

***ANALISIS PENEGAKAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
TERHADAP PRAKTIK PENAGIHAN DALAM LAYANAN PENDANAAN  
BERSAMA BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI  
(ANALYSIS OF LAW ENFORCEMENT AND CONSUMER PROTECTION  
AGAINST COLLECTION PRACTICES IN INFORMATION TECHNOLOGY-  
BASED JOINT FUNDING SERVICES)***

**Chris Leo Yonatal Gurning dan Christin Septina Basani**

**Fakultas Hukum dan Bisnis Digital Universitas Kristen Maranatha**

Korespondensi Penulis : [chrisleoyonatal@gmail.com](mailto:chrisleoyonatal@gmail.com), [christinseptina@yahoo.co.id](mailto:christinseptina@yahoo.co.id)

Citation Structure Recommendation :

Gurning, Chris Leo Yonatal, dan Christin Septina Basani. *Analisis Penegakan Hukum dan Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Penagihan dalam Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (2025).

**ABSTRAK**

Perkembangan layanan *financial technology (fintech)* khususnya Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) memberikan kemudahan akses pembiayaan bagi masyarakat, tetapi juga menimbulkan persoalan serius terkait praktik penagihan yang kerap bersifat intimidatif dan melanggar etika. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketentuan hukum mengenai penagihan dan perlindungan konsumen *fintech* serta menelaah efektivitas penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan *statute* dan *conceptual approach*, melalui kajian peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, POJK Nomor 40 Tahun 2024, serta Kode Etik AFPI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum telah mengatur prinsip transparansi, perlakuan yang adil, perlindungan data pribadi, dan larangan praktik penagihan yang bersifat intimidasi, implementasinya di lapangan masih jauh dari optimal. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat ribuan pengaduan terkait penagihan tidak etis, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara peraturan hukum dan kenyataannya. Penegakan hukum melalui sanksi administratif, etik, maupun pidana juga dinilai belum menimbulkan efek jera serta belum mampu memberikan pemulihan kerugian immaterial bagi korban. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis berupa penguatan pengawasan, integrasi mekanisme pengaduan, kewajiban pemberian ganti rugi kepada konsumen, serta peningkatan literasi keuangan masyarakat untuk mewujudkan perlindungan yang efektif dan adil bagi pengguna layanan *fintech*.

***Kata Kunci: Financial Technology, OJK, Penagihan, Penegakan Hukum, Perlindungan Konsumen***

**ABSTRACT**

*The rapid development of financial technology (fintech), particularly Peer-to-Peer Lending services or Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI), has provided easier access to financing for the public. However, it has also raised serious concerns regarding unethical debt collection practices, often involving intimidation and privacy violations. This research aims to analyze the legal framework governing debt collection and consumer protection in fintech, as well as to assess the effectiveness of law enforcement against such violations. The study employs a normative juridical method using the statute and conceptual approach, examining regulations such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection, OJK Regulation (POJK) No. 40 of 2024, and the AFPI Code of Conduct. The findings indicate that although the legal framework establishes principles of transparency, fairness, data protection, and a prohibition on intimidating collection practices, its implementation remains far from optimal. The Financial Services Authority (OJK) recorded thousands of complaints related to unethical collection methods, highlighting the gap between normative law and actual practices in the industry. Enforcement through administrative, ethical, and criminal sanctions has not provided sufficient deterrent effect nor ensured remedies for consumers, particularly regarding immaterial losses. Therefore, strategic measures are required, including strengthening supervisory mechanisms, integrating complaint platforms, mandating compensation for consumers as part of administrative sanctions, and enhancing public financial literacy to achieve effective and fair consumer protection in the fintech sector.*

**Keywords:** *Financial Technology, OJK, Debt Collection, Law Enforcement, Consumer Protection*

**A. PENDAHULUAN**

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk hidup layak sebagaimana dijamin dalam Pasal 27 ayat (2) UUD 1945<sup>1</sup>, yang menyebutkan bahwa "Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan".<sup>2</sup> Hak atas penghidupan yang layak bukan hanya terkait dengan kebutuhan sandang, pangan, dan papan, tetapi juga meliputi perlindungan bagi masyarakat yang kesulitan memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari karena kondisi ekonomi yang terbatas. Tidak semua orang memiliki kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang tetap dan penghasilan yang cukup.

---

<sup>1</sup> Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.

<sup>2</sup> Kumparan, *Makna Pasal 27 Ayat 2 UUD 1945 tentang Pekerjaan dan Penghidupan yang Layak*, diakses <https://kumparan.com/berita-hari-ini/makna-pasal-27-ayat-2-uud-1945-tentang-pekerjaan-dan-penghidupan-yang-layak-1vm6VM5o7wX>, diakses pada 17 Juli 2025.

Dalam kondisi seperti ini, banyak yang memilih menggunakan layanan pinjaman online karena prosesnya cepat dan syaratnya tidak rumit.<sup>3</sup> Kondisi ini yang membuat tumbuhnya layanan keuangan digital yang menawarkan proses yang cepat dengan syarat yang mudah, termasuk pinjaman online berbasis teknologi.<sup>4</sup> Akan tetapi solusi finansial dengan akses yang mudah ini justru memberikan beban psikologis dan sosial akibat penagihan yang merugikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penegakan terhadap peraturan yang sudah ada perlu diperkuat agar mampu mengimbangi perkembangan layanan keuangan digital, sekaligus memastikan perlindungan konsumen dapat berjalan secara adil dan menyeluruh.

Sebagian besar masyarakat yang menggunakan layanan *financial technology* khususnya pinjaman online untuk melakukan peminjaman uang itu bukan karena suatu pilihan, tetapi karena adanya suatu keterdesakan.<sup>5</sup> Kebutuhan untuk biaya pendidikan, kesehatan, hingga kebutuhan pokok menjadi alasan utama peminjaman uang tersebut dilakukan. Akses terhadap pinjaman konvensional sering kali terbatas oleh berbagai persyaratan seperti jaminan dan prosedur yang cukup panjang. Melihat kondisi tersebut, layanan *financial technology* hadir sebagai alternatif yang menawarkan proses lebih sederhana, cepat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Akan tetapi, situasi ini sering dimanfaatkan oleh penyelenggara *financial technology* untuk membuat bunga yang tinggi serta penalti yang tidak transparan.<sup>6</sup> Masyarakat yang menggunakan layanan pinjaman online karena kebutuhan mendesak sehingga sering kali tidak membaca secara detail syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini disebabkan oleh proses digital yang serba cepat dan persepsi bahwa prosedur pinjol adalah solusi praktis tanpa mempertimbangkan risiko yang muncul. Kondisi ini menjadikan debitur berada pada posisi rentan, khususnya terhadap praktik penagihan yang tidak sesuai etika, seperti melakukan intimidasi,

---

<sup>3</sup> E. J. Samuella dan I. Susanti, *Tapera: Melindungi Hak atas Tempat Tinggal atau Mengancam Kehidupan yang Layak*, Jurnal Hukum & Pembangunan, Vo.54, No.4 (Desember 2025), p.740.

<sup>4</sup> K. G. E. Gunawan dan I. G. N. D. Laksana, *Perlindungan terhadap Konsumen Pinjaman Online dalam Penyelenggaraan Financial Technology di Indonesia*, Jurnal Kertha Negara, Vol.11, No.6 (Oktober 2023), p.640.

<sup>5</sup> H. T. Sasmita, S. Kamilah, R. I. Wardodo dan T. D. S. W. Wicaksana, *Analisis Faktor Perlindungan Konsumen dalam Urgensi Pembentukan Undang-Undang Pinjaman Online (Peer To Peer Lending)*, Media Iuris, Vol.5, No.1 (Februari 2022), p.40.

<sup>6</sup> M. A. Santoso dan U. Dinata, *Analisis Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Layanan Fintech di Indonesia*, ANDREW Law Journal, Vol.3, No.1 (Juni 2024), p.24-25.

penyebaran data pribadi, dan ancaman sosial. Situasi ini diperburuk oleh lemahnya kesadaran hukum oleh konsumen, sehingga mereka tidak memiliki pemahaman memadai untuk melindungi hak-haknya. Akibatnya, perlindungan hukum yang seharusnya menjadi benteng justru sering kali tidak efektif karena implementasi hukum tidak berjalan dan belum optimal sebagaimana mestinya.<sup>7</sup>

Fenomena ini tidak lepas dari perkembangan pesat dari layanan pinjaman online di Indonesia, yang secara hukum dikenal sebagai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI). LPBBTI merupakan bentuk resmi dari layanan pinjaman daring yang pada awalnya diatur melalui POJK No. 10/POJK.05/2022. Seiring dengan dinamika industri dan kebutuhan penguatan sektor keuangan, peraturan tersebut kini telah dicabut dan disempurnakan oleh POJK No. 40 Tahun 2024, yang menjadi landasan hukum utama saat ini. Regulasi ini tetap memberikan syarat setiap platform untuk berizin OJK dan menjadi anggota AFPI. Keberadaan AFPI (Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia) penting karena menetapkan kode etik penagihan serta standar kompetensi bagi petugas penagih utang. Dalam praktiknya, pelanggaran kode etik dan penyalahgunaan data pribadi masih sering terjadi di sektor pinjaman online. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat 1.107 pengaduan berindikasi pelanggaran praktik penagihan yang tidak etis, seperti intimidasi dan penyebaran data pribadi, terutama saat penagihan dilakukan oleh pihak ketiga. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelaku financial technology masih jauh dari kata optimal. Masalah ini diperparah oleh lemahnya regulasi perlindungan data, yang membuat konsumen rentan terkena penyalahgunaan informasi pribadi oleh pelaku financial technology.<sup>8</sup>

Adapun proses penagihan pinjaman online oleh *fintech* bahkan meskipun yang sudah terdaftar resmi di OJK sendiri sering memunculkan persoalan yang rumit bagi para debitur. Kerugian yang dirasakan tidak hanya berkaitan dengan aspek finansial, akan tetapi juga menyentuh ranah emosional dan psikologis. Bentuk intimidasi seperti ancaman verbal, penyebaran data pribadi tanpa persetujuan debitur, hingga pengiriman pesan berantai ke keluarga atau rekan dekat,

---

<sup>7</sup> M. A. Santoso dan U. Dinata, *Analisis Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Layanan Fintech di Indonesia*.

<sup>8</sup> Ferry Saputra, *Pelanggaran Tenaga Penagih Terbanyak dari Fintech Lending, Apa Penyebabnya?*, diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/pelanggaran-tenaga-penagih-terbanyak-dari-fintech-lending-ini-respon-afpi>, diakses pada 17 Juli 2025.

yang membuat debitur merasa terpojok dan kehilangan rasa aman.<sup>9</sup> Kondisi ini memperlihatkan meski aturan hukum dan mekanisme pengawasan telah ditetapkan, implementasinya di lapangan masih jauh dari harapan. Kurangnya pengawasan yang efektif membuat banyak debitur mengalami tekanan mental yang serius, seperti stres, rasa cemas berlebihan, dan hilangnya martabat yang tidak bisa diukur dengan uang semata. Hingga kini mekanisme kompensasi yang dapat memberikan perlindungan maupun pemulihan bagi debitur atas kerugian immaterial tersebut masih sangat terbatas. Akibatnya, korban seakan dibiarkan berjuang sendiri menghadapi dampak buruk dari praktik penagihan yang tidak manusiawi ini.

Perlindungan hukum terhadap konsumen *fintech* lending seharusnya menjadi prioritas dalam penguatan ranah keuangan digital. Indonesia telah menetapkan sejumlah peraturan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>10</sup>, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan OJK yang kini berlaku, yaitu POJK Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Peraturan baru ini melanjutkan dan mengganti peraturan POJK No. 10/POJK.05/2022 sebelumnya, dengan tetap mengatur kewajiban penyelenggara dalam menjaga etika penagihan dan perlindungan data debitur.<sup>11</sup> Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) juga menetapkan Kode Etik Penyelenggara LPBBTI, yang mewajibkan setiap platform untuk melakukan penagihan secara manusiawi, tanpa ancaman, tanpa penyebaran data pribadi, dan menggunakan tenaga penagih bersertifikat.<sup>12</sup> Ketentuan tersebut masih lebih bersifat administratif dan tidak sepenuhnya memperhatikan aspek psikologis konsumen yang dirugikan. Pelanggaran seperti intimidasi atau penyebaran data sering hanya dijatuhi sanksi etik atau administratif, bukan sanksi hukum yang dapat memulihkan kerugian immaterial debitur, padahal penderitaan mental akibat penagihan yang melanggar etika merupakan kerugian nyata dan berkelanjutan.

---

<sup>9</sup> Ferry Saputra, *Pelanggaran Tenaga Penagih Terbanyak dari Fintech Lending, Apa Penyebabnya?*.

<sup>10</sup> Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 Tahun 1999. LN Tahun 1999 No. 42, TLN No. 3821.

<sup>11</sup> Jeremy Zefanya Yaka Arvante, *Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pinjaman Online*, *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, Vol.2, No.1 (Januari-Juni 2022), p.74.

<sup>12</sup> F. Nurhisyam, A. A. Sudir dan A. Machmud, *Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan pada Fintech P2P Lending dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, *Syntax Idea*, Vol.6, No.2 (Maret 2024).

Perlindungan terhadap konsumen dalam layanan pinjaman online telah menjadi bagian penting dari regulasi sektor keuangan di Indonesia. Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, aturan OJK, dan pedoman perilaku dari AFPI, negara berupaya memberikan jaminan bahwa hak-hak konsumen dilindungi secara menyeluruh, termasuk dalam proses penagihan. Aturan tersebut mencakup prinsip transparansi, perlakuan yang adil, serta larangan terhadap praktik penagihan yang bersifat mengintimidasi atau merendahkan.<sup>13</sup> Namun dalam kenyataannya, banyak keluhan dari masyarakat yang merasa mendapat perlakuan tidak etis, seperti ancaman verbal, penyebaran data pribadi, atau tekanan psikologis yang berlebihan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara peraturan hukum yang ideal dengan praktik di lapangan. Beberapa penyelenggara layanan terlihat mematuhi aturan secara administratif, akan tetapi dalam pelaksanaannya justru mengabaikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Masalah ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga melemahkan kepercayaan publik terhadap sistem perlindungan yang seharusnya berpihak pada konsumen. Oleh sebab itu, penting untuk mengkaji ulang efektivitas pelaksanaan regulasi tersebut dalam rangka memastikan bahwa prinsip keadilan benar-benar hadir dalam praktik layanan pinjaman online. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana ketentuan dalam *financial technology* ketika melakukan penagihan dan perlindungan bagi debitur?
2. Bagaimana penegakan hukum dalam pelaksanaan sanksi bagi anggota *financial technology* yang melanggar ketentuan dalam hal penagihan?

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang mengkaji norma-norma dalam peraturan perundang-undangan sebagai dasar analisis. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang diangkat berkaitan dengan kewajiban hukum penyelenggara *financial technology lending* dalam penagihan dan perlindungan konsumen. Dalam penelitian ini digunakan dua pendekatan, yaitu *Statute Approach* dan *Conceptual Approach*.

---

<sup>13</sup> Widya Oktavia dan Trubus Rahardiansyah, *Analisis Hukum terhadap Mekanisme Penagihan Pinjaman Online dengan Penyebaran Data Pribadi*, Begawan Abioso, Vol.16, No.1 (Juni 2025), p.42.

*Statute Approach* dilakukan dengan menelaah secara kritis peraturan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, POJK No. 10/POJK.05/2022 yang telah diganti dengan POJK No. 40 Tahun 2024, tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, serta Kode Etik AFPI. Selain itu, *Conceptual Approach* digunakan untuk mengkaji konsep-konsep hukum, seperti perlindungan konsumen, tanggung jawab penyelenggara, serta prinsip keadilan dalam praktik penagihan. Melalui kombinasi kedua pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan analisis yang komprehensif terhadap kesenjangan antara ketentuan normatif dan praktik yang terjadi di lapangan.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Ketentuan Financial Technology dalam LPBBTI Ketika Melakukan Penagihan dan Perlindungan bagi Debitur**

*Financial technology* (Untuk selanjutnya disebut *fintech*) telah menjadi salah satu inovasi paling signifikan dalam dunia jasa keuangan modern. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, *fintech* berupaya menyederhanakan sekaligus mempercepat akses kepada masyarakat terhadap berbagai layanan keuangan.<sup>14</sup> Inovasi ini muncul sebagai respons atas keterbatasan sistem perbankan konvensional yang seringkali dinilai tidak cukup fleksibel, terutama bagi kalangan masyarakat yang menginginkan dana untuk kebutuhan yang mendesak. Di Indonesia, salah satu bentuk *fintech* yang paling dikenal dan banyak digunakan adalah layanan pinjaman online, yang secara hukum dikenal sebagai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (Untuk selanjutnya disebut LPBBTI).<sup>15</sup> Kehadiran LPBBTI menjawab kebutuhan masyarakat akan akses dana yang cepat dan relatif mudah, tanpa harus melalui prosedur yang rumit seperti di lembaga perbankan konvensional.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> N. Roza, B. Azheri dan M. Hasbi, *Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Perjanjian Pinjaman Online Berbasis Financial Technology (Fintech)*, Unes Journal of Swara Justisia, Vol.8, No.3 (Oktober 2024), p.547.

<sup>15</sup> S. Nasikhatuddini, *Perlindungan Hukum Pidana terhadap Nasabah dalam Pelaksanaan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Fintech) Peer To Peer Lending*, Lex Renaissance, Vol.6, No.3 (Juli 2021), p.437-448.

<sup>16</sup> *Ibid.*

Bagi sebagian orang, terutama mereka yang menghadapi situasi keuangan mendesak, LPBBTI yang resmi terdaftar dan diawasi oleh OJK menawarkan harapan baru dan jalan keluar instan. Kepraktisan dan efisiensi inilah yang membuat layanan pinjaman online resmi berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, menjadikannya solusi yang ideal di tengah tekanan ekonomi yang terus meningkat.

Pengaturan *fintech* di Indonesia, khususnya sektor Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI), telah memiliki dasar hukum yang jelas. Instrumen utamanya kini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 40 Tahun 2024. Peraturan ini menyempurnakan ketentuan sebelumnya dalam POJK Nomor 10/POJK.05/2022.<sup>17</sup> Bab XV POJK 40/2024, khususnya Pasal 179, menegaskan bahwa prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat harus diterapkan secara menyeluruh, yang merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Hal ini merupakan penguatan dari peraturan sebelumnya dalam Pasal 100 POJK 10/2022. Kewajiban kerahasiaan data yang sebelumnya diatur dalam Pasal 44 ayat (1) POJK Nomor 10 Tahun 2022, kini dipertegas kembali dalam Pasal 161 POJK Nomor 40 Tahun 2024, yang melarang penyelenggara menyebarkan data pribadi, transaksi, atau keuangan konsumen kepada pihak lain tanpa persetujuan.

Hubungan hukum antara penyelenggara LPBBTI dan konsumen didasarkan pada perjanjian pinjam-meminjam yang dibuat secara elektronik. Dasar hubungan hukum ini yang sebelumnya diatur dalam Pasal 30 POJK No. 10/POJK.05/2022, Sekarang diatur dalam Pasal 143 POJK 40/2024. Peraturan ini mewajibkan adanya perjanjian yang minimal terdiri atas: (a) perjanjian antara Penyelenggara dan Pemberi Dana, serta (b) perjanjian antara Pemberi Dana dan Penerima Dana.<sup>18</sup> Kewajiban penggunaan Tanda Tangan Elektronik yang sebelumnya diatur dalam Pasal 37 ayat (1) POJK No.10 Tahun 2022, kini diatur dalam Pasal 154 ayat (1) POJK 40/2024. Dengan demikian, perjanjian elektronik ini yang tetap tunduk pada ketentuan Pasal 1320 KUHPdata (BW) tentang syarat sah perjanjian menjadi dasar yang mengikat kedua belah pihak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya.

---

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> M. M. Ma'muroh, Y. Yulia dan L. Qomariyah, *Efektivitas Psikoreligi terhadap Penurunan Depresi, Gangguan Mental, dan Pencegahan Bunuh Diri pada Korban Pinjaman Online di Tangerang Selatan*, Edu Masda Journal, Vol.9, No.2 (September 2025), p.168.

Dari landasan ini lahir hubungan timbal balik: konsumen berhak memperoleh informasi yang benar dan perlindungan atas data pribadinya, sekaligus berkewajiban melunasi pinjaman sesuai perjanjian; sedangkan penyelenggara berhak menerima pengembalian dana, namun juga berkewajiban memberikan layanan yang transparan, etis, menjaga kerahasiaan data, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil.<sup>19</sup>

Dalam kerangka ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjaga keberadaan konsumen, terutama melalui Pasal 4 yang menegaskan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta Pasal 7 yang mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik, jujur, dan tidak diskriminatif.<sup>20</sup> Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam layanan LPBBTI tidak hanya bersumber dari aturan administratif POJK, tetapi juga dari hubungan timbal balik hak dan kewajiban antara penyelenggara dan konsumen. Kerangka hukum ini menempatkan penyelenggara sebagai pihak yang wajib memastikan praktik usaha berjalan sesuai hukum sekaligus berhak menagih kewajiban konsumen, sedangkan konsumen diposisikan sebagai subjek yang hak-haknya harus dijamin. Oleh karena itu, perlindungan konsumen menjadi prioritas utama dalam ekosistem layanan keuangan digital.

Secara normatif, proses penagihan dalam industri LPBBTI harus tunduk pada koridor etika dan hukum yang ketat. Landasan hukum utamanya adalah POJK No. 40 Tahun 2024, yang secara komprehensif mengatur hal ini. Pasal 179 dalam peraturan tersebut menegaskan bahwa penyelenggara wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen secara menyeluruh. Kewajiban ini diperkuat oleh Pasal 161 yang secara spesifik melarang penyebaran data pribadi, transaksi, dan keuangan konsumen kepada pihak lain tanpa persetujuan. Pada ranah asosiasi, Kode Etik Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) dalam Bab III huruf C angka 3 dan 4 juga mewajibkan penagihan dilakukan sesuai peraturan yang berlaku serta melarang keras penggunaan jasa pihak ketiga yang masuk dalam daftar hitam OJK maupun AFPI. Perlindungan itu juga dapat diperkuat oleh UUPK,

---

<sup>19</sup> Gita Theresa dan Henny Marlina, *Pelindungan Data Pribadi pada Layanan Pendanaan Berbasis Teknologi Informasi Pasca Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023*, Jurnal Hukum & Pembangunan, Vol.54, No.2 (Juni 2023), p.242.

<sup>20</sup> Rayyan Sugangga dan Erwin Hari Sentoso, *Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Pinjaman Online (Pinjol) Ilegal*, Justice Journal Of Law, Vol.1, No.1 (Januari-Juni 2020), p.57.

khususnya Pasal 4 dan Pasal 7, serta UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.<sup>21</sup> Aturan ini dirancang untuk memastikan proses penagihan berjalan secara profesional dan manusiawi, jauh dari praktik intimidasi.<sup>22</sup>

Meskipun regulasi hukum telah ada, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan bahwa terdapat sebanyak 13.540 pengaduan dari masyarakat terkait penagihan yang dilakukan *fintech* dan 1.676 laporan masyarakat yang mengindikasikan adanya pelanggaran dalam praktik penagihan, khususnya terkait tindakan yang tidak etis seperti intimidasi maupun penyalahgunaan data pribadi selama periode 1 Januari 2024 hingga 30 Januari 2025.<sup>23</sup> Dugaan pelanggaran ini umumnya terjadi ketika proses penagihan dilakukan oleh pihak ketiga, yaitu perusahaan jasa penagihan (*debt collector*) yang ditunjuk oleh penyelenggara LPBBTI untuk menagih kewajiban debitur. OJK juga mencatat 3.858 pengaduan terkait perilaku penagihan *fintech* sejak Januari hingga Juni 2025, mayoritas berupa intimidasi dan penyebaran data pribadi oleh *debt collector*.<sup>24</sup> Fenomena ini menandakan bahwa kepatuhan para pelaku industri seringkali hanya bersifat administratif, namun mengabaikan peraturan perlindungan konsumen dalam praktiknya. Pelanggaran tidak hanya melanggar hak-hak dasar konsumen yang dijamin undang-undang, tetapi juga mengurangi kepercayaan publik terhadap industri *fintech* secara keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan aturan saja tidak cukup tanpa adanya pengawasan yang efektif dan kesadaran hukum dari para pelaku usaha.<sup>25</sup>

Salah satu kasus menimpa konsumen AdaKami, di mana pihak penagih tidak hanya menghubungi kontak darurat tanpa izin, tapi juga menghubungi atasan kantor korban untuk menagih utang. Penagihan dilakukan dengan kasar dan intimidatif,

---

<sup>21</sup> Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Data Pribadi*. UU No. 27 Tahun 2022. LN Tahun 2022 No.245, TLN No.6820.

<sup>22</sup> I. Hariyani, *Efektivitas Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Mengawasi Permasalahan Praktik Pinjaman Online Ilegal di Indonesia*, *Lex Journalica*, Vol.19, No.1 (2022), p.15.

<sup>23</sup> Herald.id, *OJK Terima 13.540 Pengaduan, Mayoritas Praktik Penagihan dan Fintech Lending*, diakses dari <https://herald.id/2025/03/03/ojk-terima-13-540-pengaduan-mayoritas-praktik-penagihan-dan-fintech-lending>, diakses pada 5 Agustus 2025.

<sup>24</sup> CNBC Indonesia, *Ada 3.858 Pengaduan Debt Collector Sektor Fintech, Ini Respons OJK*, diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20250801081726-17-654104/ada-3858-pengaduan-debt-collector-sektor-fintech-ini-respon-ojk>, diakses pada 5 Agustus 2025.

<sup>25</sup> M. H. Y. Purba, *Penguatan Perlindungan Konsumen dalam Industri Peer to Peer Lending*, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.22, No3 (Desember 2020), p.550.

sehingga menimbulkan tekanan psikologis, rasa malu, dan kerusakan reputasi di lingkungan kerja korban. Kasus ini kemudian mendapat perhatian publik dan dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk ditindaklanjuti. OJK menegaskan bahwa setiap penyelenggara LPBBTI bertanggung jawab penuh atas tindakan pihak ketiga yang ditunjuknya. Apabila terbukti terjadi pelanggaran, OJK memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif terhadap penyelenggara layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi yang melakukan pelanggaran. Bentuk sanksi tersebut dapat berupa peringatan tertulis, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin operasional, sesuai dengan tingkat pelanggaran dan hasil evaluasi kepatuhan penyelenggara terhadap prinsip perlindungan konsumen.<sup>26</sup> Solusi yang ditempuh OJK dalam kasus ini adalah dengan memanggil pihak penyelenggara untuk memberikan klarifikasi, melakukan evaluasi terhadap mekanisme penagihan yang digunakan, serta mewajibkan adanya perbaikan prosedur agar selaras dengan kode etik AFPI dan ketentuan dalam POJK, sehingga praktik penagihan yang merugikan konsumen dapat dicegah secara lebih efektif di kemudian hari.<sup>27</sup>

## **2. Penegakan Hukum dalam Pelaksanaan Sanksi Bagi Anggota Financial Technology yang Melanggar Ketentuan dalam Hal Penagihan.**

Penegakan hukum dalam sektor LPBBTI memegang peranan penting untuk menjamin perlindungan konsumen. POJK No. 10/POJK.05/2022<sup>28</sup> telah mengatur prinsip transparansi, keamanan data, dan mekanisme pengaduan melalui Pasal 100, serta melarang penyalahgunaan data pribadi dalam Pasal 44 ayat (1).<sup>29</sup> Peraturan tersebut kini diatur dalam POJK No. 40 Tahun 2024<sup>30</sup>, Pasal 179 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 161 tentang Pengelolaan Data dan Informasi.

---

<sup>26</sup> C. B. Ansa, *Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Hukum bagi Debitur Pinjaman Online Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*, Lex Administratum, Vol.12, No.1 (November 2023).

<sup>27</sup> Bisnis Espos, *Cerita Nasabah Pinjol AdaKami di Soloraya, Diteror dan Ditagih Secara Kasar*, diakses dari <https://bisnis.espos.id/cerita-nasabah-pinjol-adakami-di-soloraya-diteror-dan-ditagih-secara-kasar-1749576>, diakses pada 8 September 2025.

<sup>28</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*, POJK Nomor 10/POJK.05/2022, LN Tahun 2022 No. 83, TLN No. 2/OJK.

<sup>29</sup> Ali Mulyo Utomo, dkk., *Kewenangan Hak Kreditur Pinjaman Online terhadap Data Debitur untuk Kepentingan Penagihan Utang Berdasarkan Hukum Positif Indonesia*, Jurnal Media Akademik (JMA), Vol.2, No.1 (Januari 2024), p.820-821.

<sup>30</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*, POJK No. 40/POJK.05/2024, LN Tahun 2024 No.55, TLN No.121/OJK.

Akan tetapi, kenyataannya masih terdapat kesenjangan antara *das sollen* (hukum yang seharusnya) dan *das sein* (kenyataan yang terjadi). Salah satu contoh nyata terjadi pada Januari 2025, ketika seorang debitur Kredit Pintar menjadi korban praktik penagihan tidak etis. *Debt collector* tidak hanya menagih dengan kata-kata kasar, tetapi juga mengancam akan menyebarkan data pribadi korban ke berbagai pihak. Bahkan keluarga dan kontak darurat korban turut dihubungi secara berulang tanpa izin, yang menimbulkan rasa malu, tekanan psikologis, dan kerusakan reputasi di lingkungan sosialnya.<sup>31</sup> Kasus ini memperlihatkan bahwa regulasi yang ada belum mampu memberikan perlindungan efektif karena sanksi yang diterapkan tidak menimbulkan efek jera bagi pelaku. Tanpa adanya pengawasan yang optimal dan penegakan hukum yang tegas, debitur akan tetap berada pada posisi yang rentan terhadap praktik penagihan yang merugikan. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakseimbangan hubungan hukum antara penyelenggara dan penerima pinjaman, di mana debitur tidak memiliki daya tawar yang memadai untuk melindungi hak-haknya dari tindakan penagihan yang bersifat intimidatif atau melampaui batas kepatutan hukum.<sup>32</sup>

Dalam praktik penagihan, pelanggaran yang terjadi sangat beragam dan umumnya menargetkan aspek psikologis serta privasi debitur. Cara yang paling dominan adalah penggunaan metode intimidasi, ancaman, dan tekanan verbal melalui sarana komunikasi digital, termasuk penyebaran data pribadi atau pesan bernada ancaman kepada pihak ketiga. Kerangka hukum yang berlaku secara tegas melarang praktik semacam ini karena bertentangan dengan prinsip etika penagihan, perlindungan data pribadi, dan penghormatan terhadap harkat serta martabat manusia.<sup>33</sup> SEOJK No. 19/SEOJK.06/2025 pada Bab XX Angka 9 menegaskan bahwa seluruh proses penagihan wajib dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mana mengatur terkait dengan perlindungan konsumen,

---

<sup>31</sup> Media Konsumen, *Pengancaman Penyebaran Data Pribadi dengan Kata-Kata Kasar*, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2025/01/23/surat-pembaca/pengancaman-penyebaran-data-pribadi-dengan-kata-kata-kasar>, diakses pada 4 September 2025.

<sup>32</sup> R. Rahmiati, R. Malik, A. Rahman, A. Andriana, M. H. Nuragung, A. Cempokowulan dan D. F. Satiadharmanto, *Pinjaman Online yang Bertanggung Jawab: Peran Kreditur dalam Mengurangi Risiko Wanprestasi dan Melindungi Debitur*, Jurnal Abdimas Indonesia, Vol.5, No.1 (Maret 2025), p.358-368.

<sup>33</sup> T. D. Elvina dan A. Sulistiyono, *Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman Online*, Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, Vol.4, No.1 (Mei 2025), p.364-376.

yang melarang tindakan intimidatif. Pelanggaran serius lainnya adalah penyebaran data pribadi debitur, praktik yang bertujuan mempermalukan korban dan mengganggu psikologis konsumen, serta kerahasiaan data sebagaimana diatur dalam Pasal 161 POJK No. 40 Tahun 2024.<sup>34</sup> Seluruh tindakan ini dapat dikategorikan sebagai bentuk pemaksaan yang menimbulkan gangguan psikis, suatu perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut Pasal 15 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan: "Pelaku usaha dilarang menawarkan atau mempromosikan barang dan/atau jasa dengan cara memaksa, membujuk, mengancam, dan/atau mengintimidasi untuk melakukan perjanjian jual-beli."

Kasus PT Pembiayaan Digital Indonesia (AdaKami) menjadi contoh konkret pelanggaran praktik penagihan oleh penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) yang telah berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada September 2023, OJK memanggil manajemen AdaKami untuk melakukan klarifikasi atas laporan masyarakat terkait dugaan praktik penagihan tidak etis yang dilakukan oleh pihak ketiga (*debt collector*). Bentuk pelanggaran yang dilaporkan meliputi tindakan intimidatif, tekanan psikologis, serta penyalahgunaan data pribadi penerima pinjaman. OJK menilai praktik tersebut bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan tata kelola penagihan yang diatur dalam regulasi LPBBTI. Melalui Siaran Pers Nomor SP 66/DHMS/OJK/IX/2023, OJK menegaskan bahwa penagihan wajib dilakukan dengan cara yang manusiawi, transparan, serta tidak menimbulkan tekanan fisik maupun psikis terhadap penerima pendanaan.<sup>35</sup>

Atas pelanggaran tersebut, OJK menjatuhkan sanksi administratif berupa surat peringatan dan memerintahkan AdaKami untuk melakukan pembenahan sistem penagihan serta melaporkan hasil perbaikannya secara berkala. Sebagai bentuk tindak lanjut, AdaKami memutuskan kerja sama dengan pihak ketiga yang tidak memenuhi standar etika, memperbarui *Standard Operating Procedure* penagihan,

---

<sup>34</sup> F. Rifa, dan M. N. Hidayati, *Kebijakan Penal dalam Perlindungan Data Pribadi Nasabah Fintech Lending di Indonesia*, Binamulia Hukum, Vol.13, No.2 (Desember 2024).

<sup>35</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Siaran Pers: OJK Panggil AdaKami Klarifikasi Informasi di Sosmed*, diakses dari <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Panggil-AdaKami-Klarifikasi-Informasi-di-Sosmed.aspx>, diakses pada 4 November 2025.

dan meningkatkan mekanisme pengawasan internal terhadap aktivitas penagihan.<sup>36</sup> Setelah proses klarifikasi dan pembenahan selesai, OJK menyatakan bahwa penanganan kasus tersebut telah diselesaikan secara administratif dan menekankan agar seluruh penyelenggara LPBBTI berizin menjaga kepatuhan terhadap prinsip perlindungan konsumen. Kasus AdaKami menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan administratif yang diterapkan oleh OJK dapat memberikan efek korektif terhadap penyelenggara LPBBTI yang melanggar prinsip etika penagihan. Namun, kasus ini juga mengungkap keterbatasan penegakan hukum administratif yang hanya menekankan aspek pembinaan tanpa memberikan kompensasi atas kerugian immaterial yang dialami konsumen. Dalam konteks penelitian ini, fenomena tersebut memperlihatkan perlunya penguatan kebijakan perlindungan konsumen di sektor fintech, termasuk mekanisme ganti rugi administratif dan koordinasi pengawasan terpadu antara OJK, AFPI, dan Kementerian Komunikasi dan Digital.

Untuk menindak pelanggaran dalam penyelenggaraan LPBBTI, peraturan hukum di Indonesia menyediakan perangkat sanksi yang bersifat multilapis, mencakup ranah administratif, etik, dan pidana. Sanksi administratif menjadi kewenangan utama Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagaimana diatur dalam Pasal 159 POJK No. 40/2024, yang menetapkan bahwa Penyelenggara dapat dikenai peringatan tertulis, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin, bahkan dapat disertai pemblokiran sistem elektronik apabila tetap tidak mematuhi ketentuan. Ketentuan ini menegaskan bahwa meskipun penagihan dilakukan oleh pihak ketiga (*debt collector*), tanggung jawab hukum tetap berada pada Penyelenggara sebagai pemberi pinjaman.<sup>37</sup> Menurut Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)<sup>38</sup>, seseorang bukan hanya bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri, tetapi juga atas perbuatan orang lain yang berada di bawah pengawasannya atau yang diperintahkannya.

---

<sup>36</sup> CNBC Indonesia, *AdaKami dapat Sanksi dari OJK, Ada Karyawan yang Dipecat*, diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20231012130606-17-480002/adakami-dapat-sanksi-dari-ojk-ada-karyawan-yang-dipecat>, diakses pada 4 November 2025.

<sup>37</sup> I. M. Ulfa, S. Supriyono dan A. S. Nugroho, *Kajian Hukum Tanggung Jawab Pidana Pemberi Pinjaman Online atas Pelanggaran Data Pribadi Nasabah Gagal Bayar pada Sistem Pinjaman Online*, Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory, Vol.3, No.3 (Juli 2025).

<sup>38</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Ketentuan ini disebut sebagai prinsip *vicarious liability*, yaitu tanggung jawab tidak langsung dari pihak yang memberi perintah. Dalam konteks layanan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI), penyelenggara fintech adalah pihak yang memberi perintah kepada *debt collector* untuk melakukan penagihan. Jika terjadi pelanggaran seperti intimidasi atau penyebaran data pribadi, tanggung jawab hukum tetap berada pada penyelenggara sebagai pelaku usaha, bukan pada *debt collector*. Hal ini juga sejalan dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikannya. Artinya, pelaku usaha tidak dapat beralasan bahwa pelanggaran dilakukan oleh pihak ketiga, karena secara hukum mereka adalah pemberi perintah dan tetap memikul tanggung jawab atas perbuatan tersebut.

Dengan demikian, pihak ketiga tidak langsung dikenai sanksi administratif oleh OJK, tetapi perbuatannya tetap dapat dipertanggungjawabkan melalui jalur pidana apabila memenuhi unsur delik. Pada ranah etik, Pasal 84 ayat 4 dan 6 POJK No. 40/2024 menyebut bahwa Penyelenggara harus tunduk pada pedoman perilaku pasar yang diterbitkan oleh Asosiasi dalam lingkup LPBBTI, sehingga Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) berwenang memberikan sanksi etis kepada anggotanya yang melanggar. Pasal 15 UUPK melarang pelaku usaha menawarkan barang dan/atau jasa dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan fisik maupun psikis terhadap konsumen, dan Pasal 62 ayat (1) UUPK mengancam pelanggaran tersebut dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik penagihan tidak hanya ditopang oleh POJK dan pedoman etik AFPI, tetapi juga oleh perangkat hukum pidana dalam UUPK.<sup>39</sup>

Peran Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) sebagai organisasi swaregulasi (*self-regulatory organization*) sah secara hukum melalui Pasal 108 POJK 10/2022 yang sekarang diatur pada Pasal 80 ayat 1 POJK 40/2024,

---

<sup>39</sup> N. F. Anggraini dan S. A. Wiraguna, *Tanggung Jawab Hukum Platform Pinjaman Online terhadap Penyalahgunaan dan Penyebaran Data Pribadi Konsumen Secara Ilegal*, Risoma: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan, Vol.3, No.3 (Mei 2025), p.155–161.

**Chris Leo Yonatal Gurning, dan Christin Septina Basani**  
*Analisis Penagihan Hukum dan Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Penagihan dalam Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*

yang mewajibkan setiap penyelenggara LPBBTI untuk menjadi anggotanya. Keanggotaan wajib ini menempatkan AFPI sebagai garda terdepan dalam penegakan standar etika industri, terutama melalui pedoman perilaku (*code of conduct*) yang mengikat.<sup>40</sup> Dalam konteks penagihan, pedoman perilaku AFPI berfungsi mengatur norma-norma dalam peraturan menjadi aturan operasional yang konkret, seperti larangan penggunaan kata-kata kasar, batasan waktu penagihan, serta kewajiban sertifikasi bagi tenaga penagih. Melalui komite etik, AFPI berwenang memproses pengaduan dan menjatuhkan sanksi internal mulai dari teguran hingga rekomendasi pencabutan keanggotaan. Meskipun demikian, perlu dipahami bahwa kewenangan AFPI terbatas pada ranah etik, di mana sanksinya bersifat keanggotaan dan tidak menggantikan proses hukum administratif oleh OJK maupun proses pidana.<sup>41</sup>

Selain peran AFPI yang berfokus pada penegakan aspek etika industri, mekanisme penegakan hukum dalam penyelenggaraan fintech juga melibatkan pembagian kewenangan antar instansi negara. Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagaimana diatur dalam Pasal 205 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif terhadap penyelenggara berdasarkan hasil pengawasan maupun pengaduan dari konsumen.<sup>42</sup> Untuk pelanggaran pidana, penegakannya merupakan kewenangan aparat penegak hukum, yakni Kepolisian, di mana korban perlu membuat laporan atas tindakan yang terjadi. Dalam praktiknya, penegakan ini belum optimal, sehingga penanganan kasus seringkali berjalan secara lambat dan hanya sebagai formalitas saja.<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> Abdurrazaq Triansyah, dkk., *Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Perlindungan Hukum bagi Pengguna Pinjaman Online Ilegal (Studi Kasus Pinjol Ilegal di Yogyakarta)*, Cross-border, Vol.5, No.2 (Juni 2022), p.1093-1094.

<sup>41</sup> D. Kurniyanto, P. M. Dewi dan F. A. J. Putri, *Perlindungan Hukum bagi Resiko Konsumen Terhadap Praktik Pinjaman Online Ilegal*, Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory, Vol.3, No.3 (Juli 2025).

<sup>42</sup> H. Nugroho, *Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam Transaksi Pinjaman Online*, Jurnal Hukum Positum, Vol.5, No.1 (Juni 2020), p.32.

<sup>43</sup> Najma Syamila, Gunardi Lie dan Moody Rizqy Syailendra, *Tindak Pemerasan dalam Penagihan Pinjaman Online Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*, Jurnal Serina Sosial Humaniora, Vol.1, No.1 (Februari 2023), p.4-5.

Pelaksanaan penegakan hukum dalam praktik masih dihadapkan pada berbagai kendala yang berdampak langsung terhadap efektivitas perlindungan bagi debitur. Hambatan utama muncul pada tahap pembuktian, sebab korban sering kali mengalami kesulitan dalam mengumpulkan atau menyerahkan bukti yang cukup terkait tindakan intimidasi yang dilakukan melalui komunikasi pribadi antara pelaku dan korban.<sup>44</sup> Situasi ini menyebabkan banyak kasus penagihan tidak etis berhenti pada tahap pengaduan tanpa dapat berlanjut ke proses hukum yang lebih substantif.<sup>45</sup> Selain itu, sanksi administratif OJK yang ditujukan kepada korporasi tidak selalu memberikan efek jera secara langsung kepada penagih di lapangan.<sup>46</sup> Akibatnya, perlindungan hukum bagi debitur terasa belum optimal karena proses untuk mendapatkan keadilan seringkali panjang. OJK belum punya cara yang jelas untuk membantu korban mendapatkan kembali kerugiannya. Penegakan hukum lebih sering fokus menghukum pelaku, bukan memperbaiki keadaan korban.

Dalam rangka memperkuat penegakan hukum di sektor layanan pinjaman online, perlu dilakukan evaluasi terhadap kelemahan yang muncul di lapangan. Meskipun regulasi telah diatur melalui POJK No. 40 Tahun 2024, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Kode Etik AFPI. implementasinya di lapangan masih menunjukkan kesenjangan signifikan. Berbagai bentuk pelanggaran seperti intimidasi dan penyebaran data pribadi masih marak terjadi dalam praktik penagihan.<sup>47</sup> Kondisi itu disebabkan oleh lemahnya mekanisme pengawasan, terbatasnya akses korban dalam membuktikan adanya pelanggaran, serta orientasi penegakan hukum yang cenderung berfokus pada pemberian sanksi kepada pelaku daripada pada upaya pemulihan hak-hak korban.<sup>48</sup> Akibatnya, perlindungan hukum bagi debitur, terutama terkait kerugian immaterial,

---

<sup>44</sup> R. R. Aisyah, N. Bazroh, Z. R. Laurina, Y. Fransisca dan N. Azka, *Perlindungan Hak Debitur Pinjaman Online (Pinjol) dalam Perspektif Cyber Law*, Jurnal Hukum Statuta, Vol.1, No.3 (Agustus 2022).

<sup>45</sup> R. Kusumaningsih dan D. Yulianingsih, *Tantangan Regulasi dan Perlindungan Hukum dalam Pinjaman Online*, Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, Vol.2, No.2 (Desember 2023).

<sup>46</sup> . Kusumaningsih dan D. Yulianingsih, *Tantangan Regulasi dan Perlindungan Hukum dalam Pinjaman Online*.

<sup>47</sup> I. Pradipta, M. Sood dan H. M. Muhaimin, *Perlindungan Hukum bagi Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*, JATISWARA, Vol.39, No.1 (Mei 2024), p.32.

<sup>48</sup> J. S. Billa dan L. Yustrisia, *Analisis Viktimologi terhadap Perlindungan Hukum Korban Penyalahgunaan Data Pribadi dalam Pinjaman Online*, El-Faqih: Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam, Vol.11, No.2 (Oktober 2025).

belum berjalan efektif, dan korban sering kali harus menanggung sendiri akibat pelanggaran tersebut karena belum adanya mekanisme jelas dari OJK untuk memfasilitasi ganti rugi.

Untuk memperkuat efektivitas penegakan hukum terhadap pelanggaran penagihan dalam layanan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI), diperlukan pembentukan mekanisme pengaduan terpadu yang melibatkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Kepolisian Republik Indonesia, Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI), serta Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi). Komdigi memiliki peran penting dalam membantu proses pengumpulan dan validasi bukti elektronik, terutama ketika terjadi ancaman atau penyebaran data pribadi oleh pihak penagih.<sup>49</sup> Melalui koordinasi lintas lembaga ini, pengawasan dan perlindungan terhadap konsumen dapat berjalan lebih efektif, karena setiap instansi berperan sesuai kewenangannya. OJK mengawasi aspek kepatuhan dan perlindungan konsumen, Kepolisian menindak unsur pidana, AFPI menegakkan etika keanggotaan, sedangkan Komdigi memastikan keamanan data dan keabsahan bukti elektronik. Dengan adanya sistem pengaduan yang terintegrasi, proses pelaporan dan penindakan terhadap pelanggaran dapat dilakukan lebih cepat, transparan, dan sesuai prinsip kepastian hukum.

### **C. PENUTUP**

Meskipun Indonesia telah memiliki landasan hukum yang kuat untuk mengatur layanan pinjaman online, termasuk POJK No. 40/POJK/2024, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Kode Etik AFPI, implementasinya di lapangan masih menghadapi kendala signifikan. Secara normatif, peraturan-peraturan ini telah mencakup prinsip-prinsip penting seperti transparansi, perlakuan yang adil, dan perlindungan data pribadi konsumen, serta melarang praktik penagihan yang bersifat intimidasi. Laporan dari OJK menunjukkan bahwa praktik penagihan tidak etis, intimidasi, dan penyebaran data pribadi masih marak terjadi,

---

<sup>49</sup> A. Fritiana, dan S. A. Wiraguna, *Penyalahgunaan Data Pribadi pada Layanan Pinjaman Online: Analisis Perlindungan dan Sanksi Hukum*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol.3, No.2 (Mei 2025), p.525.

menandakan adanya kesenjangan antara norma hukum yang ideal dengan praktik di lapangan, di mana kepatuhan pelaku industri seringkali hanya bersifat administratif dan mengabaikan perlindungan konsumen yang dijamin undang-undang.

Penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh penyedia layanan pinjaman online dan tenaga penagihnya pun masih belum optimal. Meskipun tersedia sanksi berlapis mulai dari administratif oleh OJK, etik oleh AFPI, hingga pidana, efektivitasnya dalam memberikan efek jera masih dipertanyakan. Kasus di lapangan, seperti penyebaran data pribadi dan ancaman verbal, menunjukkan bahwa sanksi yang ada belum mampu memberikan perlindungan yang efektif atau pemulihan kerugian bagi korban, terutama terkait kerugian immaterial seperti tekanan psikologis dan hilangnya reputasi korban. Kendala ini diperburuk oleh kesulitan dalam pembuktian kasus serta fokus penegakan hukum yang lebih berorientasi pada penghukuman pelaku daripada pemulihan kondisi korban.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan langkah strategis yang kolaboratif. Pertama, OJK perlu memperkuat pengawasan melalui pengembangan platform pengaduan terintegrasi yang menghubungkan OJK, AFPI, dan Kepolisian, sehingga korban lebih mudah melaporkan dan memantau kasusnya. OJK juga harus diberikan kewenangan untuk mewajibkan pemberian ganti rugi kepada korban sebagai bagian dari sanksi administratif. Kedua, LPBBTI dan lembaga terkait perlu meningkatkan kerja sama dalam penerapan sanksi yang lebih tegas dan transparan, tidak hanya pada ranah administratif atau etik, tetapi juga memastikan jalur pidana berjalan efektif. Terakhir, masyarakat perlu didorong meningkatkan literasi keuangan agar lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan pinjaman online, memahami syarat dan ketentuan yang berlaku, serta menyadari hak-hak mereka sebagai konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Publikasi

- Aisyah, R. R., N. Bazroh, Z. R. Laurina, Y. Fransisca dan N. Azka. *Perlindungan Hak Debitur Pinjaman Online (Pinjol) dalam Perspektif Cyber Law*. Jurnal Hukum Statuta. Vol.1. No.3 (Agustus 2022).
- Anggraini, N. F. dan S. A. Wiraguna. *Tanggung Jawab Hukum Platform Pinjaman Online terhadap Penyalahgunaan dan Penyebaran Data Pribadi Konsumen secara Ilegal*. Risoma: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan. Vol.3. No.3 (Mei 2025).
- Ansa, C. B.. *Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Hukum bagi Debitur Pinjaman Online Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*. Lex Administratum. Vol.12. No.1 (November 2023).
- Arvante, Jeremy Zefanya Yaka. *Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pinjaman Online*. Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal. Vol.2. No.1 (Januari-Juni 2022).
- Billa, J. S. dan L. Yustrisia. *Analisis Viktimologi terhadap Perlindungan Hukum Korban Penyalahgunaan Data Pribadi dalam Pinjaman Online*. El-Faqih: Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam. Vol.11. No.2 (Oktober 2025).
- Elvina, T. D. dan A. Sulistiyono. *Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman Online*. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora. Vol.4. No.1 (Mei 2025).
- Fritiana, A. dan S. A. Wiraguna. *Penyalahgunaan Data Pribadi pada Layanan Pinjaman Online: Analisis Perlindungan dan Sanksi Hukum*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. Vol.3. No.2 (Mei 2025).
- Gunawan, K. G. E. dan I. G. N. D. Laksana. *Perlindungan terhadap Konsumen Pinjaman Online dalam Penyelenggaraan Financial Technology di Indonesia*. Jurnal Kertha Negara. Vol.11. No.6 (Oktober 2023).
- Hariyani I.. *Efektivitas Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Mengawasi Permasalahan Praktik Pinjaman Online Ilegal di Indonesia*. Lex Jurnalica. Vol.19. No.1 (2022).
- Kurniyanto, D., P. M. Dewi dan F. A. J. Putri. *Perlindungan Hukum bagi Resiko Konsumen terhadap Praktik Pinjaman Online Ilegal*. Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory. Vol.3. No.3 (Juli 2025).
- Kusumaningsih, R. dan D. Yulianingsih. *Tantangan Regulasi dan Perlindungan Hukum dalam Pinjaman Online*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora. Vol.2. No.2 (Desember 2023).
- Ma'muroh, M. M., Y. Yulia dan L. Qomariyah. *Efektivitas Psikoreligi terhadap Penurunan Depresi, Gangguan Mental, dan Pencegahan Bunuh Diri pada Korban Pinjaman Online di Tangerang Selatan*. Edu Masda Journal. Vol.9. No.2 (September 2025).
- Nasikhathuddini, S. *Perlindungan Hukum Pidana terhadap Nasabah dalam Pelaksanaan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Fintech) Peer To Peer Lending*. Lex Renaissance. Vol.6. No.3 (Juli 2021).
- Nugroho, H. *Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam Transaksi Pinjaman Online*. Jurnal Hukum Positum. Vol.5. No.1 (Juni 2020).

- Nurhisyam, F., A. A. Sudir dan A. Machmud. *Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan pada Fintech P2P Lending dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Syntax Idea. Vol.6. No.2 (Maret 2024).
- Oktavia, Widya dan Trubus Rahardiansyah. *Analisis Hukum terhadap Mekanisme Penagihan Pinjaman Online dengan Penyebaran Data Pribadi*. Begawan Abioso. Vol.16. No.1 (Juni 2025).
- Pradipta, I., M. Sood dan H. M. Muhaimin. *Perlindungan Hukum bagi Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*. JATISWARA. Vol.39. No.1 (Mei 2024).
- Purba, M. H. Y.. *Penguatan Perlindungan Konsumen dalam Industri Peer to Peer Lending*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum. Vol.22. No3 (Desember 2020).
- Rahmiati, R., R. Malik, A. Rahman, A. Andreana, M. H. Nuragung, A. Cempokowulan dan D. F. Satiadharmanto. *Pinjaman Online yang Bertanggung Jawab: Peran Kreditur dalam Mengurangi Risiko Wanprestasi dan Melindungi Debitur*. Jurnal Abdimas Indonesia. Vol.5. No.1 (2025).
- Rifa, F. dan M. N. Hidayati. *Kebijakan Penal dalam Perlindungan Data Pribadi Nasabah Fintech Lending di Indonesia*. Binamulia Hukum. Vol.13. No.2 (Desember 2024).
- Roza, N., B. Azheri dan M. Hasbi. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Perjanjian Pinjaman Online Berbasis Financial Technology (Fintech)*. Unes Journal of Swara Justisia. Vol.8. No.3 (Oktober 2024).
- Samuella, E. J., dan I. Susanti. *Tapera: Melindungi Hak atas Tempat Tinggal atau Mengancam Kehidupan yang Layak*. Jurnal Hukum & Pembangunan. Vo.54. No.4 (Desember 2025).
- Santoso, M. A. dan U. Dinata. *Analisis Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Layanan Fintech di Indonesia*. ANDREW Law Journal. Vol.3. No.1 (2024).
- Sasmitha, H. T., S. Kamilah, R. I. Wardodo dan T. D. S. W. Wicaksana. *Analisis Faktor Perlindungan Konsumen dalam Urgensi Pembentukan Undang-Undang Pinjaman Online (Peer To Peer Lending)*. Media Iuris. Vol.5. No.1 (Februari 2022).
- Sugangga, Rayyan dan Erwin Hari Sentoso. *Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Pinjaman Online (Pinjol) Ilegal*. Justice Journal Of Law. Vol.1. No.1 (Januari-Juni 2020).
- Syamila, Najma, Gunardi Lie dan Moody Rizqy Syailendra. *Tindak Pemerasan dalam Penagihan Pinjaman Online Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*. Jurnal Serina Sosial Humaniora. Vol.1. No.1 (Februari 2023).
- Theresa, Gita dan Henny Marlina. *Pelindungan Data Pribadi pada Layanan Pendanaan Berbasis Teknologi Informasi Pasca Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023*. Jurnal Hukum & Pembangunan. Vol.54. No.2 (Juni 2023).
- Triansyah, Abdurrazaq, dkk.. *Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Perlindungan Hukum bagi Pengguna Pinjaman Online Ilegal (Studi Kasus Pinjol Ilegal di Yogyakarta)*. Cross-border. Vol.5. No.2 (Juni 2022).
- Ulfa, I. M., S. Supriyono dan A. S. Nugroho. *Kajian Hukum Tanggung Jawab Pidana Pemberi Pinjaman Online atas Pelanggaran Data Pribadi Nasabah Gagal Bayar pada Sistem Pinjaman Online*. Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory. Vol.3. No.3 (Juli 2025).

**Chris Leo Yonatal Gurning, dan Christin Septina Basani**  
*Analisis Penagihan Hukum dan Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Penagihan dalam Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*

Utomo, Ali Mulyo, dll.. *Kewenangan Hak Kreditur Pinjaman Online terhadap Data Debitur untuk Kepentingan Penagihan Utang Berdasarkan Hukum Positif Indonesia*. Jurnal Media Akademik (JMA). Vol.2. No.1 (Januari 2024).

**Website**

Bisnis Espos. *Cerita Nasabah Pinjol AdaKami di Soloraya, Diteror dan Ditagih Secara Kasar*. diakses dari <https://bisnis.espos.id/cerita-nasabah-pinjol-adakami-di-soloraya-diteror-dan-ditagih-secara-kasar-1749576>. diakses pada 8 September 2025.

CNBC Indonesia. *Ada 3.858 Pengaduan Debt Collector Sektor Fintech, Ini Respons OJK*. diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20250801081726-17-654104/ada-3858-pengaduan-debt-collector-sektor-fintech-ini-respon-ojk>. diakses pada 5 Agustus 2025.

CNBC Indonesia. *AdaKami Dapat Sanksi dari OJK, Ada Karyawan yang Dipecat*. diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20231012130606-17-480002/adakami-dapat-sanksi-dari-ojk-ada-karyawan-yang-dipecat>. diakses pada 4 November 2025.

Herald.id. *OJK Terima 13.540 Pengaduan, Mayoritas Praktik Penagihan dan Fintech Lending*. diakses dari <https://herald.id/2025/03/03/ojk-terima-13-540-pengaduan-mayoritas-praktik-penagihan-dan-fintech-lending>. diakses pada 5 Agustus 2025.

Kumparan. *Makna Pasal 27 Ayat 2 UUD 1945 tentang Pekerjaan dan Penghidupan yang Layak*. diakses <https://kumparan.com/berita-hari-ini/makna-pasal-27-ayat-2-uud-1945-tentang-pekerjaan-dan-penghidupan-yang-layak-1vm6VM5o7wX>. diakses pada 17 Juli 2025.

Media Konsumen. *Pengancaman Penyebaran Data Pribadi dengan Kata-Kata Kasar*. diakses dari <https://mediakonsumen.com/2025/01/23/surat-pembaca/pengancaman-penyebaran-data-pribadi-dengan-kata-kata-kasar>. diakses pada 4 September 2025.

Otoritas Jasa Keuangan. *Siaran Pers: OJK Panggil AdaKami Klarifikasi Informasi di Sosmed*. diakses dari <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Panggil-AdaKami-Klarifikasi-Informasi-di-Sosmed.aspx>. diakses pada 4 November 2025.

Saputra, Ferry. *Pelanggaran Tenaga Penagih Terbanyak dari Fintech Lending, Apa Penyebabnya?*. diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/pelanggaran-tenaga-penagih-terbanyak-dari-fintech-lending-ini-respon-afpi>. diakses pada 17 Juli 2025.

**Sumber Hukum**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.  
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 245. Tambahan  
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan  
Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Lembaran Negara  
Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 83. Tambahan Lembaran Negara  
Republik Indonesia Nomor 2/OJK.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.05/2024 tentang  
Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi  
Informasi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 55.  
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 121/OJK.

