

Pertanggungjawaban Hukum Platform Pinjaman Online Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pelanggaran Etika Penagihan

Sachwana Deva Kamil^{1*}, Melani Darman²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Keba, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

E-mail: Sachwana31@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4639>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 22 Dec 2025

Revised: 28 Dec 2025

Accepted: 03 Jan 2026

Kata Kunci:

Pertanggungjawaban
Hukum, Etika
Penagihan, Pinjaman
Online.

Keywords:

Legal Responsibility,
Collection Ethics,
Online Loans.

ABSTRACT

Perkembangan fintech telah membawa perubahan yang signifikan dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, seperti pada layanan investasi, pinjaman online, dan pembayaran digital yang semuanya memberikan kemudahan bagi masyarakat. Di samping itu, masih terdapat banyak masalah hukum dan sosial yang tidak bisa diabaikan seperti masih sering terjadi pelanggaran etika penagihan, baik yang dilakukan langsung oleh platform fintech maupun melalui pihak ketiga (debt collector). Secara hukum, pelanggaran ini memberi hak bagi konsumen untuk menuntut. Kondisi ini mengindikasikan adanya perbedaan antara aturan hukum yang berlaku dan implementasinya di Masyarakat. Penelitian ini merumuskan dua masalah utama: (1) bagaimana pengaturan hukum terkait etika penagihan dalam layanan pinjaman online di Indonesia, dan (2) apa faktor yang menyebabkan praktik penagihan tidak etis tetap terjadi meski sudah ada regulasi. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konsep, termasuk ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, regulasi OJK, dan pedoman etika penagihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aturan sudah ada dan diterapkan, masih terdapat celah hukum dari faktor sosial dan regulasi yang memengaruhi terjadinya pelanggaran. Dari sisi regulasi lebih menekankan pada sanksi administratif sehingga pelanggaran yang sejatinya memenuhi unsur tindak pidana tidak dapat dilakukan hanya dijatuhi sanksi administratif, dari sisi sosial kurangnya sosialisasi masyarakat terkait haknya.

The development of fintech has brought significant changes and utilized technology to improve efficiency, such as in investment services, online loans, and digital payments, all of which provide convenience for the public. In addition, there are still many legal and social issues that cannot be ignored, such as frequent violations of collection ethics, both directly by fintech platforms and through third parties (debt collectors). Legally, these violations give consumers the right to sue. This situation indicates a discrepancy between the applicable laws and their implementation in society. This study formulates two main issues: (1) how are the laws related to ethical debt collection in online lending services in Indonesia regulated, and (2) what factors cause unethical debt collection practices to continue despite the existence of regulations. The method used was normative juridical with a regulatory and conceptual approach, including provisions in the Consumer Protection Law, OJK regulations, and ethical guidelines for debt collection. The results of the study show that even though rules are in place and enforced, there are still legal loopholes in social and regulatory factors that contribute to violations. From a regulatory perspective, there is an emphasis on administrative sanctions, so that violations that actually constitute criminal offenses cannot be punished with administrative sanctions alone. From a social perspective, there is a lack of public awareness regarding their rights.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Sachwana Deva Kamil, et al (2025), Pertanggungjawaban Hukum Platform Pinjaman Online Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pelanggaran Etika Penagihan, 4(3). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4639>

PENDAHULUAN

Perkembangan Fintech telah membawa perubahan yang signifikan pada sistem keuangan nasional melalui layanan seperti investasi, pinjaman online, dan pembayaran digital (E-Payment) yang meningkatkan efisiensi dan memperluas akses keuangan. Tetapi, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan regulasi dan perlindungan konsumen karena regulasi kerap tertinggal dari inovasi teknologi. (Adji Inovasi Fintech., 2023)

Hingga saat ini, di Indonesia fintech telah menarik perhatian dari berbagai pihak, baik pemerintah, pelaku industri, ataupun masyarakat. Pemerintah melalui OJK maupun BI yang telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mengatur dan mengawasi sektor ini. Di samping itu, keberadaan fintech juga mendorong pertumbuhan inklusi keuangan. (Arfah, Perkembangan dan Dampak Fintech., 2024)

Seiring dengan perkembangan fintech, muncul beragam jenis layanan seperti pembayaran digital, investasi, pinjaman online, maupun asuransi berbasis teknologi yang semuanya menghadirkan kemudahan bagi masyarakat. Akan tetapi, banyak masalah hukum dan sosial yang tidak bisa diabaikan. Kondisi ini menuntut perhatian serius dari segi aspek perlindungan hukum, terkhusus kepada konsumen sebagai pihak yang kerap dirugikan dalam praktik pinjaman online. (Junita Br Perangin Angin et al., 2025)

Fenomena pelanggaran etika penagihan pada layanan pinjam meminjam yang berbasis teknologi digital terjadi akibat praktik tidak etis oleh platform fintech maupun pihak ketiga (debt collector) yang bertentangan dengan hak konsumen sebagaimana diatur dalam UU No.8/1999 tentang perlindungan konsumen. (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.) Di Indonesia, platform ini berkembang pesat sejak 2016 (diatur OJK), Pelanggaran ini marak terjadi karena kemudahan akses data digital, namun mengabaikan etika seperti prinsip "Non Violence" (penyelesaian konflik tanpa kekerasan). (Taryono et al., 2019)

Salah satu jenis pelanggaran yang kerap terjadi ialah penyebaran data pribadi (doxing) disertai dengan ancaman, intimidasi, dan penyebaran gambar tidak senonoh terhadap debitur melalui media sosial, yang kemudian menimbulkan tekanan psikologis dan kerugian moral bagi korban. Pada September 2023, perusahaan P2P lending legal yaitu PT. Pembiayaan Digital Indonesia atau disebut AdaKami yang tengah menjadi sorotan setelah laporan proses penagihan utangnya melalui debt collector hingga memakan korban. Berita di media sosial Instagram pada pertengahan September 2023 menunjukkan bahwa pengguna aplikasi pinjam meminjam AdaKami yang berinisial "K" telah melakukan bunuh diri setelah diancam oleh penagih. Ancaman serta intimidasi datang pada penagih yang memiliki hubungan dengan platform. Penagih tersebut mengancam akan menyerang nomor kantor korban, yang memicu korban dilakukan PHK. Selain itu, korban didapati serangkaian ancaman, termasuk dilakukannya pemesanan makanan dan minuman palsu yang dikirimkan setiap hari pada lima hingga enam pengemudi online yang berbeda-beda. Berbagai peristiwa tersebut mendorong korban untuk mengakhiri hidupnya.. (Digugat Nasabah Buntut Dugaan Teror Penagihan, AdaKami Buka Suara)

OJK menanggapi kasus viral tersebut dengan memanggil AdaKami untuk memulai kanal pengaduan bagi orang-orang yang tahu tentang korban bunuh diri. OJK juga mengawasi pengenaan bunga dan biaya lainnya di AdaKami untuk memastikan bahwa ada korban bunuh diri selaku pengguna aplikasi AdaKami. (SP-OJK PANGGIL ADAKAMI KLARIFIKASI INFORMASI DI SOSMED, n.d.)

Berdasarkan kasus tersebut, OJK menjatuhkan sanksi administratif dengan diberlakukan surat peringatan kepada penyelenggara fintech. Sebagai tindak lanjut, tujuh orang debt collector diberhentikan dari pekerjaannya, sementara tiga lainnya dikenai surat peringatan. Para oknum tersebut terbukti melanggar sejumlah ketentuan, termasuk melakukan pemesanan fiktif dengan memanfaatkan layanan ojek online (AdaKami Beberkan Detail Sanksi dari OJK Terkait Pelanggaran Penagihan)

Dapat ditegaskan bahwa OJK memegang peranan penting pada pengawasan dan penegakan hukum di sektor jasa keuangan, termasuk pada layanan keuangan berbasis teknologi digital. Kewenangan tersebut berlandaskan UU NO. 21/2011 yang memberikan mandat kepada OJK pada mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan jasa keuangan sehingga melindungi kepentingan konsumen serta masyarakat. (Darman & Ulum, 2025)

Berdasar pada data Laporan Tahunan OJK tahun 2024, menunjukkan OJK telah menerima 425.643 jenis layanan, yang terbagi menjadi 74.471 laporan penerimaan informasi, 316.855 pertanyaan informasi, dan 34.317 pengaduan. Sebagai bagian dari upayanya menanggulangi kegiatan keuangan

ilegal, OJK menindak 16.231 pengaduan terhadap entitas ilegal—di mana 15.162 berasal dari pinjaman daring ilegal dan 1.069 terkait investasi yang tidak sah. (Laporan Tahunan OJK 2024, n.d.)

Secara hukum, pelanggaran ini memberikan hak bagi konsumen untuk menuntut, namun prosesnya sering rumit dan memakan waktu sehingga menyebabkan korban enggan melapor. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara aturan hukum yang berlaku dan implementasinya di Masyarakat. Pasal 28G ayat (1) UUD 1945 menegaskan setiap individu memiliki hak untuk memperoleh perlindungan atas aspek personalnya, termasuk keluarga, nama baik, nilai kehormatan, serta kekayaan yang berada di bawah penguasaannya. Penyelenggaraan layanan pinjaman berbasis teknologi finansial telah diatur oleh OJK melalui Peraturan OJK No. 10/POJK.05/2022, (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, n.d.) SEOJK 19/SEOJK.06/ 2023, (SEOJK19-SEOJK.06-2023 Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBI), n.d.) serta POJK No. 22/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, n.d.)

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penting untuk ditinjau bagaimana pertanggungjawaban hukum platform pinjaman online terhadap kerugian konsumen akibat pelanggaran etika penagihan? Di samping itu, dengan menelaah bentuk serta dampak hukum penelitian ini berupaya mengidentifikasi sejauh mana relevansi aktual dalam fenomena pelanggaran etika penagihan oleh platform pinjaman online yang masih sering terjadi dan menimbulkan keresahan sosial.

Meskipun literatur mengenai hukum perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban hukum telah banyak dibahas oleh para akademisi hukum, kajian ini menyoroti pertanggungjawaban terhadap pelanggaran etika penagihan. Berbagai penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada aspek perkembangan regulasi dan dampaknya. (Daley & Christiawan, 2024) Di samping itu, terdapat penelitian sebelumnya yang cenderung berfokus pada aspek perlindungan hukum terhadap konsumen perjanjian pinjaman online (Junita Br Perangin Angin et al., 2025)

Kondisi ini menciptakan celah penelitian yang perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk memberikan kontribusi nyata terhadap perkembangan ilmu hukum. Perkembangan ini sangat menarik untuk menjadi bahan kajian hukum, maka makna penelitian ini ialah untuk mengkaji mengenai bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum platform pinjaman online terhadap kerugian konsumen akibat pelanggaran etika penagihan yang mana kondisi ini menciptakan celah penelitian yang perlu dieksplorasi lebih lanjut guna memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam ranah hukum perlindungan konsumen terhadap perselisihan di era digital.

Berdasar pada penjelasan sebelumnya yang telah dipaparkan, penulis menyusun perumusan masalah pada penelitian dan dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Bagaimana pengaturan hukum mengenai etika penagihan dalam layanan pinjaman online di Indonesia? dan (2) Apa faktor yang menyebabkan praktik penagihan tidak etis tetap terjadi meskipun terdapat regulasi?

METODE

Penelitian ini menerapkan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Dalam pelaksanaannya, penulis mengacu pada penelitian terhadap sistematika hukum sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, yaitu dengan menelusuri serta memahami konsep-konsep dasar dalam ilmu hukum, yang mencakup subyek, hak serta kewajiban, peristiwa hukum pada peraturan perundang-undangan, hubungan hukum, serta objek hukum. (Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi, Dr. H. Ishaq, 2017, n.d.) Dalam kajian normatif, hukum dipahami dengan seperangkat norma yang tertuang pada peraturan perundang-undangan (*law in the books*) berfungsi untuk petunjuk perilaku dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam penelitian diterapkan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), karena permasalahan yang dikaji berkaitan secara langsung dengan aturan-aturan hukum yang diatur pada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Selain itu, digunakan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), karena mengkaji teori tanggung jawab hukum dan prinsip perlindungan konsumen. Selain itu, digunakan sumber data yang diterapkan melalui studi kepustakaan dengan memanfaatkan data dan sumber hukum yang berasal dari sumber primer seperti UU No.8/1999

tentang perlindungan konsumen, POJK No. 10/POJK.05/2022 tentang layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi, SEOJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang penyelenggaraan layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi, POJK No. 22/2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, serta kode etik dan pedoman perilaku AFPI dalam penyelenggaraan layanan pendanaan berbasis teknologi informasi secara bertanggung jawab. Sumber bahan hukum sekunder seperti jurnal-jurnal ilmiah, artikel hukum, laporan OJK, hasil penelitian sebelumnya, serta karya tulis akademik dan sumber bahan hukum tersier seperti kamus hukum serta referensi tambahan yang memberikan informasi pelengkap.

Penelitian ini menerapkan studi kepustakaan (*library research*), yaitu melalui kegiatan penelusuran serta pengumpulan berbagai sumber yang berkesesuaian pada topik. Pengumpulan bahan ini dilakukan dengan proses pencarian, pengkajian, dan identifikasi bahan hukum yang relevan, yang selanjutnya diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Selain itu, pemanfaatan sumber internet digunakan sebagai sarana pendukung dalam memperoleh bahan yang berhubungan dengan isu hukum yang dikaji. Adapun analisis bahan digunakan dengan metode deduktif yaitu dengan menggunakan kesimpulan dari penjelasan yang bersifat umum ke dalam pembahasan yang lebih khusus, hingga akhirnya dirumuskan kesimpulan. (Penelitian Hukum Prof. Dr. Peter Mahmud Marzuki) (A. Hidayat, n.d.)

Penelitian ini dilakukan pada Kantor OJK. Pemilihan lokasi berdasar pada pertimbangan bahwa OJK adalah lembaga independen serta terbebas pada campur tangan pihak lain yang memiliki wewenang dalam mengatur, mengawasi, serta melindungi seluruh kegiatan pada sektor jasa keuangan, termasuk penyelenggaraan layanan P2P lending atau pinjaman online, dengan demikian, penelitian ini relevan untuk mendapatkan data dan informasi yang tepat mengenai kebijakan, regulasi, serta pelaksanaan pengawasan terhadap praktik penagihan oleh platform pinjaman online. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada hari Rabu, 15 Oktober 2025. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui studi dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu Pertanggungjawaban Hukum Platform Pinjaman Online Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pelanggaran Etika Penagihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Etika Penagihan dalam Layanan Pinjaman Online di Indonesia

Pengaturan mengenai etika penagihan dalam layanan pinjaman online pada dasarnya telah diatur melalui berbagai ketentuan hukum. Kehadiran ini sangat begitu utama dalam menjaga kepentingan umum. Hukum pada arti terbatas dimaknai sebagai norma tertulis yang dibuat untuk mengendalikan perilaku manusia agar tercipta keteraturan.

Pengaturan ini dapat dikaitkan dengan teori keadilan yang dikembangkan oleh John Rawls dan Michael J. Sandel. John Rawls pada karyanya berjudul *A Theory of Justice*. Menurutnya, terdapat prosedur serta tahapan berpikir tertentu yang diperlukan untuk dapat menghasilkan suatu keadaan yang adil. John Rawls juga mengemukakan prinsip “Justice as Fairness” bahwa sistem sosial harus memberikan jaminan perlindungan kepada pihak yang berada pada posisi paling rentan, yaitu konsumen. Oleh karena itu, platform fintech sebagai pelaku usaha wajib menjamin adanya perlakuan yang adil, transparan, dan berperikemanusiaan terhadap pengguna jasanya, termasuk dalam proses penagihan. (Sekilas Biografi, n.d.).

Pada sisi perlindungan konsumen dijelaskan di dalam UU No. 8/1999 tentang perlindungan konsumen pada pasal 4 menjelaskan hak-hak konsumen serta pasal 7 menjelaskan kewajiban pelaku usaha. Di samping itu, OJK mempunyai kewenangan untuk menetapkan ketentuan dan keputusan sebagaimana diatur dalam UU No. 21/2011 mengenai OJK. Terkait dengan layanan pinjam meminjam, OJK telah melahirkan POJK No. 10/POJK.05/2022 mengenai LPBBTI, diantaranya menjelaskan perlindungan konsumen dalam Pasal 100 serta ketentuan mengenai penagihan dalam Pasal 102 hingga Pasal 104. Selain itu, ketentuan mengenai penagihan juga diatur dalam SEOJK No. 19/SEOJK.06/2023 mengenai Penyelenggaraan LPBBTI, khususnya Bab XI, serta dalam POJK No. 22 Tahun 2023 mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, yang menegaskan bahwa penagihan wajib dilakukan sesuai pada norma sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62.

Berdasar pada peraturan tersebut, irisan dari seluruh regulasi terletak pada komitmen bersama untuk memastikan bahwa proses penagihan dalam layanan pinjaman online berjalan tertib, transparan, manusiawi, dan berorientasi pada perlindungan konsumen. UU Perlindungan Konsumen memberikan

fondasi normatif, UU tentang OJK memberikan kewenangan pengaturan, POJK dan SEOJK menyediakan instrumen operasional, sementara POJK No.22/2023 memperluas dan mempertegas standar etika penagihan. Semua aturan ini menciptakan sistem pengawasan yang bertujuan mencegah praktik penagihan yang merugikan dan memastikan penyelenggara bertanggung jawab atas setiap layanan yang diberikan.

Peraturan tersebut mengatur berbagai aspek dalam penyelenggaraan layanan pinjam meminjam, meliputi permodalan, kepemilikan, kedudukan hukum, mekanisme pendaftaran dan perizinan, hak serta kewajiban para pihak, pengaturan sanksi atas pelanggaran, serta aspek perlindungan konsumen dan masyarakat dalam sektor jasa keuangan. Aturan ini menjadi landasan hukum bagi penyelenggara platform fintech bersamaan memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen sebagai pengguna layanan (*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Peer To Peer*, n.d.).

Pengaturan hukum etika penagihan atau yang disebut kode etik penagihan pada layanan pinjam meminjam telah diatur pada ketentuan mengenai penagihan diatur dalam Pasal 102 hingga Pasal 104 POJK No. 10/POJK.05/2022 mengenai LPBBTI. Pasal 102 ayat (1) menegaskan Apabila Penerima Dana tidak memenuhi kewajiban sebagaimana diperjanjikan, Penyelenggara berkewajiban melaksanakan tindakan penagihan terhadap penerima dana, sekurang-kurangnya menyampaikan surat peringatan dalam masa waktu yang telah ditetapkan pada perjanjian pendanaan antara pemberi dana dan penerima dana. Selanjutnya, Pasal 102 ayat (2) mengatur bahwa surat peringatan paling sedikit harus termuat informasi terkait jumlah hari keterlambatan kewajiban pembayaran, posisi akhir pendanaan atau pokok terutang yang belum diselesaikan, manfaat ekonomi pendanaan, serta denda yang masih terutang.

Pelaksana mempunyai wewenang dalam melakukan kerja sama baik melalui pihak lain dalam melaksanakan tugas penagihan kepada penerima dana dan juga penyelenggara wajib menuangkan kerja sama dalam bentuk perjanjian tertulis yang wajib dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang diatur pada Pasal 103 ayat (1) dan (2) POJK No. 10/POJK.05/2022, pada ayat (3) menjelaskan kerja sama tersebut wajib memenuhi beberapa ketentuan (Berbentuk badan hukum; Memperoleh persetujuan dari instansi yang memiliki kewenangan, memiliki SDM yang telah tersertifikasi di bidang penagihan oleh LSP yang terdaftar pada OJK, juga tidak memiliki hubungan afiliasi dengan pelaksana maupun Pemberi Dana). Ayat (4) dan (5) menegaskan bahwa Seluruh konsekuensi yang timbul akibat kerja sama dengan pihak lain dalam proses penagihan menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Penyelenggara. Oleh karena itu, Penyelenggara juga berkewajiban melakukan penilaian dan evaluasi secara periodik terhadap kerja sama tersebut.

Selanjutnya, Pasal 104 ayat (1) menjelaskan dalam melakukan penagihan kepada penerima dana, pelaksana harus menegaskan pelaksanaan penagihan dilakukan sesuai pada aturan yang diterapkan dalam masyarakat serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut, Pasal 104 ayat (2) menjelaskan pengaturan lebih lanjut tentang tata cara penagihan ditetapkan oleh OJK (*Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*, n.d.).

Ketentuan pasal-pasal yang telah diuraikan sebelumnya kemudian dijelaskan melalui OJK dalam SEOJK No. 19/SEOJK.06/23 khususnya dalam Bab XI mengenai Penagihan. Dalam ketentuan tersebut diatur bahwa pelaksanaan penagihan oleh Penyelenggara harus berpedoman pada prinsip-prinsip etika penagihan, yang dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu desk collection dan field collection. Desk collection merupakan metode penagihan yang dilakukan secara tidak langsung dengan sarana komunikasi seperti pesan singkat, panggilan telepon, maupun panggilan video, sedangkan field collection dilakukan secara langsung melalui pertemuan. Dalam pelaksanaannya, pelaksana diwajibkan memastikan tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang berkesesuaian terkait tugas yang memadai. Apabila Pelaksana menjalin kerja sama dengan pihak lain pada kegiatan penagihan, pihak tersebut harus memiliki SDM yang telah tersertifikasi di bidang penagihan oleh LSP yang sudah terdaftar di OJK. Selain itu, tenaga penagihan wajib mempunyai data pribadi yang dikelola secara tertib oleh pelaksana serta melaksanakan penagihan sesuai dengan prinsip etika yang telah ditetapkan. Peraturan penagihan OJK sepenuhnya berkesesuaian dengan kerangka hukum nasional tentang perlindungan konsumen dan secara langsung merujuk pada prinsip etika penagihan yang adil, manusiawi, serta menghormati hak-hak konsumen. Regulasi OJK bukan hanya membatasi perilaku penagihan yang merugikan, tetapi juga memastikan penyelenggara platform bertanggung jawab dan

bertindak sesuai norma moral dan hukum dalam hubungan usaha. Etika dalam melakukan penagihan meliputi kewajiban penggunaan kartu identitas resmi yang dilengkapi dengan foto, serta pantangan melakukan ancaman, kekerasan, maupun sesuatu yang bersifat memperlakukan terhadap penerima dana. Selain itu, dilarang memberikan tekanan baik secara fisik maupun verbal, menggunakan kata-kata atau perbuatan yang mengandung unsur intimidasi, serta melakukan penagihan kepada pihak selain penerima dana. Pelaksanaan penagihan wajib dilakukan secara proporsional dan tidak mengganggu, dilakukan dalam waktu dan tempat yang sesuai, serta didasarkan pada persetujuan atau ketentuan yang telah disepakati bersama dalam perjanjian dengan penerima dana. (SEOJK 19-SEOJK.06-2023 Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI), n.d.)

Ketentuan lanjut tentang penagihan juga telah jelaskan pada Pasal 62 POJK No. 22/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Ayat (1) menegaskan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) pelaksanaan penagihan kredit atau pembiayaan terhadap konsumen wajib dipastikan agar sesuai dengan aturan yang berlaku pada masyarakat serta ketentuan perundang-undangan yang ada. Ayat (2) mengatur bahwa berkewajiban memastikan bahwa proses penagihan tidak melibatkan intimidasi, kekerasan, atau tindakan yang dapat memperlakukan Pelanggan. Proses ini tidak boleh menimbulkan tekanan fisik maupun non-fisik, tidak boleh ditujukan kepada pihak selain pelanggan yang bersangkutan, dan tidak boleh dilakukan secara berulang-ulang sehingga menimbulkan gangguan. Penagihan hanya diperkenankan dilakukan di alamat penagihan atau tempat tinggal Pelanggan, pada hari kerja mulai dari Senin hingga Sabtu, tidak termasuk hari libur nasional, serta dalam rentang waktu antara pukul 08.00 hingga 20.00 waktu setempat. Seluruh proses penagihan harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ayat (3) menjelaskan Penagihan yang dilakukan di luar lokasi dan/atau waktu yang ditentukan sebagaimana diuraikan dalam ayat (2) huruf e dan huruf f hanya dapat dilaksanakan berdasarkan persetujuan atau perjanjian yang telah diperoleh sebelumnya dari Konsumen. Pada ayat (4) mengatur bahwa PUJK yang tidak mematuhi peraturan sebagaimana disebutkan dalam ayat (1) dan/atau ayat (2) dapat dikenakan tindakan disiplin yang mencakup, namun tidak terbatas pada, peringatan tertulis, pembatasan pada produk, layanan, atau kegiatan operasional, baik secara parsial maupun komprehensif, penangguhan sementara produk, layanan, atau kegiatan operasional, pencopotan manajemen, pemberlakuan sanksi finansial, pencabutan izin untuk produk atau layanan, dan/atau penarikan izin usaha. Pada ayat (5) menggarisbawahi bahwa penerapan sanksi administratif sebagaimana disebutkan pada ayat (4) huruf b hingga huruf g dapat diberlakukan baik dengan atau tanpa didahului sanksi peringatan tertulis. Pada ayat (6) menyatakan bahwa sanksi denda administratif seperti yang disebutkan pada ayat (4) huruf e dapat dijatuhkan dengan nilai maksimal Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah). (OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.)

Faktor yang Menyebabkan Praktik Penagihan Tidak Etis Tetap Terjadi Meskipun Terdapat Regulasi

Peraturan OJK mengenai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi memainkan peranan penting dalam melindungi konsumen dan menjamin bahwa lembaga menjalankan operasionalnya secara adil dan beretika. Meskipun masih terdapat tantangan dalam penerapannya, peraturan ini menjelaskan ketentuan yang jelas bagi lembaga keuangan dan konsumen. Melalui peningkatan literasi serta pengawasan yang lebih ketat, diharapkan praktik penagihan yang tidak etis ini dapat berkurang serta konsumen mendapatkan perlindungan yang lebih baik. (Peraturan OJK Tentang Penagihan - Fakta Mengejutkan di Balikny!)

Regulasi Indonesia telah memberikan dasar normatif mengenai kewajiban tersebut melalui Peraturan OJK No. 10/POJK.05/2022 tentang LPBBTI yang mewajibkan platform memiliki standar operasional penagihan yang beretika, transparan, tidak mengandung kekerasan, dan menghargai privasi data pribadi. Dengan demikian, pelanggaran etika penagihan pada dasarnya dianggap sebagai pelanggaran kewajiban hukum penyelenggara.

Tindakan yang diambil oleh Penyelenggara platform fintech dalam proses penagihan terhadap debitur, meliputi ancaman, intimidasi, penggunaan Bahasa yang tidak sopan, perbuatan yang memalukan, serta penyebaran informasi pribadi konsumen tanpa izin adalah tindakan yang tidak dapat diterima. Platform fintech yang beroperasi secara legal maupun illegal wajib memiliki kewajiban untuk menjamin memberikan jaminan perlindungan dan keamanan data informasi seluruh pengguna, baik pemberi pinjaman maupun peminjam. Oleh karena itu, setiap individu yang menggunakan layanan

keuangan berhak mendapatkan rasa aman dan perlindungan dalam memanfaatkan layanan keuangan yang dipilihnya. (A. S. Hidayat et al., 2020)

Tindakan yang dilaksanakan oleh penagih yang tidak beretika dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip etika dan perlindungan konsumen. Perbuatan yang dilakukan merupakan bentuk pelanggaran atas ketentuan yang diatur dalam POJK No. 10/POJK.05/2022 dan POJK No. 22/2023 yang berimplikasi pada penerapan sanksi administratif, sanksi yang dimaksud mencakup peringatan tertulis, pembatasan aktivitas usaha, pengenaan denda, sampai dengan pencabutan izin operasional. Di samping itu, sanksi administratif juga dapat meliputi pemblokiran pada sistem elektronik milik penyelenggara.

POJK No. 22/2023 mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, khususnya Pasal 19, mengatur kewajiban pelaku usaha jasa keuangan untuk dapat menjaga kerahasiaan serta keamanan data dan/atau informasi pelanggan, sekaligus menetapkan larangan terhadap tindakan tertentu yang berpotensi melanggar perlindungan data konsumen tindakan intimidatif dalam penagihan oleh PUJK. Kewajiban PUJK dilaksanakan dengan berpedoman pada prinsip-prinsip pemrosesan dan perlindungan data pribadi sebagaimana disebutkan dalam perundang-undangan terkait perlindungan data pribadi. Di samping itu, sanksi yang diatur dalam peraturan tersebut bersifat administratif seperti (peringatan tertulis, pembatasan kegiatan atau produk, pembekuan suatu produk, pemberhentian pengurus, pengenaan denda, pencabutan izin produk hingga pencabutan izin usaha) ketentuan pidana tidak secara eksplisit termuat dalam POJK sehingga penegakan terhadap pelanggaran berat seperti ancaman, penyebaran data pribadi (doxing) maupun intimidasi oleh lembaga cenderung berujung pada sanksi administratif saja. (OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.)

Kelemahan regulasi terlihat Ketika pelanggaran yang terjadi secara substansial memenuhi unsur tindak pidana, seperti ancaman, penyebaran data pribadi (doxing) maupun intimidasi tetap diproses dalam pelanggaran dengan sanksi administratif. Hal ini menunjukkan bahwa POJK belum secara efektif menjembatani hubungan antara pelanggaran administratif sektor jasa keuangan dengan penegakan hukum pidana yang bersifat umum.

Begitu banyak dari masyarakat menanyakan bahwa bagaimana peran OJK dalam pemerintahan ini, karena beberapa kali masyarakat yang bermasalah dengan hukum mengenai keuangan OJK menanggapi “hanya mediasi/fasilitasi” sementara OJK adalah lembaga yang mengawasi keuangan bukan hanya mediasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tuntutan dari masyarakat ini agar OJK tidak hanya sebagai regulator atau pelaksana Undang-Undang saja, tetapi juga diminta untuk responsif terhadap apa yg menjadi masalah masyarakat.

Asosiasi seperti AFPI mempunyai pedoman perilaku serta mekanisme kode etik namun tidak menggantikan proses pidana. Perusahaan maupun penagih yang melanggar seringkali menjalani pemeriksaan internal dan sanksi asosiasi mekanisme sanksinya terbatas pada sanksi internal organisasi (teguran, skors, pencabutan sertifikasi). (Layanan et al., 2023)

Sanksi tidak langsung memaksa aparat penegak hukum untuk melakukan proses pidana. Hal ini menjadi salah satu gap ketika tindakan doxing maupun ancaman terjadi di luar sekedar pelanggaran etika. Penanganan oleh AFPI lebih kepada administratif (etik) dibandingkan dengan pidana. (Oktavia & Rahardiansyah, 2025)

Dalam konteks maraknya pelanggaran hak debitur pinjaman online, keberadaan faktor sosial muncul sebagai respons atas lemahnya perlindungan terhadap mekanisme hukum. Berbagai komunitas advokasi seperti Lembaga Bantuan Hukum (LBH) maupun Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Lembaga Swadaya Masyarakat hadir untuk memberikan pendampingan hukum maupun edukasi kepada korban praktik penagihan yang tidak etis. Bentuk advokasi yang dilakukan tidak selalu bersifat litigasi, melainkan juga non-litigasi seperti konsultasi hukum gratis, edukasi hak konsumen, serta pendampingan pengaduan ke OJK atau aparat penegak hukum.

Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor sosial memiliki peran ganda, komunitas advokasi menjadi sumber perlindungan alternatif bagi korban ketika regulasi belum efektif. Di samping itu, keberadaan komunitas swadaya masyarakat seharusnya dipandang sebagai pelengkap dalam sistem perlindungan hukum, bukan sebagai pengganti tanggung jawab negara (Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kota Medan, n.d.).

Penelitian ini melibatkan sesi wawancara dengan salah satu pemangku kepentingan di bidang pendidikan, khususnya dalam kajian hukum. Wawancara dilakukan bersama Ibu Sri Redjeki Slamet, S.H., M.H, selaku pakar hukum yang memiliki kompetensi dalam bidang hukum sebagai narasumber.

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menilai bahwa praktik penagihan tidak etis dalam layanan pinjaman online masih menjadi persoalan yang menimbulkan keresahan di masyarakat. Meskipun narasumber tidak mengalaminya secara langsung, informasi yang diperoleh dari pemberitaan dan pengalaman pihak lain menunjukkan bahwa praktik penagihan yang melanggar etika masih kerap terjadi. Kondisi ini mencerminkan terdapat kesenjangan antara ketentuan normatif yang seharusnya diterapkan dengan praktik penagihan yang terjadi di lapangan.

Narasumber menyampaikan bahwa regulasi mengenai etika penagihan sebenarnya telah tersedia dan cukup jelas, khususnya yang ditetapkan oleh OJK. Namun, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat akibat kurang optimalnya sosialisasi menyebabkan keberadaan regulasi tersebut belum dirasakan secara maksimal. Selain itu, penggunaan pihak ketiga atau debt collector oleh perusahaan pinjaman online menimbulkan kekhawatiran bagi konsumen karena sering dikaitkan dengan cara penagihan yang keras, meskipun secara hukum tanggung jawab atas tindakan penagihan tetap berada pada penyelenggara pinjaman online.

Menilai bahwa pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran etika penagihan masih belum optimal. Sanksi yang ada belum dikenal luas dan dinilai belum memberikan efek jera, sehingga praktik penagihan tidak etis masih kerap terjadi. Di sisi lain, keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen serta faktor sosial seperti rasa takut, malu, dan keraguan terhadap efektivitas saluran pengaduan turut menyebabkan konsumen enggan melapor.

Sebagai upaya pencegahan, narasumber menekankan pentingnya peningkatan pengawasan dan penegakan aturan yang konsisten, disertai dengan sosialisasi yang lebih luas, peningkatan literasi keuangan, serta pemahaman mengenai perlindungan data pribadi agar konsumen lebih terlindungi dari praktik penagihan tidak etis (Jawaban_pertanyaan_wawancara[1],n.d)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pertanggungjawaban hukum platform pinjaman online terhadap kerugian konsumen akibat pelanggaran etika penagihan, dapat disimpulkan bahwa pengaturan etika penagihan di Indonesia telah diatur dalam beberapa ketentuan hukum, dengan ketentuan yang tercantum dalam POJK No. 22/2023 mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan mengatur larangan intimidasi, ancaman, pelecehan, penyebaran data pribadi, serta pembatasan jam dan metode penagihan. Di samping itu, POJK No. 10/POJK.05/2022 menetapkan tata kelola pelaksanaan fintech dan tanggung jawab atas pihak ketiga dalam penagihan, sementara Kode Etik AFPI menjadi standar operasional wajib bagi penyelenggara fintech berizin. Maka dari itu, kerangka hukum Indonesia telah menyediakan aturan yang jelas untuk memastikan bahwa penagihan dilakukan secara manusiawi, sesuai aturan, dan menghormati hak konsumen.

Praktik penagihan tidak etis tetap terjadi meskipun telah terdapat regulasi karena kelemahan pada faktor regulasi dan faktor sosial. Dari sisi regulasi, POJK lebih menekankan sanksi administratif sehingga pelanggaran serius seperti penyebaran data pribadi, ancaman, dan intimidasi yang sejatinya memenuhi unsur tindak pidana sering tidak ditindak melalui mekanisme hukum pidana. Di samping itu, dari sisi sosial merujuk pada rendahnya literasi hukum dan digital masyarakat menyebabkan korban enggan atau tidak mampu menempuh jalur hukum. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan penegakan hukum pidana secara terintegrasi serta peningkatan literasi di kalangan masyarakat guna mencegah praktik penagihan tidak etis secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis merekomendasikan agar OJK memperkuat pengawasan dan penegakan ketentuan terhadap praktik penagihan, khususnya oleh pihak ketiga, serta meningkatkan transparansi dan ketegasan sanksi guna menimbulkan efek jera.

Penyelenggara fintech perlu memperkuat pengawasan internal, memastikan penagih tersertifikasi, dan menegakkan SOP sesuai POJK No. 22/2023 dan Kode Etik AFPI. Sementara itu, konsumen yang mengalami penagihan tidak etis disarankan segera mengadu ke platform dan melapor ke OJK melalui kanal resmi agar penanganan dapat dilakukan secara cepat dan efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian sekaligus penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kota Medan.* (n.d.).
- Adji, Y. B., Muhammad, W. A., Akrabi, A. N. L., & Noerlina, N. (2023). Perkembangan Inovasi Fintech di Indonesia. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 5(1), 47–58. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v5i1.8675>
- Arfah, A., Alam, S., & Muslim Indonesia, U. (2024). *Halaman | 180 Perkembangan Dan Dampak Financial Technology Terhadap Inklusi Keuangan Di Indonesia: Studi Literatur.* <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/jbk>
- Daley, A., & Christiawan, R. (2024). Analisis Perkembangan Regulasi Fintech Di Indonesia Dan Dampaknya Terhadap Perlindungan Konsumen. In *Jurnal Hukum Progresif* (Vol. 7, Issue 7).
- Darman, M., & Ulum, M. B. (2025). International Journal of New Approaches to Law and Rationality in Nationhood, Governance, and Rights Advocacy The Authority Of The Financial Services Authority In Supervising And Enforcing Laws Against Violations In The Use Of Shopeepaylater E-Commerce. *International Journal of New Approaches to Law and Rationality in Nationhood*, 1(1), 551–560. <https://doi.org/10.56861/nalarnagara.v1i1>
- Hidayat, A. (n.d.). *Critical Review Buku “Penelitian Hukum” Peter Mahmud Marzuki Penelitian Hukum Ad Quemtentang Norma.* <http://yustisia.unmermadiun.ac.id/index.php/yustisia>
- Hidayat, A. S., Alam, S., & Helmi, M. I. (2020). Consumer Protection On Peer To Peer Lending Financial Technology In Indonesia. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 9, 1. www.ijstr.org
- jawaban_pertanyaan_wawancara[1].* (n.d.).
- Junita Br Perangin Angin, R., Fitriyani Pakpahan, E., & Sitanggang dan Widodo Ramadhana, A. (2025). THE LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS IN ONLINE LOAN AGREEMENTS BASED ON LAW NUMBER 8 OF 1999 Citation Structure Recommendation. In *Jurnal Hukum Lex Generalis* (Vol. 6, Issue 4). <https://jhlrg.rewangrencang.com/>
- Laporan Tahunan OJK 2024.* (n.d.).
- Layanan, P., Bersama, P., Teknologi, B., Secara, I., & Jawab, B. (2023). *Pedoman Perilaku. Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi, Dr. H. Ishaq, 2017.* (n.d.).
- Oktavia, W., & Rahardiansyah, T. (2025). Analisis Hukum Terhadap Mekanisme Penagihan Pinjaman Online dengan Penyebaran Data Pribadi. *Begawan Abioso*, 16(1), 41–48. <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1215>
- Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia.* (n.d.).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.* (n.d.). www.peraturan.go.id
- Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Peer To Peer.* (n.d.).
- Sekilas Biografi.* (n.d.).
- SEOJK 19-SEOJK.06-2023 Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBI).* (n.d.).
- Sp - Ojk Panggil Adakami Klarifikasi Informasi Di Sosmed.* (n.d.).
- Taryono, T., Yunus, N. R., & Rezki, A. (2019). Menggali Teori Politik Non Kekerasan Dalam Buku “How Nonviolence Protects The State by Peter Gelderloos.” *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*, 6(5), 447. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v6i5.20833>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.* (n.d.).
- Digugat Nasabah Buntut Dugaan Teror Penagihan, AdaKami Buka Suara (Digugat Nasabah Buntut Dugaan Teror Penagihan, AdaKami Buka Suara).
- AdaKami Beberkan Detail Sanksi dari OJK Terkait Pelanggaran Penagihan. (AdaKami Beberkan Detail Sanksi dari OJK Terkait Pelanggaran Penagihan).
- Peraturan OJK Tentang Penagihan – Fakta Mengejutkan di Balikny! Peraturan OJK Tentang Penagihan - Fakta Mengejutkan di Balikny!