindungan konsumen dalam transaksi keuangan digital di Indonesia: Tinjauan yuridis. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(3), 612–630. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol50.no3.2826>
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251.
- Karim, S., Rabbani, M. R., & Islam, M. A. (2022). Examining the role of financial literacy in consumer decision-making for digital financial services. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(8), 352. <https://doi.org/10.3390/jrfm15080352>
- Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). *Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges*. *Business Horizons*, 61(1), 35–46. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.09.003>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Mollick, E. (2014). The dynamics of crowdfunding: An exploratory study. *Journal of Business Venturing*, 29(1), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2013.06.005>
- Murugiah, L. (2016). The level of understanding and awareness among consumers on consumer protection in Malaysia. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(S3), 99–103.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi. <https://www.ojk.go.id>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Survei nasional literasi dan inklusi keuangan 2021. <https://www.ojk.go.id>
- Pratama, A. B., & Wahyuni, S. (2021). Risiko hukum layanan buy now pay later bagi konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 10(2), 145–162.
- Santoso, B., & Nugroho, A. (2022). Perlindungan hukum konsumen *fintech* paylater dalam perspektif hukum perdata Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(1), 78–95.
- Setiawan, D., & Rahayu, P. (2022). Literasi finansial dan perilaku penggunaan layanan pinjaman daring pada generasi milenial. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 6(1), 33–50.
- Siregar, S. (2020). Aspek hukum perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi elektronik

-
- di Indonesia. Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM, 27(2), 271–292.
<https://doi.org/10.20885/iustum.vol27.iss2.art3>
- Thakor, A. V. (2020). *Fintech* and banking: What do we know? Journal of Financial Intermediation, 41, 100833. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>
- World Bank. (2022). Global financial inclusion database (Global Findex) 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. World Bank Publications. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1897-4>
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.
- Zetzsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2017). From *fintech* to techfin: The regulatory challenges of data-driven finance. New York University Journal of Law and Business, 14(2), 393–446.