



## Perlindungan Konsumen Terhadap Penagihan Pinjaman Online

Ni Putu Angie Luziana Dewi<sup>1</sup>, Ni Made Puspasutari Ujianti<sup>2</sup>, Ni Luh Made Mahendrawati<sup>3</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar, Indonesia<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi: [anggie.luziana@gmail.com](mailto:anggie.luziana@gmail.com), [puspa.niwapong@gmail.com](mailto:puspa.niwapong@gmail.com),  
[made.mahendrawati@gmail.com](mailto:made.mahendrawati@gmail.com)

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 12 Maret 2026

### ABSTRACT

*The rapid expansion of online lending (pinjol) in Indonesia has enabled access to cash but also caused widespread consumer rights violations, particularly through aggressive debt collection practices involving intimidation, psychological terror, data privacy, extortion, and doxing. This study examines legal protection mechanisms for consumers in online loan debt collection and identifies violations of consumer protection principles under Indonesian law. Using a normative juridical method and statutory approach, the research analyzes primary sources (Law No. 8/1999 on Consumer Protection, UU ITE, Law No. 27/2022 on Personal Data Protection, OJK regulations) and secondary literature. Findings legal safeguards include preventive measures strict OJK rules on interest rates, minimum capital, limits on device access (CAMILAN), certified debt collectors, and bans on abusive practices as administrative fines (up to billions of rupiah) and criminal penalties under the Criminal Code, UU ITE, and UU PDP. However, the of illegal pinjol platforms continues to undermine these protections through unethical tactics that degrade consumer dignity and trust in fintech. Stronger enforcement by OJK and police, together with clear accountability for third-party collectors, is needed to ensure legal certainty and protect human dignity in digital finance.*

**Keywords:** Consumer Protection; Online Lending; Billing.

### ABSTRAK

*Perkembangan pesat pinjaman online (pinjol) di Indonesia memberikan kemudahan akses dana tunai secara cepat, namun juga memicu pelanggaran hak konsumen yang meluas, terutama melalui praktik penagihan utang yang agresif dan tidak etis seperti intimidasi, pelanggaran privasi data, serta teror psikologis. Penelitian ini bertujuan menganalisis mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen dalam penagihan pinjaman online serta mengidentifikasi bentuk pelanggaran asas perlindungan konsumen berdasarkan regulasi di Indonesia. Dengan metode yuridis normatif dan pendekatan perundang-undangan, penelitian mengandalkan sumber hukum primer (UUPK 1999, UU ITE, UU PDP 2022, berbagai POJK OJK) serta sumber sekunder (buku, jurnal, laporan resmi). Hasil penelitian yaitu perlindungan hukum dilaksanakan melalui mekanisme preventif (pengaturan ketat OJK mengenai bunga, modal minimum, pembatasan akses CAMILAN, serta sertifikasi debt collector) dan represif (sanksi administratif hingga Rp15 miliar serta pidana berdasarkan KUHP, UU ITE, dan UU PDP). Namun, terdapat kesenjangan signifikan karena maraknya pinjol ilegal melakukan pemerasan dan doxing, merusak martabat konsumen, serta kepercayaan terhadap ekosistem fintech. Diperlukan penegakan sanksi yang lebih tegas oleh*

---

*OJK dan kepolisian serta tanggung jawab penyelenggara platform terhadap tindakan pihak ketiga menjamin kepastian hukum dan menjaga harkat manusia di sektor jasa keuangan digital.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Pinjaman online, Penagihan.*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum yang menjunjung tinggi keadilan dan hak asasi manusia sesuai Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Prinsip ini menjamin setiap warga negara, termasuk konsumen, berhak atas perlindungan hukum dari segala bentuk perlakuan merugikan atau pelanggaran hak dasar. Secara khusus, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur perlindungan tersebut dengan tujuan menciptakan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, serta menjamin hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, perlakuan jujur, dan tidak diskriminatif dalam mengonsumsi barang atau jasa.

Perkembangan teknologi telah menghadirkan layanan jasa keuangan digital, khususnya Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) atau pinjaman online (pinjol), yang memungkinkan akses dana tunai secara cepat dan mudah. Namun, kemudahan ini juga membuka celah bagi entitas ilegal tanpa izin Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk beroperasi. Pinjol sering menjadi solusi utama bagi kebutuhan dana mendesak, tetapi tanpa verifikasi legalitas, konsumen berisiko kehilangan keamanan data pribadi. Konsumen memiliki hak dan kewajiban; jika kewajiban tidak dipenuhi sesuai perjanjian, pelaku usaha berhak menagih, tetapi wajib mematuhi aturan etika dan hukum dalam proses penagihan.

Praktik penagihan pinjol kerap melanggar asas perlindungan konsumen, seperti intimidasi, ancaman, penyebaran data pribadi, dan cara tidak etis lainnya (Syafrida, 2022). Data menunjukkan kasus pinjol ilegal cukup signifikan; sepanjang 2024, Satgas PASTI OJK menerima 15.162 pengaduan terkait pinjol ilegal dari total 16.231 aduan entitas keuangan ilegal. Pada tiga bulan pertama 2025, tercatat 1.081 pengaduan khusus pinjol ilegal. Praktik ini menyebabkan kerugian materiil, psikologis, dan sosial bagi korban, termasuk gangguan mental hingga pencemaran nama baik.

Masyarakat sebenarnya memiliki pilihan untuk meminjam melalui lembaga resmi atau rentenir, serupa dengan memilih pinjol legal yang terdaftar di OJK atau ilegal. Data OJK mencatat sekitar 96 pinjaman daring legal terdaftar dan berizin, sementara pinjol ilegal terus bermunculan karena kemudahan pengembangan aplikasi dan daya tarik slogan "mudah, cepat, praktis" meski berisiko tinggi (Sugangga & Sentoso, 2020). OJK telah memblokir banyak pinjol ilegal, tetapi kemunculan baru terus terjadi. Negara melalui OJK dan Satgas Waspada Investasi (melibatkan berbagai kementerian dan lembaga) telah membentuk kerjasama untuk pencegahan, edukasi, dan penanganan praktik ilegal.

Meskipun regulasi komprehensif telah ada, termasuk larangan ancaman, intimidasi, kekerasan verbal atau fisik, serta pembatasan akses data ponsel hanya pada CAMILAN (Camera, Microphone, Location) untuk pinjol legal, masih terdapat kesenjangan antara ideal (*das sollen*) dan realitas (*das sein*) (Nasution et al., 2024).

---

Perlindungan konsumen via UUPK dan regulasi OJK sering tidak efektif menghadapi penagihan agresif, yang melibatkan kata kasar, doxing data, dan teror psikologis. Hal ini melanggar hak dasar konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan perlakuan tidak diskriminatif, sehingga diperlukan analisis mendalam tentang implementasi perlindungan hukum, mekanisme efektif, serta penguatan penegakan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual, di mana hukum dipahami sebagai "law in books" atau aturan tertulis yang menjadi dasar analisis. Menurut Peter Mahmud Marzuki (2017), penelitian hukum normatif merupakan proses menemukan aturan hukum, prinsip, serta doktrin hukum untuk menjawab isu hukum yang dihadapi, sehingga penelitian ini mengandalkan bahan kepustakaan sebagai data utama tanpa melakukan penelitian lapangan. Sumber bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP) (2023), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban, serta berbagai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) terkait fintech atau P2P lending. Bahan hukum sekunder mencakup asas hukum, artikel, buku, jurnal, dan dokumen lain yang menjelaskan bahan primer. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mencatat dan menghimpun peraturan perundang-undangan, dokumen, buku, kasus, serta jurnal ilmiah yang relevan. Analisis bahan hukum bersifat deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan dan mengkaitkan peraturan yang berlaku dengan teori, asas, konsep, serta kaidah hukum untuk memecahkan permasalahan penelitian secara teoritis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penagihan Pinjaman Online*

#### a) Jenis-jenis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Online

Pinjaman online adalah layanan jasa keuangan digital yang mempertemukan pemberi dan penerima dana melalui aplikasi untuk melakukan perjanjian pinjam-meminjam uang secara cepat dan praktis. Kemudahan ini memungkinkan akses dana tunai instan bagi masyarakat, tetapi juga menimbulkan dampak negatif yang semakin signifikan, sehingga memerlukan regulasi ketat untuk melindungi konsumen. Konsumen dalam konteks ini adalah individu atau badan hukum yang menggunakan layanan pinjaman digital (peminjam), yang sering berada dalam posisi lemah karena perjanjian standar (standard contract) dengan minim transparansi hak dan kewajiban (Hidayatul, 2023).

Perlindungan hukum bagi konsumen pinjaman online didasarkan pada dua jenis utama: preventif dan represif.

#### Perlindungan Hukum Secara Preventif

Perlindungan preventif merupakan mekanisme pencegahan melalui peraturan hukum dan sanksi untuk memberikan keamanan, petunjuk, serta batasan kewajiban bagi subjek hukum, sehingga mencegah pelanggaran sebelum terjadi (Kusnardi & Ibrahim, 2003; Surajat & Wijaya, 2020). Upaya preventif pemerintah mencakup:

- 1) UUPK yang memberikan pembinaan bagi pelaku usaha kecil-menengah, sanksi atas pelanggaran, serta asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum.
- 2) UU ITE yang melindungi hak pribadi (Pasal 26), melarang akses ilegal data (Pasal 30–35), dan mencegah penyebarluasan informasi elektronik (Pasal 40).
- 3) Permenkominfo Nomor 20 Tahun 2016 yang mendefinisikan dan mengatur penggunaan data pribadi sesuai hukum.
- 4) POJK 31/2020 dan POJK 6/2022 yang mengatur layanan pengaduan terintegrasi, pengetahuan produk, kepastian hukum, serta larangan penyalahgunaan data pribadi konsumen.
- 5) UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mendefinisikan data pribadi dan melarang pengumpulan atau penggunaan melawan hukum (Pasal 65).

Regulasi OJK mewajibkan penyelenggara pinjaman online terdaftar dan berizin; yang tidak memenuhi syarat dikategorikan ilegal. Pengawasan mencakup pelaporan berkala, batas pinjaman maksimal Rp2 miliar per peminjam, modal disetor minimal Rp25 miliar (POJK 40/2024 Pasal 7 ayat (1)), serta batas bunga dan biaya (sektor produktif 0,1% per hari, sektor konsumtif 0,3% per hari) berdasarkan SEOJK 19/SEOJK.06/2023 untuk melindungi dari bunga mencekik, biaya tersembunyi, dan penagihan tidak etis.

### **Perlindungan Hukum Secara Represif**

Perlindungan represif merupakan langkah penyelesaian sengketa melalui pengenaan sanksi akhir seperti administratif atau pidana. Sanksi administratif meliputi: ganti rugi maksimal Rp200 juta (UUPK Pasal 60), peringatan tertulis, penghentian sementara pemrosesan data, penghapusan data, denda hingga 2% pendapatan tahunan (UU PDP Pasal 57), serta sanksi OJK seperti denda hingga Rp15 miliar, pembatasan usaha, hingga pencabutan izin (POJK 6/2022 Pasal 53; POJK 10/2022 Pasal 49). Sanksi pidana mencakup pidana penjara hingga 6 tahun dan/atau denda Rp1 miliar atas pemerasan/ancaman elektronik (UU ITE Pasal 45 ayat (4)) serta pidana penjara hingga 5 tahun dan/atau denda Rp5 miliar atas pelanggaran perlindungan data pribadi (UU PDP Pasal 67 ayat (1)).

Jenis perlindungan ini memastikan konsumen pinjaman online mendapatkan keamanan data, etika penagihan yang manusiawi, serta kepastian hukum di tengah pesatnya perkembangan fintech.

### **b) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penagihan Pinjaman Online**

Pinjaman online legal didefinisikan sebagai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) sesuai Pasal 1 angka 1 POJK 30/2024, yaitu

---

layanan yang mempertemukan pemberi dan penerima dana melalui sistem elektronik dengan izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Penyelenggara wajib terdaftar dan berizin OJK, dengan batas pinjaman maksimal Rp25 juta per individu serta tenor paling lama 24 bulan sebagaimana diatur dalam Pasal 6 dan 17 POJK 30/2024. Hingga Desember 2025, terdapat lebih dari 95 pinjaman daring legal yang terdaftar, yang dapat diverifikasi langsung melalui situs resmi OJK. Pasal 19–20 POJK 30/2024 mewajibkan pelaporan setiap kegiatan penagihan kepada OJK serta menetapkan batas bunga efektif maksimal 0,4% per hari, dengan ancaman pencabutan izin bagi pelanggar. Konsumen dapat melaporkan pelanggaran penagihan pinjol legal melalui aplikasi atau hotline OJK untuk mendapatkan tindakan pemblokiran sementara.

Operasional pinjaman online ilegal di Indonesia dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) baru (UU Nomor 1 Tahun 2023) yang mulai berlaku sejak Januari 2026. Pasal utama yang relevan adalah Pasal 273 KUHP, yang secara tegas mengatur pemberian pinjaman tanpa izin sebagai mata pencaharian, dengan ancaman pidana penjara paling lama 1 tahun atau denda kategori III (Rp50 juta). Pasal ini menjadi instrumen efektif untuk memberantas pinjol ilegal karena menyasar operasi tanpa izin OJK sebagai bentuk usaha tetap. Pelaku juga dapat dijerat pasal tambahan seperti Pasal 448 KUHP (pengancaman, pidana 1 tahun atau denda Rp10 juta) atau Pasal 483 KUHP (pemerasan, pidana 4 tahun atau denda Rp200 juta). Proses penegakan hukum mengikuti Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP), dimulai dengan pelaporan ke kepolisian disertai bukti seperti tangkapan layar aplikasi, riwayat transaksi, dan pesan ancaman. OJK dan kepolisian bekerja sama untuk memblokir aplikasi ilegal, dilanjutkan dengan penyidikan, penuntutan oleh jaksa, serta persidangan. Meskipun KUHAP baru menekankan pendekatan keadilan restoratif, kasus pinjol ilegal tetap diproses sebagai pidana umum dengan mekanisme tuntutan dan pembuktian standar. Pasal pendukung lainnya mencakup Pasal 29 jo Pasal 45B UU ITE (ancaman elektronik, pidana 4 tahun atau denda Rp750 juta) yang sering diterapkan pada teror debt collector pinjol ilegal, serta ketentuan pemerasan melalui ancaman rahasia atau pencemaran nama baik (Pasal 368/369 KUHP lama atau ekuivalen baru).

Penagihan diatur secara ketat dalam Pasal 18 POJK 30/2024 yang melarang segala bentuk teror, pengancaman, atau penyalahgunaan data pribadi, serta mewajibkan debt collector bersertifikat dan transparan. Penyelenggara pinjaman online legal wajib mematuhi etika penagihan sesuai regulasi yang berlaku, sementara penagihan yang melanggar ketentuan atau asas perlindungan konsumen dapat dikenakan sanksi hukum positif. Secara garis besar, mekanisme penagihan pada pinjol legal dan ilegal mirip, tetapi pinjol ilegal pada dasarnya merupakan aktivitas terlarang yang langsung dapat dipidana. Maraknya pinjol ilegal semakin menyulitkan masyarakat dan menimbulkan penderitaan, berlawanan dengan tujuan awal pinjaman online sebagai solusi kemudahan akses dana, sehingga memperburuk stabilitas ekonomi nasional.

---

## Perlindungan Data Pribadi

Pinjaman online legal hanya boleh mengakses fitur Camera, Microphone, dan Location (CAMILAN) pada perangkat peminjam, serta hanya dengan persetujuan eksplisit dari peminjam. Akses ke data lain seperti daftar kontak, galeri foto, atau informasi sensitif dilarang. Penyelenggara wajib mematuhi Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Selain itu, pinjol legal diwajibkan melaporkan riwayat pinjaman dan pembayaran ke Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK. Keterlambatan atau gagal bayar akan mencatatkan skor kredit buruk (blacklist SLIK/BI Checking), yang berdampak pada akses kredit di lembaga keuangan lain di masa depan. Pemerintah melalui OJK, Kominfo, dan kepolisian berwenang memblokir aplikasi atau situs pinjol ilegal yang melakukan penipuan atau penyebaran data, dengan pelaku dapat dijerat pidana berdasarkan UU ITE dan KUHP.

### Perlindungan dan Batasan bagi Penyelenggara Fintech P2P Lending Legal

Penyelenggara pinjaman online yang terdaftar dan berizin OJK wajib mematuhi ketentuan berikut:

1. Etika dan Tata Cara Penagihan (berdasarkan POJK 22/2023 dan SEOJK 19/SEOJK.05/2023):
  - a) Dilarang menggunakan ancaman, kekerasan fisik/verbal, atau tindakan memperlakukan (cyber bullying).
  - b) Penagihan hanya boleh dilakukan pukul 08.00–20.00 waktu setempat, tidak pada hari libur nasional kecuali ada persetujuan.
  - c) Hanya ditujukan kepada debitur, bukan keluarga, teman, atau rekan kerja.
  - d) Kontak darurat hanya untuk konfirmasi keberadaan debitur (bukan penagihan) dan memerlukan persetujuan pemilik kontak.
  - e) Debt collector wajib bersertifikat kompetensi dari lembaga yang diakui OJK, membawa identitas resmi, dan surat tugas (Dayinati, 2024).
2. Perlindungan Data Pribadi (UU PDP dan regulasi OJK):
  - a) Dilarang menyebarluaskan data pribadi konsumen (jumlah pinjaman, KTP, dll.) ke pihak tidak berwenang.
  - b) Akses perangkat terbatas pada CAMILAN saja, tidak boleh menyentuh kontak, galeri, atau data lain (Dayinati, 2024).
3. Perlindungan dari Praktik Tidak Adil:
  - a) Transparansi penuh biaya dan suku bunga sebelum perjanjian ditandatangani.
  - b) Batas maksimum bunga dan biaya keterlambatan ditetapkan OJK.
  - c) Setelah 90 hari macet, pinjaman wajib dilaporkan sebagai kredit macet ke SLIK OJK, dan penagihan dihentikan karena beralih ke ranah perdata (Dayinati, 2024).
4. Jalur Hukum dan Sanksi:
  - a) Sanksi administratif: peringatan tertulis, pembatasan/pembekuan usaha, denda, hingga pencabutan izin.
  - b) Pengaduan dapat diajukan ke OJK, AFPI (untuk pinjol legal), YLKI, atau LBH.

- c) Jalur pidana: Pasal 335 KUHP (perbuatan tidak menyenangkan/ancaman), UU ITE (penyebaran data ilegal), dan UU PDP (penyalahgunaan data pribadi).

Maraknya praktik penagihan tidak beretika pada pinjol ilegal sering melibatkan pemerasan, ancaman, dan penyebaran data pribadi, seperti kasus aplikasi ilegal Dompot Selebriti dan Pinjaman Lancar yang dibongkar Bareskrim Polri pada November 2025. Kasus ini melibatkan 7 tersangka yang memeras 400 korban dengan intimidasi meskipun utang telah dilunasi, menyebabkan kerugian hingga Rp1,4 miliar bagi salah satu korban (inisial HFS) akibat teror, pengambilan data ponsel, bunga tidak wajar, dan ancaman telepon. Polisi menyita aset Rp14,28 miliar serta barang bukti berupa 43 HP dan laptop, dengan tersangka dijerat pasal pemerasan dan penyebaran data pribadi. Praktik ini melanggar Pasal 18 POJK 30/2024 (larangan teror penagihan) serta UU PDP.

Hak konsumen yang dilindungi Pasal 4 UUPK (9 hak utama) sering dilanggar dalam penagihan, khususnya hak atas kenyamanan dan keselamatan (terancam oleh penagihan agresif), hak diperlakukan jujur dan tidak diskriminatif (dihina dengan kata kasar dan ancaman), serta hak atas advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa yang patut (akibat maraknya pinjol ilegal tanpa penindakan tegas) (Miru & Yodo, 2015). Konsumen dapat mengajukan pengaduan ke penyelenggara dalam 20 hari kerja; jika tidak terselesaikan, dapat dilaporkan ke lembaga berwenang sesuai Pasal 93-100 POJK 22/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Konsumen pinjaman online harus lebih waspada terhadap perbedaan pinjol legal dan ilegal. Perlindungan hukum positif Indonesia hanya berlaku penuh pada pinjol terdaftar dan berizin OJK. Perbedaan utama terletak pada kepatuhan terhadap aturan operasional dan penagihan. Bagi korban pinjol ilegal, langkah hukum yang tepat adalah melaporkan ke kepolisian dan Satgas PASTI, karena aktivitas ilegal sejak awal sudah merupakan tindak pidana akibat tidak memenuhi persyaratan legalitas usaha.

### ***Pelanggaran Asas Perlindungan Konsumen Dalam Penagihan Pinjaman Online***

#### **a) Asas Perlindungan Konsumen Dalam Penagihan Pinjaman Online**

Perlindungan konsumen memerlukan partisipasi aktif dari seluruh elemen masyarakat, termasuk pelaku usaha dan konsumen itu sendiri, agar tercipta keadilan bagi kedua belah pihak. Kontribusi bersama dari negara (melalui regulasi dan pengawasan), pelaku usaha (dengan kejujuran berbisnis), serta konsumen (dengan kesadaran hak dan kewajiban) menjadi syarat mutlak untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. Tanpa sinergi ini, upaya perlindungan konsumen akan gagal, yang pada akhirnya menghambat pembangunan nasional, khususnya di sektor ekonomi (Fibrianti, 2020).

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama antara masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Asas manfaat: Segala upaya perlindungan konsumen harus memberikan manfaat maksimal bagi konsumen dan pelaku usaha secara seimbang, sehingga menciptakan keseimbangan ekonomi berkelanjutan. Regulasi tidak boleh merugikan salah satu pihak secara berlebihan, melainkan mendorong sinergi di mana konsumen mendapatkan akses layanan berkualitas dan pelaku usaha memperoleh pasar yang stabil. Dalam konteks penagihan pinjol, asas ini tercermin melalui kewajiban penyedia layanan memberikan informasi transparan mengenai bunga, biaya, dan risiko, sehingga konsumen dapat mengambil keputusan bijak tanpa terjebak utang berlipat (Widjaja & Yani, 2001).
- 2) Asas keadilan: Asas ini menjamin partisipasi maksimal seluruh rakyat serta kesempatan yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara seimbang. Negara wajib turun tangan untuk mencegah eksploitasi akibat ketidakseimbangan informasi dan kekuasaan, misalnya praktik intimidasi verbal oleh debt collector pinjol. Penerapannya terlihat pada hak konsumen untuk menuntut ganti rugi atas pelanggaran, sebagaimana dijamin Pasal 19 UUPK, yang memastikan proses hukum proporsional dan tidak memihak pelaku usaha.
- 3) Asas keseimbangan: Asas ini bertujuan memberikan keseimbangan kepentingan materiil dan spiritual antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah sesuai hak serta kewajiban masing-masing.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen: Asas ini menjamin keamanan serta keselamatan konsumen dalam menggunakan barang atau jasa, sehingga produk tidak mengancam ketenangan, keselamatan jiwa, atau harta benda. Undang-undang membebankan kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha untuk memastikan hal tersebut. Dalam penagihan pinjol, asas ini dilanggar oleh praktik teror psikologis yang menyebabkan dampak seperti depresi dan gangguan sosial, terutama pada kasus pinjol ilegal.
- 5) Asas kepastian hukum: Asas ini memastikan pelaku usaha dan konsumen mematuhi hukum serta memperoleh keadilan, dengan negara menjamin kepastian hukum. Aturan hak dan kewajiban harus terwujud dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penagihan pinjol, asas ini terganggu jika debt collector menyebarkan data pribadi atau mengancam keluarga, yang bertentangan dengan Pasal 62 POJK 22/2023. Asas kepastian ditegakkan melalui pengawasan OJK, termasuk sanksi terhadap iklan menyesatkan. Revisi UU ITE (UU No. 1/2024) menambahkan Pasal 27B dengan ancaman pidana 6 tahun bagi debt collector yang mengganggu. Konsumen berhak menuntut ganti rugi berdasarkan UUPK jika mengalami kerugian dari penagihan agresif (Shofie, 2000).

Metode penagihan pinjol sering melibatkan kontak melalui telepon, pesan singkat dengan nada mengancam, kunjungan langsung ke rumah debitur, atau bahkan media sosial, yang dapat menimbulkan rasa cemas dan pelanggaran privasi. Metode penagihan yang benar meliputi: penagihan berbasis data analitik untuk menentukan waktu dan cara terbaik, automated dialing system (meski sering

mengganggu karena panggilan berulang), serta penagihan melalui pihak ketiga profesional.

Kekurangan informasi yang jelas tentang syarat, ketentuan, biaya tersembunyi, dan proses penagihan sering disebabkan oleh kurangnya transparansi pelaku usaha, terbatasnya edukasi konsumen, serta kesulitan memahami bahasa hukum yang rumit dalam dokumen pinjaman. Hal ini membuat konsumen merasa terjebak dan kurang sadar akan hak-haknya.

Hak konsumen dalam pinjaman online mencakup:

- 1) Hak atas informasi yang jelas dan transparan mengenai syarat, bunga, biaya, dan denda.
- 2) Hak untuk memilih produk pinjaman sesuai kebutuhan tanpa tekanan.
- 3) Hak atas perlindungan dari praktik penagihan agresif, merugikan, atau ilegal.
- 4) Hak mengajukan pengaduan ke lembaga terkait seperti OJK jika dirugikan.
- 5) Hak memperoleh penyelesaian sengketa yang adil dan transparan.
- 6) Hak mengetahui status utang secara berkala dan jelas.

Hak-hak ini saling terkait dengan asas perlindungan konsumen dan seharusnya menjadi pedoman penagih, namun sering diabaikan karena penagihan dilakukan secara anarkis dan emosional tanpa mempedulikan ketentuan hukum.

#### **b) Pelanggaran Asas Perlindungan Konsumen Dalam Penagihan Pinjaman Online**

POJK Nomor 77/POJK.01/2016 mengatur layanan pinjaman online secara umum, mewajibkan transparansi dan perlindungan data penerima dana. Lebih spesifik, Pasal 62 ayat (1) POJK 22/2023 mengharuskan pelaku usaha jasa keuangan (termasuk pinjol) melaksanakan penagihan sesuai norma masyarakat dan perundang-undangan, melarang ancaman, kekerasan, tindakan memalukan, atau tekanan fisik/verbal, termasuk oleh debt collector pihak ketiga.

Pelanggaran asas perlindungan konsumen oleh pelaku usaha menjadi indikator utama bahwa penagihan telah melampaui batas yang ditentukan. Pertumbuhan industri fintech di Indonesia membawa tantangan baru dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, khususnya pada tahap penagihan utang. Secara yuridis, hubungan penyelenggara pinjol dengan nasabah seharusnya tunduk pada asas-asas UUPK. Namun, praktik penagihan sering mengabaikan prinsip keseimbangan dan keadilan, di mana pelaku usaha memanfaatkan posisi dominan untuk menekan konsumen melalui metode intimidatif.

Pelanggaran paling mencolok terjadi pada asas keamanan dan keselamatan konsumen, di mana debt collector pada pinjol ilegal maupun legal yang menyimpang menggunakan ancaman kekerasan fisik atau psikis, yang secara langsung melanggar hak konsumen atas rasa aman dan martabat serta integritas mental (Kristiyanti, 2022).

Pelanggaran serius lainnya menimpa asas kepastian hukum, karena banyak penyelenggara tidak memberikan transparansi mekanisme penagihan dan denda keterlambatan sejak awal perjanjian. Saat gagal bayar, prosedur penagihan sering

tidak memiliki dasar hukum jelas atau melebihi kewenangan regulasi OJK, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen mengenai batas tindakan penagih.

Asas keseimbangan juga dilanggar melalui klausula baku yang ditetapkan sepihak, di mana konsumen berada dalam posisi “take it or leave it” dan terpaksa menyetujui akses data pribadi luas. Saat penagihan, data tersebut disalahgunakan untuk teror melalui kontak darurat atau seluruh daftar kontak ponsel, yang mengganggu keseimbangan hak dan kewajiban antara kreditur dan debitur (Shidarta, 2006).

Asas keadilan tercemar ketika penagihan melibatkan penyebaran data pribadi atau debt shaming di media sosial, yang memaksa konsumen menanggung beban sosial tidak proporsional dengan jumlah utang, sehingga gagal mencapai tujuan sistem perdagangan yang adil.

Pelanggaran juga sering terjadi pada asas transparansi dan kejujuran, di mana penagih memberikan informasi palsu (misalnya mengaku aparat hukum atau mengancam dengan pasal pidana penipuan) untuk menakut-nakuti konsumen, yang merupakan pelanggaran etika berat karena mengabaikan kewajiban memberikan informasi benar, jelas, dan jujur mengenai status utang.

Dari perspektif asas kepentingan umum, praktik penagihan melanggar aturan dapat merusak ekosistem ekonomi digital secara keseluruhan, menurunkan kepercayaan publik terhadap industri fintech, serta menghambat sistem keuangan inklusif yang dibangun pemerintah.

Meskipun hubungan debitur-kreditur bersifat perdata (wanprestasi), penagihan yang melampaui asas perlindungan konsumen dapat berubah menjadi delik pidana. Delik-delik yang relevan meliputi:

- 1) Ancaman kekerasan dan intimidasi: Dapat dijerat Pasal 368 ayat (1) KUHP (pemerasan dengan ancaman kekerasan, pidana maksimal 9 tahun) serta Pasal 29 UU ITE jo. UU No. 1/2024 (pengiriman ancaman elektronik secara pribadi).
- 2) Penghinaan dan pencemaran nama baik (debt shaming): Melanggar Pasal 27A UU ITE (serangan kehormatan/nama baik melalui informasi elektronik), Pasal 310–311 KUHP (penghinaan dan fitnah, pidana hingga 4 tahun).
- 3) Pelanggaran privasi dan perlindungan data pribadi: Melanggar Pasal 65 UU PDP (larangan perolehan, pengungkapan, dan penggunaan data pribadi secara melawan hukum) serta Pasal 67 UU PDP (pidana penjara 4–5 tahun dan/atau denda Rp4–5 miliar).
- 4) Gangguan ketenteraman (stalking/harassment): Dapat dijerat Pasal 335 KUHP (pemaksaan dengan ancaman kekerasan) serta ketentuan terkait kontrak elektronik dalam Pasal 18 UU ITE.

Dalam konteks tanggung jawab pelaku usaha, sering terjadi pelepasan tanggung jawab atas tindakan debt collector pihak ketiga, padahal penyelenggara tetap bertanggung jawab penuh atas pelanggaran yang dilakukan agennya. Pengabaian pengawasan etika penagihan merupakan kelalaian sistematis terhadap hak konsumen.

Kendala akses pemulihan hak bagi korban penagihan tidak beretika juga menjadi masalah serius, karena prosedur pengaduan yang rumit dan kurang

responsif membuat konsumen sering pasrah terhadap perlakuan semena-mena. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di industri fintech masih perlu penguatan regulasi yang lebih berpihak pada kemanusiaan dan keadilan.

Berbagai bentuk pelanggaran asas perlindungan konsumen dalam penagihan pinjaman online menunjukkan kesenjangan signifikan antara regulasi yang ada dengan implementasi di lapangan. Diperlukan penegakan sanksi yang lebih tegas dan komprehensif agar asas-asas tersebut tidak hanya menjadi norma formal, melainkan standar operasional yang benar-benar dipatuhi. Perlindungan konsumen bukan sekadar soal pelunasan utang, tetapi juga menjaga martabat manusia dalam setiap transaksi ekonomi digital.

## SIMPULAN

Perlindungan hukum konsumen pinjaman online di Indonesia dijalankan melalui mekanisme preventif (pengaturan bunga, modal minimum, pembatasan akses data ponsel hanya CAMILAN, serta sertifikasi debt collector) dan represif (sanksi administratif hingga pidana) di bawah pengawasan OJK, dengan landasan UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, serta UU Perlindungan Data Pribadi. Regulasi bagi penyelenggara legal sudah ketat dan komprehensif, namun tantangan utama muncul dari maraknya pinjol ilegal yang melakukan pemerasan, intimidasi, dan teror psikologis. Efektivitas perlindungan bergantung pada kepatuhan penyelenggara terhadap regulasi OJK serta penindakan tegas kepolisian, termasuk penerapan Pasal 273 KUHP baru terhadap operasi tanpa izin, sehingga diperlukan sinergi kuat antara regulasi negara, integritas pelaku usaha, dan kesadaran konsumen untuk menjaga kepastian hukum serta martabat manusia di era fintech.

Masyarakat dianjurkan meningkatkan literasi keuangan dan digital sebelum menggunakan pinjaman online, dengan memverifikasi legalitas penyelenggara melalui situs OJK, memahami secara mendalam klausul kontrak khususnya risiko bunga dan denda, serta menjaga kerahasiaan data pribadi; konsumen juga harus berani melaporkan secara resmi ke OJK, kepolisian, atau lembaga terkait jika mengalami penagihan tidak beretika atau intimidatif. Bagi pemerintah dan regulator (OJK serta Kementerian Kominfo), perlu diperketat pengawasan terhadap agen penagihan pihak ketiga melalui standarisasi sertifikasi debt collector yang lebih ketat, penerapan sanksi tegas hingga pencabutan izin usaha bagi pelanggar kode etik, serta pengembangan sistem pengaduan terintegrasi satu pintu yang responsif agar masyarakat memperoleh perlindungan hukum cepat dan efektif.

## DAFTAR RUJUKAN

- Dayinati, E. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi generasi milenial dan Z terjebak pinjaman online. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(2), 753–760.
- Fibrianti, N. (2020). Penyelenggaraan perlindungan konsumen: Sinergitas negara, pelaku usaha, dan konsumen. *Borobudur Law Review*, 2(2), 99.

- 
- Hidayatul, A. P. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen pinjaman online berkeadilan dan kepastian hukum. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi*, 11(1).
- Indonesia, R. (2023). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (termasuk Pasal 273).
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). Hukum perlindungan konsumen. Sinar Grafika.
- Kusnardi, M., & Ibrahim, H. (2003). Hukum tata negara Indonesia. Sinar Bakti.
- Marzuki, P. M. (2017). Penelitian hukum (Edisi revisi, Cetakan ke-13). Kencana Prenada Media Group.
- Miru, A., & Yodo, S. (2015). Hukum perlindungan konsumen. PT RajaGrafindo Persada.
- Nasution, R., Adlia Yuannisa, R., & Batubara, M. (2024). Mengurai bahaya pinjaman online ilegal dalam perspektif ekonomi syariah. *Jurnal Sains Dan Teknologi*.
- Pradnyadari Ida Ayu Anggita, Mahendrawati Ni Luh Made, W. P. A. S. (2024). Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Parkir Atas Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Parkir Menerapkan Klausula Baku dalam Mencapai Keadilan Berkontrak. *Jurnal Preferensi Hukum*, 5(2), 186.
- Shidarta. (2006). Hukum perlindungan konsumen Indonesia. Grasindo.
- Shofie, Y. (2000). Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya. Citra Aditya Bakti.
- Sugangga, R., & Sentoso, E. H. (2020). Perlindungan hukum terhadap pengguna pinjaman online (PINJOL) ilegal. Volume 01, Nomor 01, 50.
- Surajat, T., & Wijaya, H. (2020). Perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintahan. Sinar Grafika.
- Syafrida. (2022). Perlindungan hukum konsumen nasabah pinjaman online ilegal (Pinjolilegal). *Jurnal Hukum Kenotariatan*, 4(2), 169– 170.
- Widjaja, G., & Yani, A. (2001). Hukum tentang perlindungan konsumen. PT Gramedia Pustaka Utama.