

ISSN 2797-8508 (Print)
ISSN 2807-8330 (Online)

VOL. 5 NO. 3, JUNE-DEC (2025)

Riwayat Artikel

History of Article

Diajukan: 12 Desember 2025

Submitted

Direvisi: 25 Desember 2025

Revised

Diterima: 2 Februari 2026

Accepted

Saran Perujukan

How to cite:

Kristanti, Lisa. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Intimidasi Debt Collector Pada Penagihan Pinjaman Daring *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 5(3), 525-544. <https://doi.org/10.15294/ipmhi.v5i3.44880>

© 2022 Authors. This work is licensed under a [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\)](#). All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions. This title has been indexed by [Google Scholar](#)

Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Intimidasi *Debt Collector* Pada Penagihan Pinjaman Daring

Legal Protection Against Debt Collector Intimidation in Online Loan Collection

Lisa Kristanti  

Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang

 Email Korespondensi: lisakristanti04@students.unnes.ac.id

Abstract *The development of financial technology (fintech), particularly online lending services (peer-to-peer lending), has provided the public with easier access to financing. However, this development has given rise to problems, such as an increase in debt collection practices that are not in accordance with regulations and violate norms and ethics. This study aims to analyze online loan collection practices in Indonesia and examine legal protection for consumers against intimidation by debt collectors. The research method used is a normative juridical approach grounded in statutory law, supported by secondary data in the form of laws and legal literature, and primary data from interviews with the Assistant Senior Manager of the Central*

Java Financial Services Authority (OJK). The results show that intimidation collection practices occur in legal online loan collections, despite the collection procedures being regulated in the Financial Services Authority Regulation Number 22 of 2023. Intimidation practices include threats, billing using unethical language, billing outside operating hours, dissemination of personal data, defamation, bullying, and verbal sexual harassment. This condition indicates a gap in OJK supervision, as debt collectors, as parties that interact directly with consumers, are not under the OJK's direct control and supervision. The conclusion of this study shows that online loan collection practices have been regulated normatively but remain ineffective, it is necessary to strengthen OJK supervision of online lending practices and encourage OJK to be more responsive in handling and following up consumer complaints related to online loan collection practices, in addition to increasing digital literacy in the community.

Keywords Online loan, collect, intimidation.

Abstrak Perkembangan *financial technology (fintech)* khususnya layanan pinjaman daring (*peer to peer lending*) memberikan kemudahan akses pembiayaan bagi masyarakat. Namun perkembangan tersebut memunculkan permasalahan yaitu maraknya praktik penagihan oleh *debt collector* yang tidak sesuai dengan regulasi dan melanggar norma dan etika. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik penagihan pinjaman daring di Indonesia dan mengkaji perlindungan hukum pada konsumen terhadap tindakan intimidasi *debt collector*. Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan, didukung oleh data sekunder berupa peraturan perundang-undangan dan literatur hukum, serta data primer melalui wawancara dengan Asisten Manajer Senior Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik penagihan intimidasi terjadi pada penagihan pinjaman daring legal meskipun tata cara praktik penagihan sudah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023. Praktik intimidasi berupa ancaman, penagihan menggunakan kata-kata yang tidak beretika, penagihan di luar jam operasional, penyebaran data pribadi, pencemaran nama baik, *bullying*, dan pelecehan seksual secara verbal. Kondisi ini menunjukkan bahwa adanya celah pada pengawasan OJK karena *debt collector* sebagai pihak yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen tidak berada dalam kontrol dan pengawasan OJK secara langsung. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa praktik penagihan pinjaman online telah diatur secara normatif namun masih belum efektif, oleh karena itu perlu memperkuat pengawasan OJK terhadap praktik pinjaman online dan mendorong OJK untuk lebih responsif dalam menangani dan menindaklanjuti pengaduan konsumen terkait praktik penagihan pinjaman online, serta meningkatkan literasi digital di masyarakat.

Kata kunci Pinjaman daring, Penagihan, Intimidasi.

A. Pendahuluan

Kemajuan Teknologi dalam dua dekade terakhir menyebabkan kemajuan drastis pada lanskap ekonomi digital, termasuk sektor jasa keuangan¹. Kemajuan teknologi pada sektor jasa keuangan dikenal dengan sebutan *financial technology* (*fintech*). Perkembangan *fintech* merubah seseorang dalam melakukan transaksi keuangan dengan lebih cepat dari tunai menjadi non-tunai². *Fintech* berkembang dalam berbagai bentuk, berikut jenis-jenis *fintech* yaitu pembayaran (misal dompet digital), investasi (misal *Crowdfunding ekuitas*), pembiayaan (misal *peer to peer to lending*), asuransi (yaitu manajemen resiko), proses silang (yaitu analisis data besar)³. *Peer to peer lending* atau pinjaman daring ialah salah satu kemajuan teknologi pada sektor jasa keuangan yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk memenuhi kebutuhan finansial.

Pinjaman daring berbasis aplikasi memiliki kemudahan akses sehingga menjadi pilihan masyarakat untuk melakukan pinjaman terutama untuk masyarakat yang susah menjangkau layanan bank konvensional⁴. Pinjaman daring memudahkan masyarakat dalam memperoleh pinjaman dengan akses cepat tanpa menggunakan jaminan⁵. Di media sosial, pinjaman daring seringkali melakukan iklan sehingga pinjaman daring semakin mudah diakses ditambah pinjaman daring menawarkan pinjaman dengan syarat dan ketentuan yang lebih mudah dan fleksibel daripada bank konvensional⁶. Pengajuan pinjaman daring dapat dilakukan hanya dalam hitungan jam menggunakan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan foto diri memegang KTP. Kemudahan-kemudahan itulah yang semakin menarik minat masyarakat untuk melakukan pinjaman daring. Berikut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait data konsumen pinjaman daring yang terdiri dari berbagai kelompok masyarakat.

¹ Putri Sofiani Danial, "Praktik Penagihan Abusif Oleh Pinjaman Daring Ilegal Ketimpangan Akses Keadilan Dan Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 13, no. 4 (2025): 1–14.

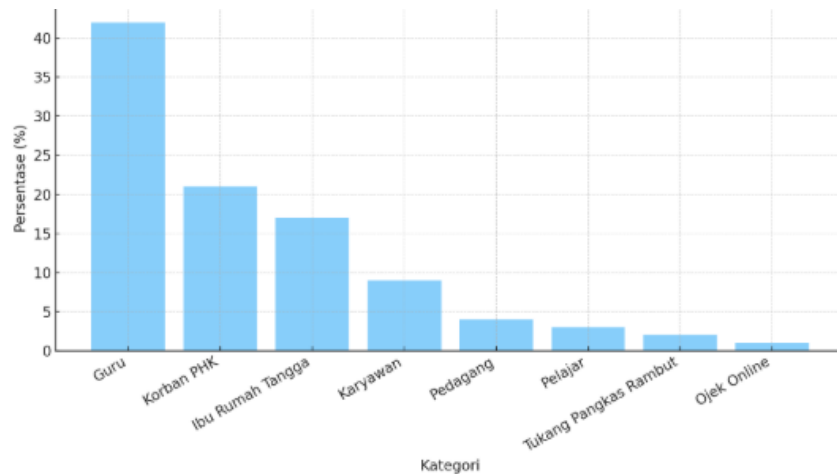
² Aditya Wardhana Mahir et al., *Financial Technology 4.0 Indonesia Perspective 2023* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023).

³ Aditya Wardhana Mahir et al., *Financial Technology 4.0 Indonesia Perspective 2023* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023).

⁴ Talitha Danti Elvina and Adi Sulistiyono, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman daring," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 1 (May 27, 2025): 364–376, <https://doi.org/10.55606/jurish.v4i1.5095>.

⁵ Widya Oktavia and Trubus Rahardiansyah, "Analisis Hukum Terhadap Mekanisme Penagihan Pinjaman Online Dengan Penyebaran Data Pribadi," *Begawan Abioso* 16, no. 1 (June 30, 2025): 41–48, <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1215>.

⁶ Siti Nurhaliza, "Analisis Mekanisme Penagihan Pinjaman Online (Pinjol) Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Ri Nomor 10 /Pojk.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi," *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 3, no. 9 (2024): 2533–2550.



Gambar 1. Distribusi Latar Belakang Konsumen Pinjaman daring (Data OJK)

Pada 25 April 2024, Deputy Direktur Pelaksanaan Edukasi Keuangan OJK, Halimatus Sa'diyah, mengungkapkan bahwa 42% konsumen berasal dari kalangan guru, disusul oleh korban PHK sebesar 21%, ibu rumah tangga 17%, karyawan 9%, pedagang 4%, pelajar 3%, tukang pangkas rambut 2%, dan ojek online 1%⁷. Berdasarkan data konsumen pinjaman daring berasal dari berbagai lapisan masyarakat yang bersifat struktural. Guru dengan pendapatan tetap dan tingkat pendidikan tinggi pun rentan terhadap pinjaman daring.

Pinjaman daring diatur pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI). Aturan tersebut mengatur terkait pinjaman daring, aturan ini mulai berlaku sejak 2024. Peraturan tersebut mengatur terkait penurunan bunga dan biaya lain, denda keterlambatan, tidak boleh pinjam lebih dari 3 *platform*, penagihan hanya sampai jam 8 malam, memperketat aturan penagihan, kontak darurat bukan untuk menagih, pinjaman daring wajib ada asuransi⁸. Selain aturan tersebut pinjaman daring juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang telah menggantikan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 melindungi konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan dari penagihan intimidasi karena penagihan harus dilakukan sesuai

⁷ Faesal Mubarak, "OJK Catat 42% Korban Pinjol Berprofesi Guru, Ini Penyebabnya," *FORTUNE Indonesia*, 2024, <https://www.fortuneidn.com/finance/korban-pinjol-berprofesi-guru-00-mv2nm-77kj5b>.

⁸ Mentari Puspadini, "Pelajari 7 Aturan Baru Pinjol 2024: Bunga, Denda Hingga Penagihan," *CNBC Indonesia*, 2024, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240124071701-17-508470/pelajari-7-aturan-baru-pinjol-2024-bunga-denda-hingga-penagihan>.

dengan norma dan etika⁹. Aturan larangan praktik penagihan intimidasi pada konsumen pinjaman online tertera pada Pasal 62 POJK Nomor 22 Tahun 2023.

Kemudahan akses dalam pinjaman daring menciptakan tuntutan baru terkait perlindungan konsumen, seperti pemberian bunga yang terlalu tinggi, biaya lain-lain yang tidak transparan, sampai penagihan pinjaman daring dengan intimidasi¹⁰. Praktik penagihan intimidasi tersebut berupa ancaman, pencemaran nama baik, pelanggaran privasi yang menyebabkan kerugian pada konsumen baik secara materiil maupun immateriil¹¹. Kurangnya pemahaman masyarakat yang mudah tergiur dengan pinjaman daring yang cepat dan mudah dalam mengajukan pinjaman tanpa mengetahui sebab dan akibat dari pinjaman daring¹². Masyarakat yang kurang mempertimbangkan sebab dan akibat dari pinjaman daring membuat masyarakat terjebak dalam lingkaran utang dan bunga yang semakin bertambah per harinya, sehingga konsumen kesusahan dalam membayar yang menyebabkan praktik penagihan pinjaman daring secara intimidasi oleh *debt collector*.

Beberapa penelitian sebelumnya juga meneliti terkait pinjaman daring dalam berbagai aspek, salah satunya yaitu penelitian Putri Mufidah dan Alya Najwa Zulfa (2025) yang mengidentifikasi terkait berbagai bentuk penagihan diskriminatif, termasuk intimidasi, pelecehan, penyebaran data pribadi, dan perlakuan kasar oleh *debt collector*¹³. Sedangkan penelitian ini lebih menyorot terhadap perlindungan konsumen terhadap pelanggaran-pelanggaran praktik penagihan intimidasi serta rendahnya literasi dan kesadaran masyarakat yang menjadi penyebab utama praktik penagihan yang tidak sesuai dengan norma dan etika. Penelitian Talitha Danti Elvina dan Adi Sulistiyono (2025) juga meneliti terkait kekerasan *debt collector* dengan temuan perlindungan hukum konsumen dapat dilakukan secara preventif dan represif serta penyelesaian sengketa secara litigasi dan nonlitigasi¹⁴. Sedangkan penelitian ini memiliki *novelty* dari penelitian sebelumnya yaitu

⁹ Sachwana Deva Kamil and Melani Darman, "Pertanggungjawaban Hukum Platform Pinjaman Online Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pelanggaran Etika Penagihan," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan* 4, no. 3 (January 3, 2026): 16274–16282, <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4639>.

¹⁰ Talitha Danti Elvina and Adi Sulistiyono, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman daring," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 1 (May 27, 2025): 364–376, <https://doi.org/10.55606/jurrih.v4i1.5095>.

¹¹ Mahliyanti Adelia Warman et al., "Kajian Hukum Tentang Ganti Rugi Atas Penagihan Yang Tidak Sesuai Etika Oleh Perusahaan Pinjaman Online," *Jurnal Dedikasi Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Dharma Andalas* 4, no. 2 (2025): 90–111.

¹² Oktha Wardi Purba et al., "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Pinjaman," *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis* 3, no. 21 (2023): 180–193.

¹³ Putri Mufidah, Alya Najwa Zulfa, and An Nazwa Arta Rea Ahmad, "Praktik Penagihan Diskriminatif Dalam Pinjaman Online: Analisis Hukum Terhadap Implementasi Perlindungan Konsumen Di Indonesia Discriminatory Debt Collection Practices in Online Lending: A Legal Analysis of Consumer Protection Implementation in Indonesia," *Forsschungforum Law Journal* 2, no. 3 (2025): 223–235.

¹⁴ Talitha Danti Elvina and Adi Sulistiyono, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman daring," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 1 (May 27, 2025): 364–376, <https://doi.org/10.55606/jurrih.v4i1.5095>.

menganalisis terkait Peraturan OJK No 22 Tahun 2023 sebagai regulasi terbaru yang mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

Praktik penagihan pinjaman daring secara intimidasi perlu dikaji dan ditangani jika dibiarkan berangsur maka akan melanggar hak-hak konsumen secara terus menerus. Hak konsumen yang dimaksud yaitu hak atas rasa aman, hak atas perlindungan, hak atas pendidikan konsumen, serta hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur tanpa diskriminatif sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain melanggar hak-hak konsumen, praktik penagihan intimidasi juga berdampak psikologis terhadap konsumen seperti stres, depresi, trauma, bahkan dapat memicu bunuh diri seperti kasus bunuh diri sekeluarga di Ciputat akibat intimidasi *debt collector*¹⁵.

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman mengenai batasan etika dalam praktik penagihan pinjaman daring sehingga bermanfaat untuk konsumen sebagai sarana edukasi agar memahami haknya ketika terjadi penagihan yang bersifat intimidasi. Penelitian ini menjadi relevan dan mendesak untuk mengkaji bagaimana praktik penagihan pinjaman daring berlangsung serta sejauh mana perlindungan konsumen telah diimplementasikan secara efektif. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Intimidasi *Debt Collector* Pada Penagihan Pinjaman Daring”.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum kepustakaan¹⁶. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi dengan memahami hierarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan¹⁷. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder. Sumber data sekunder adalah sumber data yang berasal dari bahan-bahan pustaka¹⁸. Sumber data sekunder yang digunakan yaitu bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yaitu hasil penelitian yang relevan. Selain menggunakan data sekunder, penelitian ini juga didukung oleh data primer sebagai pelengkap untuk memperkuat analisis normatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Asisten Manajer Senior di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Jawa Tengah. Pemilihan lokasi penelitian di OJK Jawa Tengah didasarkan

¹⁵ Putri Mufidah, Alya Najwa Zulfa, and An Nazwa Arta Rea Ahmad, “Praktik Penagihan Diskriminatif Dalam Pinjaman Online: Analisis Hukum Terhadap Implementasi Perlindungan Konsumen Di Indonesia Discriminatory Debt Collection Practices in Online Lending: A Legal Analysis of Consumer Protection Implementation in Indonesia,” *Forsschungforum Law Journal* 2, no. 3 (2025): 223–235.

¹⁶ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014).

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2007).

¹⁸ Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*.

pada peran OJK untuk mengatur dan mengawasi segala jenis aktivitas dalam jasa keuangan, termasuk pinjaman daring. Untuk menjaga keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan dan menggabungkan data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta hasil wawancara.

C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data OJK per Juli 2025 terdapat 96 perusahaan *Peer to peer lending* yang berizin seperti Danamas, Amarta, Dompot Kilat, Boost, Toko Modal, Modalku, KTA Kilat, Kredit Pintar, Maucash, Finmas dan lain sebagainya¹⁹. perusahaan *Peer to peer lending* berizin yaitu pinjaman daring legal yang memiliki legalitas perizinan, sudah terdaftar dan berada dalam pengawasan OJK. OJK membagi pinjaman daring menjadi dua yaitu pinjaman daring (pinjaman online legal) dan pinjaman online (pinjaman online ilegal).

Pinjaman daring memberikan penawaran yang sangat menarik bagi konsumen pinjaman daring, konsumen hanya perlu melakukan verifikasi pendaftaran data akun untuk mengajukan pinjaman dana secara online tanpa jaminan dengan proses yang cepat²⁰. Proses pengajuan dan pencairan pinjaman sangat cepat sehingga menarik konsumen pinjaman daring yang membutuhkan uang mendesak untuk melakukan pinjaman daring oleh karena itu diperlukannya edukasi pada masyarakat terkait pinjaman daring untuk mengetahui resiko dari pinjaman daring. Pembahasan ini akan mengulas dua rumusan pada penelitian ini yaitu, praktik penagihan pinjaman daring di Indonesia dan perlindungan hukum kepada konsumen terhadap praktik penagihan pinjaman daring.

1. Praktik Penagihan Pinjaman daring di Indonesia

Penagihan pinjaman daring yaitu praktik yang dilakukan oleh perusahaan pinjaman daring atau pihak ketiga untuk menagih keterlambatan pembayaran oleh konsumen pinjaman daring²¹. Proses penagihan pinjaman daring tidak serta merta langsung dilakukan oleh *debt collector* ketika konsumen mengalami keterlambatan pembayaran. Pada tahap awal, penagihan biasanya terlebih dahulu dilakukan oleh pihak internal perusahaan penyelenggara pinjaman daring melalui sistem pengingat. Peringatan tersebut harus secara jelas menyebutkan kewajiban debitur yang belum terpenuhi dan rincian pembayarannya²². Pada tahap selanjutnya

¹⁹ Okezone, "96 Pinjol Resmi OJK per Juli 2025," Okezone Economy <https://economy.okezone.com/>, 2025, <https://economy.okezone.com/read/2025/07/21/455/3156677/96-pinjol-resmi-ojk-per-juli-2025-ini-daftar-lengkapnya>.

²⁰ Eko Pratama Sinaga and Abdurrahman Alhakim, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pinjaman Daring Ilegal Di Indonesia," *Unes Law Review* 4, no. 3 (2022): 283–296, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v4i3>.

²¹ Frida Putri Zahra; Triny Srihadiati, "Analisis Teori Anomie Terhadap Aksi Premanisme Pada Kegiatan Penagihan Pinjaman daring Di Wilayah Tangerang Selatan," *Ikraith-Humaniora* 9, no. 1 (2025): 310–322.

²² Filza Adwani and Mikhail Sibbald, "Debt Collection in the Financial Services Sector: Regulatory Compliance and Personal Data Protection Risks in Indonesia," *ARMA LAW*, March 9, 2026.

penagihan pinjaman daring biasanya dilakukan oleh pihak ketiga dengan menggunakan jasa *debt collector*²³. Pelaku usaha lebih memilih menggunakan jasa *debt collector* untuk melakukan penagihan pinjaman daring karena mahal biaya perkara di pengadilan daripada tunggakan pinjaman daring konsumen²⁴. Praktik penagihan pinjaman daring sudah diatur dalam ketentuan pedoman internal masing-masing pinjaman daring. Karena ketentuan pedoman terkait tata cara penagihan pinjaman daring merupakan salah satu syarat untuk mendaftarkan perusahaan pinjaman daring ke OJK. Regulasi terkait tata cara penagihan oleh masing-masing perusahaan bertujuan untuk memastikan hak-hak konsumen dapat terlindungi dan tidak melanggar aturan tersebut.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Asisten Manajer Senior di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Jawa Tengah, penagihan pada pinjaman daring terdapat perusahaan yang sudah sesuai dengan pedoman internal terkait tata cara penagihan perusahaan dan regulasi OJK terkait tata cara penagihan pinjaman daring, namun ada juga perusahaan yang melanggar aturan tersebut. Sedangkan perusahaan pinjaman online ilegal lebih sering ditemukan laporan pengaduan konsumen terkait *debt collector* pinjaman online yang melakukan praktik penagihan dengan tindakan intimidasi berupa penagihan dengan ancaman, mengintimidasi, menggunakan kata-kata yang tidak beretika, penagihan di luar jam operasional dan penyebaran data pribadi.

OJK mengatur terkait praktik penagihan pinjaman daring dalam Pasal 62 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023. Pasal 62 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 menjelaskan secara rinci terkait tata cara penagihan pada konsumen pinjaman. Penagihan tidak boleh dengan cara mengancam, kekerasan, memperlakukan konsumen, dan/atau menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal. Penagihan hanya dilakukan kepada konsumen, tidak boleh kepada pihak lain seperti melakukan telepon atau chat ke kontak darurat konsumen. Penagihan tidak diperbolehkan dilakukan secara terus menerus hingga mengganggu konsumen. Penagihan hanya boleh dilakukan di alamat konsumen sehingga tidak boleh di tempat umum dan tempat kerja konsumen. Waktu penagihan yaitu hari senin sampai sabtu di luar libur nasional pada jam 08.00-20.00 waktu setempat. Tempat dan waktu penagihan boleh dilakukan sesuai yang disebutkan di atas jika sebelumnya sudah diatur atau ditentukan sesuai perjanjian dengan konsumen.

Salah satu perusahaan pinjaman daring yang melakukan praktik penagihan pinjaman dengan cara intimidasi yaitu PT. Pembiayaan Digital Indonesia atau yang

²³ Mabsuti Mabsuti and Robby Nurtresna, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Oline Dalam Sistem Hukum Indonesia," *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 2, no. 1 (April 30, 2022): 235–243, <https://doi.org/10.53363/bureau.v2i1.90>.

²⁴ Iyah Faniyah and Syurya Alhadi. A, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penarikan Objek Jaminan Fidusia Oleh Debt Collector Akibat Wanprestasi Pada Perusahaan Pembiayaan," *Unes Journal of Swara Justisia* 8, no. 1 (April 29, 2024): 215–222, <https://doi.org/10.31933/fpt63m70>.

dikenal dengan AdaKami. Mengutip *thread* dari akun X (sebelumnya Twitter) @rakyatvspinjol pada Minggu 17 September 2023, korban berinisial K adalah laki-laki yang memiliki istri dan anak perempuan berusia 3 tahun. K meminjam uang di AdaKami sejumlah Rp9,4 Juta dan harus mengembalikan Rp19 Juta. Saat K telat membayar cicilan, penagihan dari *debt collector* terus menerus meneror K bahkan menelpon kantor tempat K bekerja sehingga K dipecat karena telpon yang masuk ke kantor sangat mengganggu. Tindakan intimidasi *debt collector* berlanjut dengan melakukan order fiktif makanan dan memesan ojek online ke alamat K, pemesanan tersebut bisa sampai 6 kali dalam sehari. Akibat sederet teror itu terus menerus dilakukan sehingga menyebabkan K bunuh diri pada Mei 2023. Kasus bunuh diri K ini ditangani oleh polisi, dan ditemukan bukti surat yang menyebut AdaKami telah merusak hidupnya²⁵. Berdasarkan kasus tersebut, OJK memberikan sanksi administratif kepada AdaKami dengan Surat Peringatan kepada Penyelenggara AdaKami, sedangkan tujuh orang *debt collector* diberhentikan dari pekerjaannya dan tiga orang *debt collector* diberikan Surat Peringatan²⁶. Praktik intimidasi berlangsung secara berulang tanpa deteksi serta penghentian sejak dini oleh OJK menunjukkan adanya celah pada pengawasan OJK terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Dengan demikian lemahnya sistem monitoring dan pengendalian OJK terhadap praktik penagihan.

Selain itu, praktik penagihan pinjaman daring di Rupiah Plus, *debt collector* meneror konsumen dan meneror keluarga, teman, rekan kerja, dan atasan konsumen menggunakan kata-kata berisi hinaan yang menyebabkan renggangnya hubungan sosial tersebut²⁷. Hal tersebut guna mempermalukan konsumen agar segera membayar tagihan utangnya. Praktik penagihan tersebut merupakan pelanggaran terhadap privasi dan hak konsumen serta menunjukkan lemahnya kepatuhan perusahaan pinjaman daring dan *debt collector* dalam mematuhi peraturan yang berlaku.

Bentuk praktik penagihan pinjaman daring lainnya oleh *debt collector* seperti menghubungi semua kontak konsumen dengan bahasa kasar, nada penuh ancaman, bahasa yang mengarah ke pelecehan seksual, dan mengancam akan menyebarluaskan data pribadi konsumen pinjaman daring²⁸. *Debt collector*

²⁵ Dina Karina, "OJK Panggil Pinjol AdaKami Hari Ini, Soal Dugaan Nasabahnya Tewas Bunuh Diri Karena Teror Penaagihan," 2023, <https://www.kompas.tv/nasional/445066/ojk-panggil-pinjol-adakami-hari-ini-soal-dugaan-nasabahnya-tewas-bunuh-diri-karena-teror-penagihan?page=all>.

²⁶ Sachwana Deva Kamil and Melani Darman, "Pertanggungjawaban Hukum Platform Pinjaman Online Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pelanggaran Etika Penagihan," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan* 4, no. 3 (January 3, 2026): 16274–16282, <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4639>.

²⁷ Talitha Danti Elvina and Adi Sulistiyono, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman daring," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 1 (May 27, 2025): 364–376, <https://doi.org/10.55606/jurish.v4i1.5095>.

²⁸ Putri Mufidah, Alya Najwa Zulfa, and An Nazwa Arta Rea Ahmad, "Praktik Penagihan Diskriminatif Dalam Pinjaman Online: Analisis Hukum Terhadap Implementasi Perlindungan Konsumen Di Indonesia

mempunyai akses untuk memperoleh data konsumen mulai dari foto pribadi, sosial media, email, aplikasi belanja online, konsumen sampai memberikan nomor IMEI agar pinjamannya cepat cair²⁹. Beberapa faktor yang menyebabkan penyelenggara pinjaman daring dapat mengakses data berupa foto, video, kontak, dan lain sebagainya karena konsumen pada umumnya memberikan persetujuan akses data pada saat proses *instalasi* aplikasi tanpa memahami konsekuensi dari izin akses tersebut dan lemahnya mekanisme pengawasan terhadap penggunaan data oleh penyelenggara pinjaman daring pada *debt collector*. Berdasarkan data-data yang dimiliki oleh *debt collector* tersebutlah, penagihan melalui teror dari chat dan telepon yang berisi ancaman, *bullying*, dan pelecehan seksual secara verbal hingga menyebarkan data dan foto konsumen kepada kontak-kontak yang berada di handphone konsumen.

Penyebaran data oleh *debt collector* termasuk dalam tindak pidana selain itu juga berupa ancaman dan intimidasi dapat diselesaikan menggunakan jalur litigasi atau peradilan³⁰. Praktik tersebut melanggar Pasal 27 ayat (1) UU ITE yang menyatakan “*setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan*” Selain itu, penagihan juga dilakukan dengan cara mengintimidasi, memperlakukan konsumen di media sosial, dan menyebar data pribadi ke kontak konsumen³¹.

Praktik penagihan pinjaman secara intimidasi dapat menimbulkan stres, depresi, gelisah, tidak fokus bekerja sampai terdapat konsumen yang kehilangan pekerjaannya akibat penagihan pinjaman daring kepada atasan konsumen di tempat kerjanya³². Selain itu, penagihan secara intimidasi juga menyebabkan satu keluarga bunuh diri di Ciputat Timur. Pada 15 Desember di Ciputat Timur, Tangerang Selatan, Polisi menangani kasus penemuan tiga anggota keluarga tewas dengan melakukan pemeriksaan digital forensik terhadap tiga ponsel korban untuk mendalami dugaan keterkaitan pinjaman daring karena sebelumnya ditemukan berbagai bukti penggunaan aplikasi pinjaman daring dan situs judi online dalam

Discriminatory Debt Collection Practices in Online Lending: A Legal Analysis of Consumer Protection Implementation in Indonesia,” *Forsschungforum Law Journal* 2, no. 3 (2025): 223–235.

²⁹ Mabsuti Mabsuti and Robby Nurtresna, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Oline Dalam Sistem Hukum Indonesia,” *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 2, no. 1 (April 30, 2022): 235–243, <https://doi.org/10.53363/bureau.v2i1.90>.

³⁰ Dewi Wahyu Aprilia, “Perlindungan Hukum Data Konsumen Yang Di Sebarkan Pinjaman Daring Ilegal” (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024).

³¹ Putri Sofiani Danial, “Praktik Penagihan Abusif Oleh Pinjaman Daring Ilegal Ketimpangan Akses Keadilan Dan Perlindungan Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 13, no. 4 (2025): 1–14.

³² Jeremy Zefanya Yaka Arvante, “Dampak Permasalahan Pinjaman daring dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman daring,” *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal* 2, no. 1 (2022): 73–87, <https://doi.org/10.15294/ipmhi.v2i1.53736>.

perangkat tersebut serta dari keterangan dua saksi terdapat penagihan-penagihan yang dialamatkan ke keluarga tersebut³³.

Debt collector dalam menjalankan tugasnya menggunakan cara intimidasi dapat dikaji melalui Teori Anomie Robert K. Merton yang dikembangkan dari teori anomie oleh Emile Durkheim. Merton menekankan pada ketidakselarasan antara tujuan sosial yang diterima secara luas dan cara yang sah untuk mencapai tujuan sosial, sehingga ketika individu ataupun kelompok tidak dapat mencapai tujuan sosial tersebut menggunakan cara yang sah maka mereka akan menggunakan cara yang tidak sah bahkan menyimpang³⁴. Meskipun untuk mencapai tujuan tersebut kebebasan individu untuk memilih bagaimana caranya, namun tetap harus menghadapi akibat dari tindakan yang menyimpang tersebut³⁵. Berdasarkan *case* ini terdapat ketidaksesuaian antara tujuan sosial yang diinginkan yaitu target perusahaan dan tuntutan perusahaan sehingga *debt collector* menggunakan cara alternatif bahkan menyimpang agar konsumen membayar tagihan pinjaman dengan cara intimidasi.

Debt collector dalam kondisi yang tertekan oleh target perusahaan dan tuntutan perusahaan sehingga *debt collector* terdorong untuk melakukan cara alternatif yang cepat yaitu melalui cara mengintimidasi konsumen untuk membayar utangnya dengan cara mengancam, kekerasan, memperlakukan, dan menyebarkan data pribadi konsumen agar target perusahaan tercapai. Perusahaan *fintech* wajib bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan *debt collector* oleh karena itu perusahaan *fintech* wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerjasamanya dengan pihak *debt collector*³⁶. Maka berdasarkan teori anomie tindakan intimidasi oleh *debt collector* bukan hanya semata kesalahan *debt collector* tersebut namun merupakan akibat dari struktur sistem pinjaman daring yang mudah diakses oleh masyarakat dan perusahaan yang menekankan keuntungan tinggi tanpa pengawasan yang memadai dalam praktik penagihannya.

Perusahaan penyelenggara pinjaman online berhak untuk menagih utang dari konsumen yang gagal memenuhi kewajiban pembayaran mereka sesuai kesepakatan dalam perjanjian pinjaman. Hak untuk menagih utang ini merupakan konsekuensi dari hubungan hukum perdata antara kreditur dan debitur yang timbul

³³ CNN Indonesia, "Kasus Sekeluarga Tewas Di Ciputat, Sempat Akses Situs Pembunuhan" (2025), <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20250107224918-12-1184790/kasus-sekeluarga-tewas-di-ciputat-semapat-akses-situs-pembunuhan>.

³⁴ Frida Putri Zahra dan Triny Srihadiati, *Analisis Teori Anomie Terhadap Aksi Premanisme Pada Kegiatan Penagihan Pinjaman daring di Wilayah Tangerang Selatan*, *Jurnal iKraith Humaniora* 9, no. 1 (2025): 310-322, <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora>

³⁵ Frida Putri Zahra dan Triny Srihadiati, *Analisis Teori Anomie Terhadap Aksi Premanisme Pada Kegiatan Penagihan Pinjaman daring di Wilayah Tangerang Selatan*, *Jurnal iKraith Humaniora* 9, no. 1 (2025): 310-322, <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora>

³⁶ Mutiara Dian Indriastuti, "Perlindungan Konsumen Pada Penagihan Pinjaman Daring Sesuai Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 (Studi Pada OJK Yogyakarta)" (Universitas Negeri Semarang, 2024).

dari perjanjian tersebut. Namun, hak untuk menagih utang ini tidak bersifat absolut dan harus dilaksanakan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, khususnya yang berkaitan dengan etika dalam penagihan utang. Pemberi pinjaman online tidak diperbolehkan untuk melakukan tindakan penagihan utang yang melanggar hak-hak konsumen, seperti intimidasi, ancaman, penyebaran data pribadi, atau tindakan lain yang merendahkan martabat manusia. Oleh karena itu, pelaksanaan hak penagihan utang harus tetap berada dalam kerangka hukum untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan kreditur untuk memperoleh kembali piutangnya dan hak serta martabat konsumen.

2. Perlindungan Hukum kepada Konsumen terhadap Praktik Penagihan Pinjaman daring

Perlindungan Konsumen berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) UUPK berarti *Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*. Sedangkan Otoritas Jasa Keuangan yang merupakan instansi yang berwenang dalam perlindungan konsumen pinjaman daring juga memberikan definisi terhadap perlindungan konsumen pada Pasal 1 Ayat (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 yang disebutkan *Perlindungan Konsumen dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan*. Az Nasution berpendapat jika hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas atau kaidah yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen³⁷.

Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya³⁸. Perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *represif*³⁹. Perlindungan *preventif* adalah upaya perlindungan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa sehingga upaya perlindungan ini dilakukan sebelum masalah itu ada, sedangkan perlindungan *represif* adalah upaya perlindungan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah serta memulihkan hak konsumen yang

³⁷ Mutiara Dian Indriastuti, "Perlindungan Konsumen Pada Penagihan Pinjaman Daring Sesuai Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 (Studi Pada OJK Yogyakarta)" (Universitas Negeri Semarang, 2024).

³⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, ed. Awaludin Marwan (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012).

³⁹ Lutvy Priambono, Wahyudi Umar, and Ismi Fadjriah Hamzah, "Kebocoran Data Pribadi Akibat Penagihan Utang Pinjaman daring Ilegal," *Unes Law Review* 6, no. 4 (2024): 1238–1243, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>.

telah dilanggar⁴⁰. Perlindungan *preventif* pada penagihan pinjaman daring seharusnya dilaksanakan oleh perusahaan pinjaman daring mengenai pinjaman yang ditawarkan pada konsumen agar tidak salah dalam mengambil keputusan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dan mengenali konsumen⁴¹. Otoritas Jasa Keuangan juga sebagai upaya perlindungan *preventif* melalui pembentukan regulasi seperti POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang mewajibkan transparansi informasi, pengaturan etika penagihan, serta pengawasan pada PUJK. Setelah itu perlindungan *represif* dilakukan oleh penegak hukum dalam bentuk gugatan perdata untuk ganti rugi akibat wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum dengan mekanisme pengaduan, sanksi administratif, serta akses konsumen terhadap jalur litigasi dan non-litigasi.

Dalam perlindungan hukum *preventif* diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan literasi digital pada masyarakat terkait layanan jasa keuangan yang akan digunakan seperti pinjaman daring. Pinjaman daring sebenarnya dapat memudahkan konsumen saat kondisi yang mendesak⁴². Pinjaman daring dapat dilakukan tanpa jaminan dan dapat dilakukan di jam berapapun dengan pinjaman mulai ratusan ribu hingga jutaan rupiah tanpa proses yang lama. Sehingga jika pinjaman daring dimanfaatkan dengan baik oleh konsumen maka pinjaman daring dapat menjadi jasa keuangan yang membantu saat kondisi mendesak. Namun pemahaman konsumen kurang lengkap atas produk/layanan keuangan yang digunakan karena masih sedikit yang paham detail terkait karakteristik, jenis, resiko, serta biaya dari layanan jasa keuangan yang digunakan⁴³. Konsumen harus sadar akan resiko yang akan dihadapi, seperti bunga dan denda yang tinggi, cara penagihan yang tidak sesuai ketentuan, syarat pinjaman yang mudah namun menjebak, direksi dan komisaris pinjaman daring ilegal tidak jelas, total tagihan di akhir pinjaman yang sangat banyak, rawan kebocoran data pribadi oleh *desk collector*, peminjam beresiko terkena *cyber bullying*⁴⁴. Berdasarkan resiko-resiko tersebut konsumen sebelum memilih untuk meminjam online harus mempertimbangkan resiko yang ada dan cermat dalam membaca perjanjian pinjaman tersebut agar tidak terjerumus pada pinjaman dengan denda yang sangat besar di akhir nantinya.

⁴⁰ Aditya Wardhana Mahir et al., *Financial Technology 4.0 Indonesia Perspective 2023* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023).

⁴¹ Aditya Wardhana Mahir et al., *Financial Technology 4.0 Indonesia Perspective 2023* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023).

⁴² Andi Rifqah et al., "Efektivitas Penegakan Hukum Terhadap Korban Melalui Aplikasi Pinjaman daring Ilegal Yang Terjadi Di Masyarakat," *Journal of Lex Theory (JLT)* 5, no. 2 (2024).

⁴³ Mutiara Dian Indriastuti, "Perlindungan Konsumen Pada Penagihan Pinjaman Daring Sesuai Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 (Studi Pada OJK Yogyakarta)" (Universitas Negeri Semarang, 2024).

⁴⁴ Hanif Fajri Aritamiga, Siti Rahmah, and Zul Aidy, "Penegakan Hukum Terhadap Desk Collector Fintech Ilegal (Studi Penelitian Di Polda Aceh)," *Journal Ilmiah Mahasiswa Meukuta Alam* 07, no. 1 (2025): 146–163.

Perusahaan *peer to peer lending* berada dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tanpa pengawasan dari OJK, perusahaan pinjaman daring dapat melakukan tindakan yang semena-semena pada konsumen⁴⁵. Oleh karena itu, regulasi yang dikeluarkan oleh OJK sepatutnya dipatuhi dan ditaati oleh perusahaan yang mengembangkan ekonomi digital guna melindungi transaksi secara elektronik dalam sistem ekonomi digital⁴⁶. Otoritas Jasa Keuangan melalui peraturan yang dikeluarkannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 sebagai tumpuan untuk perlindungan konsumen terkait tindakan intimidasi *debt collector*. Peraturan ini sudah sangat jelas menyebutkan agar Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib beritikad baik serta melarang tindakan diskriminatif atau intimidasi pada konsumen yang secara fisik atau verbal⁴⁷.

Sebagaimana hasil dari penelitian penulis di Otoritas Jasa Keuangan Jawa Tengah, OJK melalui badan pengawasan prudensial lembaga pembiayaan memiliki regulasi untuk secara rutin melakukan pengawasan pada seluruh lembaga jasa keuangan yang berada dalam pengawasan OJK. OJK memiliki kanal pengaduan untuk konsumen pinjaman daring melalui Layanan Pengaduan Konsumen di sektor Jasa Keuangan pada Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK mengenai aspek apa yang dilanggar oleh perusahaan *peer to peer lending*. Nantinya aduan tersebut akan diselidiki oleh OJK apakah terdapat kesalahan pada perusahaan *peer to peer lending*. Jika setelah diselidiki perusahaan *peer to peer lending* tidak terbukti melakukan pelanggaran maka pengaduan akan berstatus ditolak sedangkan jika perusahaan *peer to peer lending* terbukti melakukan pelanggaran maka pengaduan dapat dilanjutkan ke Lembaga Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS JSK). Namun kembali lagi kurang pahamnya masyarakat terhadap tugas dan fungsi OJK sebagai badan pengawas jasa keuangan berdasarkan penelitian Abrianti, Anggraini, dan Probondaru (2024) di Tangerang Selatan, (52%) responden tidak mengetahui tugas dan fungsi OJK⁴⁸. Maka diperlukannya sosialisasi lebih lanjut oleh OJK untuk memberikan edukasi terhadap masyarakat terkait tugas dan fungsi OJK sebagai badan pengawas jasa keuangan termasuk pinjaman daring.

OJK menjadi dalam mekanisme ini bersifat mediasi dan fasilitasi antara konsumen dan perusahaan *peer to peer lending* melalui Lembaga Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS JSK). Apabila perusahaan pinjaman daring

⁴⁵ Riyan Hidayat et al., "Dampak Pinjaman Online Pada Mahasiswa UYM," *Journal of Economic and Digital Business*, vol. 1, 2024.

⁴⁶ Setiyo Utomo, Alfian Alfian, and Lisa Aprilia, "Penegakan Hukum Terhadap Aktivitas Pinjaman Daring," *Jurnal Crepido* 4, no. 2 (2022): 70–82, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/crepido/>.

⁴⁷ Talitha Danti Elvina and Adi Sulistiyono, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman daring," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 1 (May 27, 2025): 364–376, <https://doi.org/10.55606/jurriish.v4i1.5095>.

⁴⁸ Sharda Abrianti, Anna Maria Tri Anggraini, and Ignatius Pradipta Probondaru, "Dampak Pinjaman Online Bagi Masyarakat: Mensejahterakan Atau Menyengsarakan? (Studi Tentang Pandangan Masyarakat Di Wilayah Bintaro, Tangerang Selatan)," *Unes Law Review* 6, no. 4 (2024): 10420–10432, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>.

melanggar ketentuan penagihan dalam Pasal 62 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 maka harus mendapatkan sanksi berupa peringatan tertulis, pembatasan produk/layanan/kegiatan usaha secara sebagian atau seluruhnya, pembekuan produk/layanan/kegiatan usaha secara sebagian atau seluruhnya, pemberhentian pengurus, denda administratif, pencabutan izin produk/layanan dan/atau pencabutan usaha. Pasal 62 ayat (6) menyebutkan terdapat denda administratif sebesar 15.000.000.000,00 (lima belas milyar).

OJK memiliki kewenangan dalam pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan sektor jasa keuangan termasuk pinjaman daring, sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menempatkan perlindungan konsumen sebagai bagian dari tujuan pengawasan sektor jasa keuangan⁴⁹. Lebih lanjut dalam pengawasan penyelenggaraan pinjaman daring oleh OJK diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, pengawasan meliputi pengawasan administratif melalui pelaporan dan analisis data operasional, serta informasi yang disampaikan penyelenggara kepada OJK. Pengawasan OJK dirancang sebagai instrumen perlindungan hukum untuk mencegah praktik penagihan yang merugikan konsumen. Namun, regulasi tersebut belum menjamin tidak terjadinya praktik penagihan intimidasi pada pinjaman daring. Berdasarkan kasus AdaKami, Rupiah Plus, dan beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan praktik penagihan intimidasi pada konsumen masih terjadi dalam pinjaman daring legal. Sehingga perlindungan hukum yang diharapkan dari sistem pengawasan belum sepenuhnya terwujud karena masih terjadinya pelanggaran pada praktik penagihan yang merugikan konsumen⁵⁰.

Pengawasan terhadap penyelenggara pinjaman daring berorientasi pada kepatuhan administratif seperti pemenuhan kewajiban pelaporan operasional, verifikasi dokumen perizinan, serta evaluasi kepatuhan formal dibandingkan pengawasan operasional langsung. Hubungan hukum penyelenggara pinjaman daring dan *debt collector* sebagai pihak ketiga sehingga *debt collector* tidak diklasifikasikan sebagai penyelenggara jasa keuangan yang berada di bawah perizinan langsung OJK⁵¹. *Debt Collector* sebagai pihak ketiga tunduk pada mekanisme asosiasi industri yaitu Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia

⁴⁹ Rony Ricky Rinaldi, Irwandi, Muhammad Amin "Kewenangan Ojk Dalam Pengawasan Pinjaman Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan," *Limbago: Journal of Constitutional Law* 4, no. 3 (2024): 402–421.

⁵⁰ Rony Ricky Rinaldi, Irwandi, Muhammad Amin "Kewenangan Ojk Dalam Pengawasan Pinjaman Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan," *Limbago: Journal of Constitutional Law* 4, no. 3 (2024): 402–421.

⁵¹ Ferry Saputra, "OJK: Fintech Lending Diperbolehkan Memakai Jasa Pihak Lain Dalam Penagihan" (Jakarta, 2023), <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-fintech-lending-diperbolehkan-memakai-jasa-pihak-lain-dalam-penagihan?>

(AFPI)⁵². Sehingga pengawasan terhadap perilaku penagihan dilakukan secara tidak langsung karena pengawasan melalui penyelenggara pinjaman daring bukan secara langsung pada *debt collector* yang melakukan praktik penagihan. Adanya celah pengawasan karena pihak yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen tidak berada dalam kontrol regulator secara langsung. Selain itu, terdapat keterbatasan sumber daya pengawasan dan perkembangan industri yang cepat menyebabkan pengawasan cenderung bersifat represif setelah terjadi pelanggaran oleh pinjaman daring legal secara *real time*⁵³. Dengan demikian, pengawasan lebih berfokus pada kepatuhan normatif daripada perlindungan substansif di lapangan.

Dalam perspektif teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, hukum seharusnya berfungsi melindungi manusia secara substansif bukan sekedar menegakkan kepatuhan pada aturan. Apabila pengawasan hanya menekankan pada kepatuhan administratif tanpa menjamin perlindungan bagi konsumen korban intimidasi maka fungsi hukum sebagai instrumen perlindungan belum tercapai secara optimal. Masih ditemukannya praktik penagihan intimidasi dalam penagihan pinjaman daring sebagai indikator bahwa pengawasan OJK belum sepenuhnya mewujudkan perlindungan hukum yang substansif bagi konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam layanan pinjaman online tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan yang mengatur tata cara penagihan, tetapi juga pada efektivitas pengawasan dan respon dari lembaga pengawas terhadap berbagai masalah yang muncul di masyarakat. Peran OJK sangat penting sebagai lembaga yang berwenang untuk mengawasi pelaksanaan layanan pinjaman online. Meskipun berbagai ketentuan yang mengatur praktik penagihan yang etis dan perlindungan konsumen telah ada, praktik di lapangan menunjukkan praktik penagihan yang melanggar hak konsumen, seperti intimidasi, ancaman, dan pencurian data pribadi. Oleh karena itu, OJK perlu mengawasi penyelenggara pinjaman online, termasuk memastikan bahwa proses penagihan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, OJK perlu lebih responsif dalam menerima, mengkonfirmasi, dan menyelesaikan pengaduan dari konsumen untuk memastikan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diterapkan secara efektif dan mampu mencegah pelanggaran di masa mendatang yang merugikan konsumen.

D. Simpulan

Praktik penagihan pinjaman daring telah diatur dalam Pasal 62 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 serta Pedoman Tata Cara Penagihan perusahaan *fintech peer to peer lending* yang melarang penagihan secara intimidasi

⁵² Tangguh Yudha, "AFPI Wajibkan Seluruh Debt Collector P2P Lending Punya Sertifikat," 2024, <https://www.idxchannel.com/banking/afpi-wajibkan-seluruh-debt-collector-p2p-lending-punya-sertifikat>.

⁵³ Tri Astuti Andayani, "Pengawasan Transaksi Pinjaman Online Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Berdasarkan POJK Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi," *Consensus Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2025): 29–38.

terhadap konsumen. Namun dalam praktiknya, penagihan secara intimidasi masih terjadi baik pada pinjaman daring legal maupun ilegal. Bentuk intimidasi tersebut meliputi ancaman, kekerasan, memperlakukan konsumen, serta penyebaran data pribadi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan perusahaan untuk mencapai target penagihan dengan cara-cara yang sah, sehingga debt collector menggunakan cara alternatif bahkan menyimpang untuk menekan konsumen agar segera membayar kewajibannya.

Perlindungan konsumen dalam layanan pinjaman daring telah memiliki dasar hukum melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, regulasi sektor jasa keuangan, serta kebijakan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Namun, perlindungan tersebut belum sepenuhnya efektif karena masih ditemukan praktik penagihan intimidasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan terhadap praktik penagihan, kewajiban penyelenggara untuk memastikan aktivitas debt collector berada dalam tanggung jawab hukum penyelenggara, serta OJK harus lebih responsif dalam menerima dan menindaklanjuti aduan konsumen. Selain itu, peningkatan literasi masyarakat mengenai risiko, hak konsumen, standar perilaku penagihan, dan mekanisme pengaduan pinjaman daring perlu dilakukan melalui edukasi publik oleh OJK.

E. Referensi

- Abrianti, Sharda, Anna Maria Tri Anggraini, and Ignatius Pradipta Probondaru. "Dampak Pinjaman Online Bagi Masyarakat: Mensejahterakan Atau Menyengsarakan? (Studi Tentang Pandangan Masyarakat Di Wilayah Bintaro, Tangerang Selatan)." *Unes Law Review* 6, no. 4 (2024): 10420–32. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>.
- Adelia Warman, Mahlianti, Jalan H Kolonel Anas Malik, By Pass Pariaman, Kelurahan Kampung Gadang, Kecamatan Pariaman Timur, Kota Pariaman, and Sumatera Barat. "Kajian Hukum Tentang Ganti Rugi Atas Penagihan Yang Tidak Sesuai Etika Oleh Perusahaan Pinjaman Online." *JUDAKUM (Jurnal Dedikasi Hukum) Prodi Ilmu Hukum Universitas Dharma Andalas* 4, no. 2 (2025): 90–111.
- Adwani, Filza, and Mikhail Sibbald. "Debt Collection in the Financial Services Sector: Regulatory Compliance and Personal Data Protection Risks in Indonesia." *ARMA LAW*, March 9, 2026.
- Andayani, Tri Astuti. "Pengawasan Transaksi Pinjaman Online Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Berdasarkan POJK Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi." *Consensus Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2025): 29–38.
- Aprilia, Dewi Wahyu. "Perlindungan Hukum Data Konsumen Yang Di Sebarkan Pinjaman Online Ilegal." Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024.
- CNN Indonesia. Kasus Sekeluarga Tewas di Ciputat, Sempat Akses Situs Pembunuha (2025). <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20250107224918-12-1184790/kasus-sekeluarga-tewas-di-ciputat-sempat-akses-situs-pembunuhan>.
- Danial, Putri Sofiani. "Praktik Penagihan Abusif Oleh Pinjaman Online Ilegal

- Ketimpangan Akses Keadilan Dan Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 13, no. 4 (2025): 1–14.
- Fajri Aritamiga, Hanif, Siti Rahmah, and Zul Aidy. "Penegakan Hukum Terhadap Desk Collector Fintech Ilegal (Studi Penelitian Di Polda Aceh)." *Journal Ilmiah Mahasiswa Meukuta Alam* 07, no. 1 (2025): 146–63.
- Faniyah, Iyah, and Syurya Alhadi. A. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penarikan Objek Jaminan Fidusia Oleh Debt Collector Akibat Wanprestasi Pada Perusahaan Pembiayaan." *Unes Journal of Swara Justisia* 8, no. 1 (April 29, 2024): 215–22. <https://doi.org/10.31933/fpt63m70>.
- Hidayat, Riyan, Selvy Afrioza, Muhammad Arba Adnandi, Bambang Eko Supriyanto, and Haliem Sunata. "Dampak Pinjaman Online Pada Mahasiswa UYM." *Journal of Economic and Digital Business*. Vol. 1, 2024.
- Indriastuti, Mutiara Dian. "Perlindungan Konsumen Pada Penagihan Pinjaman Online Sesuai Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 (Studi Pada OJK Yogyakarta)." Universitas Negeri Semarang, 2024.
- Karina, Dina. "OJK Panggil Pinjol AdaKami Hari Ini, Soal Dugaan Nasabahnya Tewas Bunuh Diri Karena Teror Penaagihan," 2023. <https://www.kompas.tv/nasional/445066/ojk-panggil-pinjol-adakami-hari-ini-soal-dugaan-nasabahnya-tewas-bunuh-diri-karena-teror-penagihan?page=all>.
- Mabsuti, Mabsuti, and Robby Nurtresna. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Oline Dalam Sistem Hukum Indonesia." *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 2, no. 1 (April 30, 2022): 235–43. <https://doi.org/10.53363/bureau.v2i1.90>.
- Mahir, Aditya Wardhana, Pradana Budi, Rustandi Kartawinata, and Aldi Akbar. *Financial Technology 4.0 Indonesia Perspective 2023*. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Mubarok, Faesal. "OJK Catat 42% Korban Pinjol Berprofesi Guru, Ini Penyebabnya." *FORTUNE Indonesia*, 2024. <https://www.fortuneidn.com/finance/korban-pinjol-berprofesi-guru-00-mv2nm-77kj5b>.
- Mufidah, Putri, Alya Najwa Zulfa, and An Nazwa Arta Rea Ahmad. "Praktik Penagihan Diskriminatif Dalam Pinjaman Online: Analisis Hukum Terhadap Implementasi Perlindungan Konsumen Di Indonesia Discriminatory Debt Collection Practices in Online Lending: A Legal Analysis of Consumer Protection Implementation in Indonesia." *Forsschungforum Law Journal* 2, no. 3 (2025): 223–35.
- Nurhaliza, Siti. "Analisis Mekanisme Penagihan Pinjaman Online (Pinjol) Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 10 /POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi." *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 3, no. 9 (2024): 2533–50.
- Okezone. "96 Pinjol Resmi OJK per Juli 2025." Okezone Economy <https://economy.okezone.com/>, 2025. <https://economy.okezone.com/read/2025/07/21/455/3156677/96-pinjol-resmi-ojk-per-juli-2025-ini-daftar-lengkapnya>.
- Oktavia, Widya, and Trubus Rahardiansyah. "Analisis Hukum Terhadap Mekanisme Penagihan Pinjaman Online Dengan Penyebaran Data Pribadi." *Begawan Abioso* 16, no. 1 (June 30, 2025): 41–48. <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1215>.

- Priambono, Lutvy, Wahyudi Umar, and Ismi Fadjriah Hamzah. "Kebocoran Data Pribadi Akibat Penagihan Utang Pinjaman Online Ilegal." *Unes Law Review* 6, no. 4 (2024): 1238–43. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>.
- Purba, Oktha Wardi, Si Ngurah Ardhya, Komang Febrinayanti Dantes, Universitas Pendidikan Ganesha, and Perlindungan Hukum. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Pinjaman Online Ilegal Di Kota Denpasar." *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis* 3, no. 21 (2023): 180–93.
- Puspadini, Mentari. "Pelajari 7 Aturan Baru Pinjol 2024: Bunga, Denda Hingga Penagihan." *CNBC Indonesia*, 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240124071701-17-508470/pelajari-7-aturan-baru-pinjol-2024-bunga-denda-hingga-penagihan>.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Edited by Awaludin Marwan. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012.
- Rifqah, Andi, Azizah Dzaky, Muhammad Kamal, and Baharuddin Badaru. "Efektivitas Penegakan Hukum Terhadap Korban Melalui Aplikasi Pinjaman Online Ilegal Yang Terjadi Di Masyarakat." *Journal of Lex Theory (JLT)* 5, no. 2 (2024).
- Rony Ricky Rinaldi, Irwandi, Muhammad Amin. "Kewenangan Ojk Dalam Pengawasan Pinjaman Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan." *Limbago: Journal of Constitutional Law* 4, no. 3 (2024): 402–21.
- Sachwana Deva Kamil, and Melani Darman. "Pertanggungjawaban Hukum Platform Pinjaman Online Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pelanggaran Etika Penagihan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan* 4, no. 3 (January 3, 2026): 16274–82. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4639>.
- Saputra, Ferry. "OJK: Fintech Lending Diperbolehkan Memakai Jasa Pihak Lain Dalam Penagihan." Jakarta, 2023. <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-fintech-lending-diperbolehkan-memakai-jasa-pihak-lain-dalam-penagihan?>
- Sinaga, Eko Pratama, and Abdurrakhman Alhakim. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pinjaman Online Ilegal Di Indonesia." *Unes Law Review* 4, no. 3 (2022): 283–96. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v4i3>.
- Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014.
- Srihadiati, Frida Putri Zahra; Triny. "Analisis Teori Anomie Terhadap Aksi Premanisme Pada Kegiatan Penagihan Pinjaman Online Di Wilayah Tangerang Selatan." *Ikraith-Humaniora* 9, no. 1 (2025): 310–22.
- Talitha Danti Elvina, and Adi Sulistiyono. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman Online." *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 1 (May 27, 2025): 364–76. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i1.5095>.
- Utomo, Setiyo, Alfian Alfian, and Lisa Aprilia. "Penegakan Hukum Terhadap Aktivitas Pinjaman Online." *Jurnal Crepido* 4, no. 2 (2022): 70–82. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/crepido/>.
- Yudha, Tangguh. "AFPI Wajibkan Seluruh Debt Collector P2P Lending Punya Sertifikat," 2024. <https://www.idxchannel.com/banking/afpi-wajibkan-seluruh-debt-collector-p2p-lending-punya-sertifikat>.

“This Page Intentionally Left Blanks”