

Perlindungan Hukum Debitur dalam Perjanjian Pinjaman Online dan Efektivitas Mekanisme Penagihan

Hamzah Rizky Fadhillah Saragih^{1*} , Suhaila Zulkifli² , Tajuddin Noor³ 

^{1,2} PUI PT Business Law E-commerce, Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia, Medan, Sumatera Utara, 20112, Indonesia

³ Fakultas Hukum, Universitas Islam Sumatera Utara, Kota Medan, Sumatera Utara 20118, Indonesia

Legal Protection for Debtors in Online Loan Agreements and the Effectiveness of Debt Collection Mechanisms

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 18 May 2026	This study aims to identify legal gaps in Indonesia's regulatory framework for debtor protection in online lending services, evaluate the effectiveness of debt collection mechanisms implemented by fintech lending providers, and formulate legal solutions to strengthen protection against abusive collection practices. This research employs a normative legal method with a qualitative approach by examining statutory regulations, legal doctrines, and relevant literature, particularly the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 10/POJK.05/2022, the Consumer Protection Law, and Law Number 27 of 2022 on Personal Data Protection. The findings reveal that Indonesia has established preventive protection through transparency and consumer information disclosure, as well as repressive protection through complaint and dispute resolution mechanisms, including the Financial Services Authority Consumer Protection Application (APPK) and the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK). However, implementation remains ineffective due to legal gaps, including the absence of detailed technical standards for ethical debt collection, weak supervision of third-party debt collectors, inadequate victim recovery mechanisms, and administrative sanctions with limited deterrent effects. Violations such as intimidation, unauthorized disclosure of personal data, harassment of emergency contacts, and the use of false legal documents persist. Comparative analysis with Singapore, the United States, and the European Union indicates that Indonesia primarily requires stronger implementation and enforcement rather than additional legislation. Accordingly, this study recommends regulatory harmonization, stronger supervision, standardized debt collection guidelines, and improved legal and digital literacy to strengthen sustainable debtor protection.
Accepted: 28 June 2026	
Published: 05 August 2026	
Keywords: Debtors, Debt Collection, Legal Protection, Mechanism Online Lending	

Copyright © 2026 The Author(s)

Published by CV Wahana Publikasi.

This article is an open access article under the [CC BY-NC 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam sektor jasa keuangan, salah satunya adalah layanan pinjaman online atau financial technology lending (fintech lending). Layanan ini memberikan kemudahan akses pembiayaan bagi masyarakat, termasuk individu dan pelaku usaha kecil, sehingga proses memperoleh modal menjadi lebih cepat dan efisien.¹ Namun, kemudahan tersebut juga membawa tantangan hukum baru, terutama terkait perlindungan bagi debitur sebagai pihak yang menerima pinjaman. Debitur sering kali menghadapi risiko perlakuan tidak adil, khususnya dalam praktik penagihan yang tidak sesuai dengan prinsip hukum dan etika, seperti intimidasi atau kekerasan, yang dapat menimbulkan beban psikologis dan sengketa hukum berkepanjangan.²

Di Indonesia, perlindungan hukum bagi debitur dalam perjanjian pinjaman online telah diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Regulasi ini bertujuan menciptakan kerangka hukum yang jelas dan melindungi kepentingan seluruh pihak dalam transaksi pinjaman online, khususnya debitur sebagai pihak yang rentan terhadap praktik penagihan yang tidak sesuai aturan.³ Namun, implementasi di lapangan menunjukkan masih adanya celah hukum yang dapat merugikan debitur, terutama terkait efektivitas mekanisme penagihan yang seharusnya menjunjung tinggi prinsip keadilan dan perlindungan konsumen.⁴

Perkembangan pinjaman online di Indonesia tidak hanya memberikan dampak positif berupa kemudahan akses pembiayaan, tetapi juga melahirkan berbagai persoalan hukum baru yang semakin kompleks. Salah satu persoalan yang paling sering muncul adalah praktik penagihan yang dilakukan secara tidak manusiawi dan melanggar hak privasi debitur. Dalam praktiknya, tidak sedikit debt collector yang melakukan intimidasi melalui ancaman verbal, penyebaran data pribadi, hingga tindakan memperlakukan debitur kepada pihak ketiga seperti keluarga, rekan kerja, dan kontak darurat.⁵ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi finansial belum sepenuhnya diimbangi dengan sistem perlindungan hukum yang memadai bagi masyarakat.

Selain itu, meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat terhadap layanan pinjaman online menunjukkan bahwa regulasi yang ada belum sepenuhnya efektif dalam memberikan perlindungan hukum. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memang telah mengeluarkan berbagai regulasi, namun dalam implementasinya masih ditemukan kelemahan pengawasan terhadap penyelenggara fintech lending maupun pihak ketiga yang melakukan penagihan.⁶ Oleh

¹ Lu, "Reconceptualising Fintech: Technological Innovations in International Finance, Commercial Applications and Legal Issues"; Hutukka, "Fintech Law in the European Union, the United States and China: Regulation of Financial Technology in Comparative Context."

² Hutukka, "Fintech Law in the European Union, the United States and China: Regulation of Financial Technology in Comparative Context"; Wijaya, Sulistianingsih, and Irawaty, "Violence Without Touch: Rethinking Debt Collection Practices Through Human Dignity Principles and Legal Ethic Frameworks."

³ Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*.

⁴ Saputro, Febriansyah, and Prasetyo, "Consumer Protection in the Digital Era: Analyzing Regulatory and Enforcement Gaps in Online Lending."

⁵ Wijaya, Sulistianingsih, and Irawaty, "Violence Without Touch: Rethinking Debt Collection Practices Through Human Dignity Principles and Legal Ethic Frameworks."

⁶ Noor, Wulandari, and Afif, "Regulating Fintech Lending in Indonesia: A Study of Regulation of Financial Services Authority No. 10/POJK.05/2022."

karena itu, diperlukan penguatan sistem pengawasan serta pembentukan standar teknis penagihan yang lebih jelas agar hak-hak debitur tetap terlindungi.

Penelitian ini menjadi penting karena perlindungan hukum terhadap debitur tidak hanya berkaitan dengan kepastian hukum, tetapi juga menyangkut perlindungan hak asasi manusia, khususnya hak atas privasi, rasa aman, dan martabat manusia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan hukum fintech di Indonesia sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi regulator dalam memperbaiki sistem perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan digital.

Penelitian ini didasarkan pada urgensi perlindungan hukum bagi debitur dalam ekosistem pinjaman online yang berkembang pesat di Indonesia. Dinamika industri fintech yang sangat cepat menuntut respons regulasi yang adaptif dan implementasi yang efektif untuk memastikan kepastian hukum dan perlindungan hak-hak debitur. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta rekomendasi konstruktif bagi pembuat kebijakan, praktisi hukum, dan pelaku industri fintech guna menciptakan ekosistem pinjaman online yang lebih sehat, adil, dan berkelanjutan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi celah hukum dalam pengaturan perlindungan debitur, mengevaluasi efektivitas mekanisme penagihan yang ada, serta merumuskan solusi komprehensif guna meningkatkan perlindungan hukum bagi debitur dan mencegah praktik penagihan yang merugikan.

2. Metode dan Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu metode penelitian hukum yang mengkaji peraturan perundang-undangan, asas hukum, teori, serta doktrin para ahli sebagai objek kajian utama dengan menempatkan hukum sebagai norma, aturan, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum, dan berbagai sumber kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti. Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif karena bertujuan memahami, menafsirkan, dan mengembangkan norma hukum agar lebih sesuai dengan nilai-nilai keadilan.⁷ Penggunaan metode hukum normatif dipilih karena permasalahan yang dikaji berkaitan dengan ketidakpastian interpretasi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), serta adanya kekosongan norma mengenai standarisasi teknis mekanisme penagihan yang humanis dan beretika dalam penyelenggaraan layanan fintech lending.

Sesuai dengan karakteristik penelitian hukum normatif, penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan, seperti referensi ilmiah, makalah, artikel, jurnal, arsip dokumen, serta bahan pustaka lain yang relevan dengan objek penelitian. Data sekunder tersebut terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.⁸ Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) mengenai layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi (*fintech lending*), yang digunakan untuk menemukan landasan yuridis perlindungan hukum bagi debitur. Sementara itu, bahan hukum sekunder meliputi literatur, makalah, dan jurnal ilmiah yang digunakan untuk menganalisis efektivitas mekanisme penagihan serta membandingkannya dengan ketentuan regulasi yang berlaku.

⁷ Negara, "Normative Legal Research in Indonesia: Its Origins and Approaches."

⁸ Ngwoke, Mbano, and Helynn, "A Critical Appraisal of Doctrinal and Non-doctrinal Legal Research Methodologies in Contemporary Times"; Library of Congress, *Legal Research: A Guide to Secondary Resources*.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menggunakan teknik penelusuran dan telaah kritis terhadap berbagai sumber tertulis yang relevan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mengkaji buku-buku hukum yang membahas teori perlindungan hukum dan perjanjian digital, menelaah jurnal ilmiah mengenai efektivitas pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan berbagai permasalahan penagihan pada fintech lending, serta menganalisis arsip dokumen resmi dan basis data peraturan perundang-undangan yang diakses secara daring guna memastikan validitas dan keterbaruan regulasi yang mengatur operasional fintech lending.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif yang menghasilkan uraian deskriptif terhadap data yang diperoleh. Analisis dilakukan tanpa menggunakan angka maupun pengukuran statistik, melainkan melalui proses identifikasi, pengelompokan, interpretasi, dan penelaahan terhadap berbagai sumber hukum yang telah dikumpulkan. Seluruh data yang diperoleh dari referensi kepustakaan, termasuk sumber-sumber daring yang relevan, disintesis secara sistematis sehingga menghasilkan pembahasan yang komprehensif mengenai perlindungan hukum terhadap debitur dalam mekanisme penagihan pada layanan fintech lending.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Identifikasi Celah Hukum dalam Pengaturan Perlindungan Debitur pada Layanan Pinjaman Online di Indonesia

Perkembangan layanan pinjaman online (*financial technology lending*) di Indonesia telah mendorong pemerintah untuk membentuk kerangka regulasi yang bertujuan memberikan kepastian hukum sekaligus perlindungan bagi para pihak, khususnya debitur sebagai konsumen jasa keuangan.⁹ Pengaturan tersebut secara umum bertumpu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.¹⁰ Ketiga regulasi tersebut saling melengkapi dalam memberikan landasan hukum mengenai hak dan kewajiban penyelenggara maupun debitur, perlindungan terhadap data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran hak konsumen.

POJK Nomor 10/POJK.05/2022 merupakan regulasi utama yang mengatur penyelenggaraan layanan pendanaan berbasis teknologi informasi. Regulasi ini menempatkan prinsip perlindungan konsumen sebagai salah satu kewajiban utama penyelenggara dengan mewajibkan penerapan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan sistem, kerahasiaan data pribadi, serta penyelesaian pengaduan secara efektif. Dalam konteks hubungan hukum antara penyelenggara dan debitur, transparansi menjadi aspek yang sangat penting karena seluruh proses perjanjian dilakukan secara elektronik tanpa adanya interaksi langsung antara para pihak.¹¹ Oleh karena itu, penyelenggara diwajibkan memberikan informasi secara lengkap mengenai tingkat bunga, biaya administrasi, denda

⁹ Hutukka, "Fintech Law in the European Union, the United States and China: Regulation of Financial Technology in Comparative Context."

¹⁰ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

¹¹ Suriati and Lubis, "Clickwrap Agreements in Indonesian FinTech Services: Legal Validity, Doctrinal Tensions, and the Limits of Enforceability under Civil Law."

keterlambatan, jangka waktu pinjaman, tata cara pembayaran, risiko gagal bayar, serta hak dan kewajiban para pihak sebelum debitur memberikan persetujuan terhadap perjanjian elektronik.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada debitur pada tahap sebelum terjadinya perjanjian dapat dikategorikan sebagai perlindungan preventif (pre-edukatif). Bentuk perlindungan ini diwujudkan melalui kewajiban penyelenggara untuk menyampaikan informasi yang benar, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan mengenai seluruh komponen biaya pinjaman.¹² Debitur harus memperoleh informasi mengenai besaran bunga, biaya administrasi, denda keterlambatan, simulasi total pembayaran, serta konsekuensi hukum apabila terjadi wanprestasi. Transparansi tersebut bertujuan agar debitur dapat memahami secara utuh konsekuensi finansial dan hukum sebelum mengikatkan diri dalam suatu hubungan kontraktual. Dengan demikian, perlindungan preventif tidak hanya berfungsi mengurangi potensi sengketa di kemudian hari, tetapi juga merupakan implementasi asas itikad baik, keterbukaan, dan keseimbangan dalam hukum perjanjian.¹³

Selain perlindungan preventif, sistem hukum Indonesia juga menyediakan perlindungan represif sebagai upaya penyelesaian apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak debitur. POJK Nomor 10/POJK.05/2022 mewajibkan setiap penyelenggara memiliki mekanisme internal penanganan pengaduan konsumen yang mudah diakses dan responsif.¹⁴ Di samping itu, Otoritas Jasa Keuangan menyediakan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) sebagai sarana penyampaian pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara jasa keuangan. Apabila penyelesaian melalui mekanisme internal tidak mencapai kesepakatan, sengketa dapat diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dengan mekanisme mediasi, adjudikasi, maupun arbitrase. Keberadaan mekanisme tersebut menunjukkan bahwa regulasi Indonesia telah memberikan akses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya relatif terjangkau bagi konsumen.¹⁵

Di samping pengaturan dalam POJK, perlindungan hukum terhadap debitur juga diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta perlakuan yang jujur dan tidak diskriminatif dalam memperoleh barang dan/atau jasa. Dalam konteks pinjaman online, ketentuan tersebut mewajibkan penyelenggara untuk tidak melakukan praktik yang menyesatkan maupun mencantumkan klausula baku yang merugikan debitur. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi memberikan perlindungan terhadap penggunaan, penyimpanan, pemrosesan, dan penyebarluasan data pribadi debitur. Penyelenggara hanya diperbolehkan menggunakan data pribadi sesuai dengan tujuan yang telah memperoleh persetujuan dari pemilik data, sehingga penyebaran informasi kepada pihak ketiga tanpa dasar hukum merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak privasi debitur.

Meskipun demikian, pengaturan perlindungan hukum tersebut masih menyisakan sejumlah celah hukum (*legal gaps*) yang menyebabkan perlindungan debitur belum terlaksana

¹² Prayuti, "Evaluation of Legal and Policy Issues in Consumer Protection in Indonesian Fintech Transactions";

¹³ Nasution, Turner, and Ewane, "Legal Protection for Consumers of Sharia Fintech Lending (Pinjol Syariah) in Indonesia: A Regulatory and Ethical Review."

¹⁴ Sekar A. and Prastyanti, "Consumer Rights in the Fintech Lending Era Amid Legal Challenges of a Borderless World."

¹⁵ Abubakar and Handayani, "Integrated Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Services Sector: Dispute Resolution Efforts in Consumer Protection Framework."

secara optimal. Celah pertama adalah belum adanya pengaturan teknis yang secara rinci mengatur mekanisme penagihan yang humanis dan beretika.¹⁶ POJK memang telah melarang tindakan intimidasi, ancaman, maupun kekerasan dalam proses penagihan, tetapi belum memberikan parameter operasional mengenai tata cara komunikasi, frekuensi penagihan, bentuk peringatan yang diperbolehkan, penggunaan media elektronik, maupun prosedur verifikasi identitas petugas penagihan.¹⁷ Akibatnya, terdapat ruang interpretasi yang berbeda-beda di antara penyelenggara maupun pihak ketiga yang ditunjuk sebagai *debt collector*.

Celah hukum berikutnya adalah belum adanya standar operasional nasional mengenai tata kelola penagihan pada layanan pinjaman online. Dalam praktiknya, setiap penyelenggara menerapkan prosedur penagihan berdasarkan kebijakan internal masing-masing sehingga standar perlindungan terhadap debitur menjadi tidak seragam. Perbedaan tersebut berpotensi menimbulkan tindakan yang melampaui batas kewajaran, seperti komunikasi yang dilakukan secara berlebihan, penggunaan bahasa yang merendahkan martabat debitur, maupun penyampaian informasi kepada pihak ketiga yang tidak berkepentingan. Kondisi ini menunjukkan bahwa regulasi yang ada belum mampu menciptakan keseragaman praktik penagihan yang sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen.¹⁸

Pengawasan terhadap *debt collector* eksternal masih menjadi kelemahan dalam sistem perlindungan hukum. Banyak penyelenggara menggunakan jasa pihak ketiga untuk melakukan penagihan terhadap debitur yang mengalami keterlambatan pembayaran. Walaupun secara normatif penyelenggara tetap bertanggung jawab atas tindakan pihak ketiga tersebut, pengawasan terhadap pelaksanaan penagihan masih belum optimal. Dalam berbagai kasus, pelanggaran justru dilakukan oleh *debt collector* eksternal melalui intimidasi, ancaman, penyebaran data pribadi, maupun tindakan yang mempermalukan debitur di ruang digital. Lemahnya mekanisme pengawasan menyebabkan pelanggaran tersebut sulit dicegah secara efektif.¹⁹

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pengaturan mengenai mekanisme pemulihan hak korban juga masih belum memadai. Regulasi lebih banyak mengatur prosedur pengaduan dan pemberian sanksi kepada penyelenggara, namun belum mengatur secara rinci bentuk pemulihan yang dapat diterima oleh debitur apabila mengalami kerugian akibat pelanggaran perlindungan data pribadi, intimidasi, maupun tindakan penagihan yang melanggar hukum. Ketidadaan mekanisme *remedy* yang jelas menyebabkan posisi debitur sebagai korban belum memperoleh perlindungan hukum secara optimal meskipun pelanggaran telah terbukti terjadi.

Kelemahan lainnya terletak pada sistem sanksi administratif yang masih mendominasi penegakan hukum terhadap pelanggaran perlindungan konsumen dalam layanan pinjaman online. Sanksi berupa teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha, maupun pencabutan izin memang telah tersedia dalam regulasi, namun penerapannya masih relatif terbatas sehingga belum memberikan efek jera bagi pelaku pelanggaran. Dalam praktiknya, masih ditemukan

¹⁶ Mukhlis, Qahar, and Assaad, "Teror Penyebaran Data Pribadi Debitur oleh Debt Collector Fintech: Perspektif Hukum Pidana."

¹⁷ Wijaya, Sulistianingsih, and Irawaty, "Violence Without Touch: Rethinking Debt Collection Practices Through Human Dignity Principles and Legal Ethic Frameworks."

¹⁸ Nasution, Turner, and Ewane, "Legal Protection for Consumers of Sharia Fintech Lending (Pinjol Syariah) in Indonesia: A Regulatory and Ethical Review."

¹⁹ Saputro, Febriansyah, and Prasetyo, "Consumer Protection in the Digital Era: Analyzing Regulatory and Enforcement Gaps in Online Lending."

penyelenggara maupun pihak ketiga yang mengulangi pelanggaran serupa, khususnya yang berkaitan dengan penyalahgunaan data pribadi dan praktik penagihan yang mengandung intimidasi.²⁰

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indonesia pada dasarnya telah memiliki kerangka regulasi yang cukup komprehensif dalam memberikan perlindungan hukum kepada debitur melalui POJK Nomor 10/POJK.05/2022, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Akan tetapi, perlindungan tersebut masih bersifat normatif dan belum sepenuhnya diikuti oleh pengaturan teknis yang mengatur secara rinci mekanisme penagihan, standar operasional nasional, pengawasan terhadap *debt collector*, mekanisme pemulihan hak korban, serta sistem sanksi yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini mengidentifikasi adanya kekosongan norma (*normative gap*) yang mengurangi kepastian hukum dan efektivitas perlindungan debitur dalam penyelenggaraan layanan pinjaman online di Indonesia.

3.2 Evaluasi Efektivitas Mekanisme Penagihan dalam Perlindungan Debitur Pinjaman Online

Efektivitas mekanisme penagihan dalam layanan pinjaman online tidak hanya diukur dari tingkat keberhasilan pengembalian dana (*loan recovery*), tetapi juga dari sejauh mana proses penagihan dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen, penghormatan terhadap hak asasi manusia, dan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹ Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, penyelenggara layanan pinjaman online memiliki kewajiban untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan memperoleh pelunasan piutang dan kewajiban menghormati hak-hak debitur sebagai konsumen jasa keuangan. Oleh karena itu, mekanisme penagihan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip itikad baik, proporsionalitas, transparansi, serta penghormatan terhadap martabat manusia.²²

Secara normatif, POJK Nomor 10/POJK.05/2022 dan Pedoman Perilaku Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) telah memberikan batasan yang jelas mengenai tata cara penagihan. Penyelenggara maupun pihak ketiga yang ditunjuk sebagai *debt collector* dilarang melakukan tindakan yang mengandung intimidasi, ancaman, kekerasan fisik maupun verbal, pelecehan, serta penggunaan unsur suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA) yang dapat merendahkan martabat debitur.²³ Ketentuan tersebut merupakan implementasi prinsip perlindungan konsumen yang bertujuan menciptakan keseimbangan hubungan hukum antara kreditur dan debitur. Selain itu, penyelenggara tetap bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga dalam proses penagihan sehingga pelimpahan tugas kepada *debt collector* tidak menghapus tanggung jawab hukum penyelenggara terhadap setiap pelanggaran yang terjadi.

Aspek lain yang menjadi indikator efektivitas mekanisme penagihan adalah

²⁰ Mukhlis, Qahar, and Assaad, "Teror Penyebaran Data Pribadi Debitur oleh Debt Collector Fintech: Perspektif Hukum Pidana"; Sriwidodo, Widodo, and Sinaulan, "The Protection of Consumers' Personal Data in Financial Technology-Based Online Lending: A Legal Perspective in Indonesia."

²¹ Mak, "Redefining Equality in European Contract Law: Protecting Consumer Interests in a Post-Consumer Society."

²² Huda, Yitawati, and Chairani, "Limitations on the Use of Emergency Contact Data in Fintech Lending under the Personal Data Protection Act."

²³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi

perlindungan terhadap data pribadi debitur. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi mengatur bahwa setiap pemrosesan data pribadi harus dilakukan berdasarkan persetujuan pemilik data dan hanya digunakan untuk tujuan yang telah disepakati.²⁴ Dalam konteks pinjaman online, penyelenggara tidak diperbolehkan menyebarluaskan informasi mengenai utang debitur kepada pihak ketiga maupun menggunakan data kontak yang diperoleh dari perangkat elektronik debitur untuk tujuan penagihan. Kontak terhadap pihak ketiga, termasuk kontak darurat, hanya dapat dilakukan dalam batas tertentu untuk mengonfirmasi keberadaan debitur dan tidak boleh digunakan sebagai sarana memberikan tekanan psikologis ataupun mengungkapkan informasi mengenai kewajiban utang. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perlindungan hukum terhadap debitur.²⁵

Efektivitas mekanisme penagihan juga tercermin dari adanya pembatasan waktu penagihan yang ditetapkan oleh regulator. Berdasarkan ketentuan yang berlaku, kegiatan *desk collection* hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00–20.00 WIB, sedangkan *field collection* dilaksanakan pada pukul 07.00–20.00 WIB dan tidak diperkenankan dilakukan pada hari libur nasional. Pembatasan waktu tersebut dimaksudkan untuk melindungi hak privasi debitur, menghindari gangguan terhadap aktivitas pribadi maupun pekerjaan, serta mencegah tekanan psikologis yang berlebihan. Selain itu, penyelenggara juga diwajibkan menyampaikan surat peringatan sesuai dengan ketentuan perjanjian sebelum melakukan tindakan penagihan lanjutan sebagai bentuk penghormatan terhadap prinsip kehati-hatian dan itikad baik.

Meskipun secara normatif mekanisme penagihan telah diatur dengan cukup jelas, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai permasalahan. Salah satu bentuk pelanggaran yang paling sering ditemukan adalah penyebaran data pribadi debitur kepada pihak ketiga tanpa persetujuan. Dalam praktiknya, masih terdapat *debt collector* yang menyebarkan foto debitur, identitas pribadi, maupun informasi mengenai jumlah utang kepada seluruh kontak yang tersimpan dalam telepon seluler debitur dengan tujuan memperlakukan dan memberikan tekanan agar segera melakukan pembayaran.²⁶ Tindakan tersebut tidak hanya bertentangan dengan ketentuan POJK, tetapi juga melanggar Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi karena data pribadi digunakan di luar tujuan yang telah disetujui oleh pemilik data.

Pelanggaran lain yang banyak ditemukan adalah penagihan kepada kontak darurat maupun pihak ketiga yang tidak memiliki hubungan hukum dengan perjanjian pinjaman. Dalam beberapa kasus, penagih melakukan komunikasi secara berulang kepada keluarga, teman, rekan kerja, bahkan atasan debitur dengan menyampaikan informasi mengenai utang yang dimiliki debitur. Praktik tersebut sering kali menimbulkan kerugian sosial dan psikologis, termasuk rusaknya hubungan kerja, hilangnya reputasi, hingga pemutusan hubungan kerja.²⁷ Padahal, berdasarkan prinsip perlindungan data pribadi dan ketentuan

²⁴ Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

²⁵ Sriwidodo, Widodo, and Sinaulan, "The Protection of Consumers' Personal Data in Financial Technology-Based Online Lending: A Legal Perspective in Indonesia."

²⁶ Madjid, "Pandangan Hukum atas Ancaman Debt Collector Pinjaman Online yang Akan Menyebarluaskan Data Pribadi."

²⁷ Aini and Nurbaiti, "Praktik Penagihan Hutang Fintech oleh Dana PayLater terhadap Pemilik Kontak Darurat di Indonesia."

etika penagihan AFPI, kontak kepada pihak ketiga hanya diperbolehkan untuk memastikan keberadaan debitur dan tidak dapat dijadikan sarana penagihan ataupun penyebarluasan informasi utang.

Praktik penerapan bunga dan biaya pinjaman yang tidak transparan. Meskipun penyelenggara diwajibkan menyampaikan seluruh komponen biaya sebelum perjanjian elektronik disetujui, dalam praktiknya masih ditemukan kasus di mana jumlah kewajiban pembayaran meningkat secara signifikan akibat akumulasi bunga, denda, dan biaya tambahan yang tidak dijelaskan secara memadai kepada debitur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa prinsip transparansi sebagai bagian dari perlindungan konsumen belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh penyelenggara layanan pinjaman online.²⁸

Selain itu, terdapat pula praktik penggunaan identitas aparat penegak hukum sebagai sarana intimidasi. Beberapa *debt collector* mengirimkan surat somasi, pesan elektronik, maupun panggilan telepon yang mengatasnamakan kepolisian atau institusi pemerintah dengan tujuan menimbulkan ketakutan sehingga debitur segera melunasi utangnya. Tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan POJK mengenai etika penagihan serta berpotensi memenuhi unsur tindak pidana karena menggunakan identitas lembaga negara secara tidak sah untuk memperoleh keuntungan tertentu. Praktik demikian menunjukkan bahwa sebagian pelaku penagihan masih menggunakan pendekatan intimidatif yang tidak sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen.²⁹

Masih terjadinya berbagai pelanggaran tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi belum secara otomatis menjamin efektivitas perlindungan hukum bagi debitur. Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan mekanisme penagihan belum berjalan secara optimal. Pertama, pengawasan terhadap penyelenggara dan *debt collector* eksternal masih belum efektif sehingga berbagai pelanggaran baru diketahui setelah menimbulkan kerugian bagi debitur. Kedua, belum adanya standar operasional teknis mengenai mekanisme penagihan menyebabkan setiap penyelenggara menerapkan prosedur yang berbeda-beda, sehingga membuka ruang bagi terjadinya penyimpangan. Ketiga, penegakan sanksi terhadap pelanggaran masih didominasi oleh sanksi administratif yang dalam praktiknya belum memberikan efek jera bagi pelaku. Keempat, rendahnya literasi hukum dan literasi digital masyarakat menyebabkan banyak debitur tidak memahami hak-haknya maupun mekanisme pengaduan yang tersedia ketika mengalami pelanggaran.

Untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas perlindungan debitur, penelitian ini juga melakukan perbandingan dengan beberapa negara yang telah memiliki sistem pengaturan penagihan yang lebih komprehensif. Di Singapura, pengawasan terhadap layanan pinjaman digital dilakukan oleh Monetary Authority of Singapore (MAS) melalui sistem pengawasan berbasis risiko (*risk-based supervision*). Penyelenggara diwajibkan memenuhi standar perlindungan konsumen yang ketat, termasuk larangan penggunaan metode penagihan yang mengandung intimidasi, penghinaan, maupun tekanan psikologis. Pengawasan yang dilakukan secara berkala memungkinkan regulator mengambil tindakan korektif sebelum pelanggaran berkembang menjadi sengketa yang lebih luas.

Di Amerika Serikat, mekanisme penagihan diatur secara khusus melalui Fair Debt

²⁸ Shahih, Astuti, and Megawati, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Praktik *Hidden Cost* dalam Perjanjian Pinjaman Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

²⁹ Sovern, *Consumer Law: Cases and Materials*; Prayuti, "Evaluation of Legal and Policy Issues in Consumer Protection in Indonesian Fintech Transactions"

Collection Practices Act (FDCPA). Regulasi tersebut secara rinci melarang *debt collector* melakukan ancaman, pelecehan, komunikasi yang berlebihan, penggunaan identitas palsu, maupun penyebaran informasi utang kepada pihak ketiga. Selain memberikan sanksi administratif, FDCPA juga memberikan hak kepada debitur untuk mengajukan gugatan perdata terhadap pelaku pelanggaran sehingga menciptakan efek jera yang lebih kuat dan memperkuat posisi hukum konsumen.

Sementara itu, di Uni Eropa, perlindungan debitur diperkuat melalui General Data Protection Regulation (GDPR) yang memberikan perlindungan menyeluruh terhadap pemrosesan data pribadi oleh perusahaan teknologi keuangan. Regulasi tersebut membatasi penggunaan data pribadi hanya untuk tujuan yang sah, memberikan hak kepada pemilik data untuk mengakses, memperbaiki, menghapus, maupun membatasi pemrosesan datanya, serta mengenakan sanksi yang sangat berat terhadap pelanggaran perlindungan data.³⁰ Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi menjadi salah satu instrumen utama dalam mencegah penyalahgunaan kewenangan oleh penyelenggara maupun pihak ketiga dalam proses penagihan.

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa Indonesia sebenarnya telah memiliki dasar hukum yang cukup melalui POJK Nomor 10/POJK.05/2022, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Namun, apabila dibandingkan dengan Singapura, Amerika Serikat, dan Uni Eropa, pengaturan di Indonesia masih belum mengatur secara rinci standar operasional penagihan, belum memberikan mekanisme pemulihan yang komprehensif bagi korban pelanggaran, serta belum didukung oleh sistem pengawasan dan penegakan hukum yang optimal. Dengan demikian, efektivitas mekanisme penagihan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala yang bersumber pada aspek implementasi regulasi, kualitas pengawasan, dan konsistensi penegakan hukum.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas mekanisme penagihan dalam layanan pinjaman online di Indonesia belum berjalan secara optimal. Permasalahan utama bukan terletak pada ketiadaan regulasi, melainkan pada lemahnya implementasi norma, belum efektifnya pengawasan terhadap penyelenggara dan *debt collector*, serta belum tegasnya penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi. Oleh karena itu, penguatan perlindungan hukum tidak hanya memerlukan penyempurnaan substansi regulasi, tetapi juga peningkatan kualitas pengawasan, penegakan sanksi yang memberikan efek jera, dan pembentukan standar operasional penagihan yang lebih rinci agar hak-hak debitur dapat terlindungi secara efektif.

3.3 Solusi Komprehensif dalam Meningkatkan Perlindungan Hukum Debitur terhadap Praktik Penagihan Pinjaman Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai permasalahan dalam praktik penagihan pinjaman online tidak semata-mata disebabkan oleh belum tersedianya regulasi, melainkan juga oleh adanya kekosongan norma, lemahnya pengawasan, dan belum optimalnya penegakan hukum. Meskipun Indonesia telah memiliki POJK Nomor 10/POJK.05/2022, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, ketiga regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang efektif terhadap debitur. Oleh

³⁰ Dorfleitner, Hornuf, and Kreppmeier, "Promise Not Fulfilled: FinTech, Data Privacy, and the GDPR"; Madir, ed. *FinTech: Law and Regulation*.

karena itu, diperlukan solusi komprehensif yang tidak hanya berorientasi pada penyempurnaan substansi hukum, tetapi juga mencakup penguatan kelembagaan, mekanisme pengawasan, dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat agar perlindungan debitur dapat diwujudkan secara lebih optimal.

Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah pembentukan pedoman teknis nasional mengenai mekanisme penagihan yang humanis dan beretika. Satu penyebab utama terjadinya pelanggaran adalah belum adanya standar operasional yang mengatur secara rinci prosedur penagihan. POJK Nomor 10/POJK.05/2022 memang telah mengatur larangan intimidasi dan kewajiban perlindungan konsumen, namun belum menjabarkan secara teknis tata cara komunikasi dengan debitur, frekuensi penagihan, bentuk peringatan yang diperbolehkan, penggunaan media komunikasi elektronik, tata cara verifikasi identitas petugas penagihan, maupun prosedur dokumentasi selama proses penagihan berlangsung. Pedoman teknis nasional tersebut perlu disusun oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan melibatkan Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI), akademisi, praktisi hukum, serta organisasi perlindungan konsumen sehingga menghasilkan standar operasional yang seragam bagi seluruh penyelenggara layanan pinjaman online. Dengan adanya pedoman yang rinci, ruang interpretasi yang berbeda-beda dapat diminimalkan dan kepastian hukum bagi debitur menjadi lebih terjamin.³¹

Solusi berikutnya adalah harmonisasi regulasi antara POJK Nomor 10/POJK.05/2022, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Ketiga regulasi tersebut memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan perlindungan kepada konsumen, namun pengaturannya masih bersifat sektoral dan belum sepenuhnya terintegrasi. Harmonisasi diperlukan agar terdapat kesesuaian norma mengenai perlindungan data pribadi, mekanisme penagihan, hak konsumen, serta bentuk pertanggungjawaban penyelenggara apabila terjadi pelanggaran. Sinkronisasi tersebut juga penting untuk menghindari tumpang tindih maupun kekosongan pengaturan yang selama ini menjadi celah hukum dalam praktik penagihan pinjaman online. Dengan harmonisasi regulasi, penyelenggara akan memiliki pedoman yang lebih jelas dalam menjalankan kewajibannya, sedangkan debitur memperoleh kepastian mengenai hak-hak yang dijamin oleh sistem hukum.

Selain penguatan substansi hukum, juga pentingnya penguatan pengawasan terpadu antara Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Kementerian Komunikasi dan Digital, AFPI, serta aparat penegak hukum. Pelanggaran dalam praktik pinjaman online tidak hanya berkaitan dengan aspek keuangan, tetapi juga menyangkut penyalahgunaan data pribadi, ancaman digital, penyebaran informasi elektronik yang melanggar hukum, hingga potensi tindak pidana. Oleh karena itu, pengawasan tidak dapat dilakukan secara parsial oleh satu lembaga saja. OJK berperan dalam mengawasi kepatuhan penyelenggara jasa keuangan, Kementerian Komunikasi dan Digital memiliki kewenangan dalam pengawasan sistem elektronik dan perlindungan data digital, AFPI bertanggung jawab terhadap pembinaan serta pengawasan anggotanya, sedangkan aparat penegak hukum memiliki kewenangan dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran yang memenuhi unsur pidana. Sinergi antar lembaga tersebut diharapkan mampu mempercepat proses penanganan pengaduan masyarakat sekaligus meningkatkan efektivitas penindakan terhadap penyelenggara maupun *debt collector* yang melakukan pelanggaran.

³¹ Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia, *Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab*.

Penguatan pengawasan juga harus diikuti dengan kewajiban sertifikasi dan evaluasi berkala bagi *debt collector*. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar pelanggaran dalam proses penagihan dilakukan oleh petugas penagihan eksternal yang belum memiliki standar kompetensi yang seragam. Oleh karena itu, setiap *debt collector* yang bekerja pada penyelenggara layanan pinjaman online seharusnya diwajibkan mengikuti pendidikan dan pelatihan mengenai etika penagihan, perlindungan konsumen, perlindungan data pribadi, komunikasi profesional, serta hak asasi manusia sebelum memperoleh sertifikat kompetensi. Sertifikasi tersebut perlu disertai dengan evaluasi berkala melalui mekanisme audit kepatuhan sehingga petugas yang terbukti melakukan pelanggaran dapat dikenai sanksi administratif, pencabutan sertifikasi, atau larangan menjalankan profesi sebagai penagih. Dengan demikian, profesionalisme dan akuntabilitas petugas penagihan dapat ditingkatkan sehingga praktik intimidasi terhadap debitur dapat diminimalkan.

Selanjutnya, diperlukan penguatan mekanisme pengaduan dan pemulihan hak debitur sebagai bagian dari perlindungan hukum yang bersifat represif. Meskipun saat ini telah tersedia Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) dan mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK, menunjukkan bahwa mekanisme tersebut masih lebih berorientasi pada penyelesaian sengketa daripada pemulihan kerugian yang dialami debitur. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih rinci mengenai bentuk pemulihan (*remedy*) yang dapat diberikan kepada debitur, seperti rehabilitasi nama baik, penghapusan data yang disebarluaskan secara melawan hukum, pemberian ganti kerugian atas kerugian materiil maupun immateriil, serta pemulihan kondisi psikologis bagi korban intimidasi. Penguatan mekanisme pemulihan tersebut akan memberikan perlindungan yang lebih berkeadilan karena tidak hanya menghukum pelaku pelanggaran, tetapi juga memulihkan hak-hak debitur sebagai korban.

Upaya perlindungan hukum juga perlu didukung melalui peningkatan efektivitas sanksi administratif dan perdata terhadap penyelenggara maupun pihak ketiga yang melakukan pelanggaran. Selama ini, sebagian besar pelanggaran hanya berujung pada teguran administratif sehingga belum memberikan efek jera yang memadai. Oleh karena itu, perlu diterapkan sistem sanksi yang lebih progresif, seperti denda administratif yang proporsional dengan tingkat pelanggaran, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan izin operasional, pencabutan izin penyelenggara, hingga kewajiban memberikan ganti kerugian kepada debitur yang dirugikan. Selain itu, perlu diperluas akses debitur untuk mengajukan gugatan perdata terhadap penyelenggara atau *debt collector* yang melakukan intimidasi, penyalahgunaan data pribadi, maupun tindakan lain yang bertentangan dengan hukum. Kombinasi antara sanksi administratif dan tanggung jawab perdata diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan penyelenggara terhadap ketentuan perlindungan konsumen.

Perkembangan teknologi digital juga perlu dimanfaatkan melalui pengembangan sistem audit digital terhadap aktivitas penagihan. Seluruh komunikasi yang dilakukan oleh penyelenggara maupun *debt collector*, baik melalui telepon, pesan singkat, surat elektronik, maupun aplikasi perpesanan, sebaiknya terdokumentasi dalam sistem elektronik yang dapat diaudit oleh regulator apabila terjadi pengaduan. Sistem audit digital tersebut memungkinkan OJK melakukan pengawasan secara lebih efektif terhadap kepatuhan penyelenggara terhadap ketentuan penagihan, sekaligus mempermudah proses pembuktian apabila terjadi dugaan pelanggaran. Selain meningkatkan transparansi, mekanisme ini juga akan mendorong penyelenggara dan petugas penagihan untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan tugasnya karena setiap aktivitas dapat ditelusuri dan dievaluasi oleh regulator.

Di samping penyempurnaan regulasi dan penguatan pengawasan, peningkatan literasi

hukum dan literasi digital masyarakat merupakan aspek yang tidak kalah penting dalam mencegah praktik penagihan yang merugikan. Di samping itu, masih banyak masyarakat yang menggunakan layanan pinjaman online tanpa memahami hak dan kewajibannya sebagai debitur, termasuk risiko penyalahgunaan data pribadi, mekanisme pengaduan, serta bentuk perlindungan hukum yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan debitur lebih mudah menjadi korban intimidasi maupun penyalahgunaan kewenangan oleh oknum penyelenggara. Oleh karena itu, OJK bersama kementerian terkait, lembaga pendidikan, organisasi masyarakat, dan pelaku industri perlu menyelenggarakan program edukasi secara berkelanjutan melalui kampanye digital, seminar, pelatihan, maupun penyediaan materi edukasi yang mudah diakses masyarakat. Peningkatan literasi tersebut diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan pinjaman online secara lebih bijaksana sekaligus meningkatkan kemampuan debitur dalam mempertahankan hak-haknya ketika menghadapi praktik penagihan yang bertentangan dengan hukum.

Berdasarkan keseluruhan, dapat ditegaskan bahwa perlindungan hukum terhadap debitur dalam layanan pinjaman online tidak dapat diwujudkan hanya melalui pembentukan regulasi semata. Efektivitas perlindungan hukum memerlukan penguatan secara terpadu terhadap substansi hukum, melalui penyempurnaan dan harmonisasi regulasi; struktur hukum, melalui peningkatan pengawasan, koordinasi antar lembaga, penegakan sanksi, serta profesionalisme *debt collector*; dan budaya hukum, melalui peningkatan literasi hukum serta kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajibannya dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Sinergi ketiga aspek tersebut merupakan prasyarat untuk membangun sistem perlindungan debitur yang efektif, berkeadilan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi keuangan. Dengan demikian, praktik penagihan yang mengandung intimidasi, penyalahgunaan data pribadi, maupun pelanggaran terhadap hak asasi manusia dapat dicegah secara lebih optimal, sekaligus mewujudkan kepastian hukum dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan pinjaman online di Indonesia.

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi debitur dalam layanan pinjaman online di Indonesia secara normatif telah memiliki landasan hukum yang memadai melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10/POJK.05/2022, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Ketiga regulasi tersebut telah mengatur perlindungan preventif melalui prinsip transparansi informasi dan perlindungan represif melalui mekanisme pengaduan kepada OJK, penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK, serta perlindungan terhadap data pribadi debitur. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya beberapa celah hukum (*legal gaps*), yaitu belum adanya pedoman teknis nasional mengenai mekanisme penagihan yang humanis dan beretika, belum seragamnya standar operasional penagihan, lemahnya pengawasan terhadap *debt collector* eksternal, belum optimalnya mekanisme pemulihan hak korban, serta sanksi administratif yang belum memberikan efek jera. Kondisi tersebut menyebabkan kepastian hukum dan perlindungan debitur belum terlaksana secara optimal.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa efektivitas mekanisme penagihan masih rendah karena berbagai pelanggaran, seperti penyebaran data pribadi, penagihan kepada kontak darurat, penerapan biaya yang tidak transparan, serta penggunaan identitas aparat penegak hukum sebagai sarana intimidasi, masih ditemukan dalam praktik. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pengaturan normatif dan implementasi di lapangan. Oleh karena itu, efektivitas penagihan seharusnya tidak hanya diukur dari

keberhasilan pengembalian dana, tetapi juga dari kepatuhan terhadap prinsip perlindungan konsumen, perlindungan data pribadi, dan penghormatan terhadap martabat manusia.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan pembentukan pedoman teknis nasional mengenai mekanisme penagihan yang humanis dan beretika, harmonisasi POJK dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, penguatan pengawasan terpadu antara OJK, Kementerian Komunikasi dan Digital, AFPI, dan aparat penegak hukum, penerapan sertifikasi serta evaluasi berkala bagi *debt collector*, penguatan mekanisme pengaduan dan pemulihan hak debitur, peningkatan efektivitas sanksi administratif dan perdata, pengembangan sistem audit digital terhadap aktivitas penagihan, serta peningkatan literasi hukum dan literasi digital masyarakat. Melalui penguatan substansi hukum, struktur penegakan hukum, dan budaya hukum secara terpadu, diharapkan tercipta sistem perlindungan debitur yang lebih efektif, berkeadilan, dan mampu mencegah praktik penagihan yang melanggar hak asasi manusia.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan hukum empiris atau sosiolegal untuk menguji efektivitas implementasi POJK Nomor 10/POJK.05/2022 dalam praktik serta mengevaluasi perlindungan hukum terhadap korban pinjaman online ilegal yang berada di luar pengawasan OJK dan AFPI.

Acknowledgements

The author would like to express the sincere gratitude to the supervisors from PUI PT Business Law E-Commerce, Faculty of Law, Universitas Prima Indonesia and the Faculty of Law, Universitas Islam Sumatera Utara for their invaluable guidance, constructive suggestions, and continuous support throughout the completion of this research.

Funding

This research received no external funding.

Conflict of Interest

The authors declare no conflict of interest.

Author Contributions

Hamzah Rizky Fadhilah Saragih was responsible for conceptualization, data collection, legal analysis, drafting, and manuscript preparation. Suhaila Zulkifli and Tajuddin Noor contributed to research supervision, methodology development, critical review, validation of the legal analysis, and manuscript revision. All authors have read and approved the final version of the manuscript.

Statement on the Use of AI

Artificial intelligence (AI) tools were used solely to review and improve the use of formal academic language, including grammar, spelling, punctuation, and language consistency. AI was not used to generate the research content, legal analysis, interpretations, findings, or conclusions. All intellectual content and final editorial decisions are the sole responsibility of the authors.

References

Abubakar, Lastuti, and Tri Handayani. "Integrated Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Services Sector: Dispute Resolution Efforts in Consumer

- Protection Framework." *Yustisia* 10, no. 1 (2021): 32–47. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v10i1.48684>.
- Aini, Aulia Saphira, and Siti Nurbaiti. "Praktik Penagihan Hutang Fintech oleh Dana PayLater terhadap Pemilik Kontak Darurat di Indonesia." *Reformasi Hukum Trisakti* 7, no. 3 (2025): 945–954. <https://doi.org/10.25105/refor.v7i3.23644>.
- Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia. *Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab*. Jakarta: Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia, 2023.
- Dorfleitner, Gregor, Lars Hornuf, and Julia Kreppmeier. "Promise Not Fulfilled: FinTech, Data Privacy, and the GDPR." *Electronic Markets* 33, no. 33 (2023). <https://doi.org/10.1007/s12525-023-00622-x>.
- Huda, Mochammad Zainuril, Krista Yitawati, and Meirza Aulia Chairani. "Limitations on the Use of Emergency Contact Data in Fintech Lending under the Personal Data Protection Act." *JlHK* 8, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.46924/jlHK.v8i1.437>.
- Hutukka, Päivi. "Fintech Law in the European Union, the United States and China: Regulation of Financial Technology in Comparative Context." *Maastricht Journal of European and Comparative Law* 31, no. 5 (2024): 559–594. <https://doi.org/10.1177/1023263X241298416>.
- Library of Congress. *Legal Research: A Guide to Secondary Resources*. Washington, DC: Law Library of Congress, 2026.
- Lu, Lerong. "Reconceptualising Fintech: Technological Innovations in International Finance, Commercial Applications and Legal Issues." *Journal of International Banking Law and Regulation* 39, no. 1 (2024): 14–25.
- Madir, Jelena, ed. *FinTech: Law and Regulation*. 3rd ed. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2024.
- Madjid, Abdul Gani. "Pandangan Hukum atas Ancaman Debt Collector Pinjaman Online yang Akan Menyebarkan Data Pribadi." *Jurnal Hukum Ius Publicum* 6, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.55551/jip.v6i1.274>.
- Mak, Vanessa. "Redefining Equality in European Contract Law: Protecting Consumer Interests in a Post-Consumer Society." *European Law Open* 3, no. 3 (2024): 561–586. <https://doi.org/10.1017/elo.2024.42>.
- Mukhlis, Nadirah Zalsabilah, Abdul Qahar, and Andi Istiqlal Assaad. "Teror Penyebaran Data Pribadi Debitur oleh Debt Collector Fintech: Perspektif Hukum Pidana." *Jurnal Legal Dialogica* 1, no. 2 (2026): 80–97.
- Nasution, Emmi Rahmiwita, Michael Turner, and Elvis Ewane. "Legal Protection for Consumers of Sharia Fintech Lending (Pinjol Syariah) in Indonesia: A Regulatory and Ethical Review." *Sharia Oikonomia Law Journal* 3, no. 4 (2025). <https://doi.org/10.70177/solj.v3i4.2491>.
- Negara, Tunggul Ansari Setia. "Normative Legal Research in Indonesia: Its Origins and Approaches." *Audito Comparative Law Journal* 4, no. 1 (2023): 1–9. <https://doi.org/10.22219/aclj.v4i1.24855>.
- Ngwoke, Rita Abhavan, Ibiene P. Mbano, and Oriifo Helynn. "A Critical Appraisal of Doctrinal and Non-doctrinal Legal Research Methodologies in Contemporary Times." *International Journal of Civil Law and Legal Research* 3, no. 1 (2023): 8–17.
- Noor, Afif, Dwi Wulandari, and Aqila-Syarief Muhammad Afif. "Regulating Fintech Lending in Indonesia: A Study of Regulation of Financial Services Authority No. 10/POJK.05/2022." *Qubahan Academic Journal* 3, no. 4 (2023): 42–50. <https://doi.org/10.48161/qaj.v3n4a156>.

- Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2022.
- Prayuti, Yuyut. "Evaluation of Legal and Policy Issues in Consumer Protection in Indonesian Fintech Transactions." *LEGAL BRIEF* 13, no. 2 (2024): 347–357. <https://doi.org/10.35335/legal.v13i2.985>.
- Saputro, Wahyu Hengky, Fery Irawan Febriansyah, and Yogi Prasetyo. "Consumer Protection in the Digital Era: Analyzing Regulatory and Enforcement Gaps in Online Lending." *Padjadjaran Journal of International Law* 10, no. 1 (2026). <https://doi.org/10.23920/pjil.v10i1.2597>.
- Sekar A., Oktaviana Ayu, and Rina Arum Prastyanti. "Consumer Rights in the Fintech Lending Era Amid Legal Challenges of a Borderless World." *International Journal of Law and Society* 2, no. 3 (2025): 258–270. <https://doi.org/10.62951/ijls.v2i3.577>.
- Shahih, Rifqi Salam Muhammad, Hesti Dwi Astuti, and Leny Megawati. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Praktik *Hidden Cost* dalam Perjanjian Pinjaman Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata* 3, no. 1 (2026): 91–103. <https://journal.fhukum.uniku.ac.id/index.php/letterlijk/article/view/1845>.
- Sovern, Jeff. *Consumer Law: Cases and Materials*. 2nd ed. St. Paul, MN: West Academic Publishing, 2023.
- Sriwidodo, Joko, Akmal Alfarisi Widodo, and Ramlani Lina Sinaulan. "The Protection of Consumers' Personal Data in Financial Technology–Based Online Lending: A Legal Perspective in Indonesia." *KRTHA BHAYANGKARA* 20, no. 1 (2026): 15–30. <https://doi.org/10.31599/krtha.v20i1.5041>.
- Suriati, and Syaddan Dintara Lubis. "Clickwrap Agreements in Indonesian FinTech Services: Legal Validity, Doctrinal Tensions, and the Limits of Enforceability under Civil Law." *Al-Adalah: Jurnal Hukum dan Politik Islam* 11, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.30863/ajmpi.v11i1.11195>.
- Wijaya, Handriyanto, Dewi Sulistianingsih, and Irawaty. "Violence Without Touch: Rethinking Debt Collection Practices Through Human Dignity Principles and Legal Ethic Frameworks." *Law Development Journal* 8, no. 2 (2026): 348–363. <https://doi.org/10.30659/ldj.8.2.348-363>.