



FORSCHUNGSFORUM LAW JOURNAL

FORUM RISET DAN DEBAT MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UPN VETERAN JAKARTA

Vol. 2 No. 3 Tahun 2025

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

Putri Mufidah¹, Alya Najwa Zulfa², Intaniassifa³, An Nazwa Arta Rea Ahmad⁴

¹ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jl. RS Fatmawati No. 1, Cilandak, Jakarta Selatan, 12450, *E-mail*: 2210611300@mahasiswa.upnvj.ac.id;

² Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jl. RS Fatmawati No. 1, Cilandak, Jakarta Selatan, 12450, *E-mail*: 2310611477@mahasiswa.upnvj.ac.id;

³ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jl. RS Fatmawati No. 1, Cilandak, Jakarta Selatan, 12450, *E-mail*: 2410611029@mahasiswa.upnvj.ac.id;

⁴ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jl. RS Fatmawati No. 1, Cilandak, Jakarta Selatan, 12450, *E-mail*: 2410611050@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstrak: Arus teknologi yang cepat telah membawa perubahan signifikan dalam sektor ekonomi, termasuk munculnya layanan pinjaman *online* yang memberikan kemudahan akses terhadap dana. Akan tetapi, di balik kemudahan tersebut, terdapat permasalahan serius terkait praktik penagihan diskriminatif yang dilakukan oleh penyedia pinjaman *online*, khususnya yang beroperasi secara ilegal. Praktik ini mencakup berbagai bentuk pelanggaran seperti, intimidasi dan ancaman terhadap peminjam, pelecehan berbasis gender, penyebaran data pribadi tanpa izin, serta perlakuan kasar berdasarkan status sosial. Dampak dari praktik ini sangat luas, tidak hanya menimbulkan kerugian finansial tetapi juga tekanan psikologis yang berat terhadap si peminjam, bahkan dalam beberapa kasus berujung pada tindakan ekstrim seperti bunuh diri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk praktik penagihan diskriminatif dalam layanan pinjaman *online* di Indonesia serta mengevaluasi implementasi perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban praktik tersebut. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, penelitian ini mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah diterapkan untuk melindungi konsumen praktik penagihan diskriminatif masih marak terjadi akibat lemahnya pengawasan serta rendahnya literasi keuangan masyarakat mengenai risiko pinjaman *online*. Sebagai solusi, penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi dan mekanisme pengawasan yang lebih ketat, peningkatan edukasi keuangan bagi masyarakat, serta peningkatan kerja sama antara pemerintah dan pihak terkait dalam memberantas pinjaman *online* ilegal. Dengan demikian, diharapkan perlindungan konsumen dapat lebih optimal dan kasus penagihan diskriminatif dapat diminimalisir di masa mendatang.

Kata Kunci: Pinjaman *Online*, Penagihan Diskriminatif, Perlindungan Konsumen, Regulasi, Otoritas Jasa Keuangan

Abstract: The rapid pace of technology has brought about significant changes in the economic sector, including the emergence of online lending services that provide easy access to funds. However, behind this convenience, there are serious problems related to discriminatory collection practices by online loan providers, especially those operating illegally. These practices include various forms of violations such as intimidation and threats against borrowers, gender-based harassment, unauthorized dissemination of personal data, and harsh treatment based on social status. The impact of this practice is far-reaching, causing not only financial loss but also severe psychological distress to the borrower, even leading in some cases to extreme measures such as suicide. This research aims to analyze the form of discriminatory billing practices in online lending services in Indonesia and evaluate the implementation of legal protection for consumers who are victims of such practices. Using the normative juridical research method, this research examines various relevant laws and regulations, including Law No. 8/1999 on Consumer protection, Law No. 11/2008 on Electronic Information and Transactions, as well as regulations from the Financial Services Authority (OJK) and the Indonesian Joint Funding Fintech Association (AFPI). The results show that although regulations have been implemented to protect consumers discriminatory billing practices are still rampant due to weak supervision and low public financial literacy regarding the risks of online lending. As a solution, this study recommends strengthening regulations and stricter supervision mechanisms, increasing financial education for the public, and increasing cooperation between the government and related parties in combating illegal online loans. Thus, it is hoped that consumer protection can be optimized and discriminatory billing cases can be minimized in the future.

Keywords: Online Loans, Discriminatory Billing, Consumer Protection, Regulation, Financial Services Authority.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang pesat membawa kita ke zaman di mana seluruh kegiatan dapat dilakukan dengan mudah. Melalui bantuan dari produk-produk teknologi yang unik, bermanfaat, dan inovatif. Kehadirannya membawa kebermanfaatan yang luar biasa. Seluruh sektor dalam kehidupan masyarakat terkena dampak dari perkembangan teknologi, tak terkecuali pada sektor ekonomi. Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) telah mengubah cara masyarakat bertransaksi, termasuk dalam layanan pinjaman *online* (*pinjol*). Definisi dari pinjol adalah layanan keuangan berbasis teknologi yang berfungsi sebagai perantara antara pihak yang memberikan pinjaman (*lender*) dan pihak yang menerima pinjaman (*borrower*). Layanan ini memungkinkan transaksi pinjam-meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik tanpa memerlukan pertemuan fisik (Otoritas Jasa Keuangan, 2025).

Kehadiran pinjol memudahkan masyarakat yang membutuhkan dana tanpa proses yang rumit. Dengan prosedur yang mudah dan dana yang langsung cair, membuat banyak masyarakat tergiur untuk meminjam uang secara *online*. Selain itu, terdapat banyak perusahaan pinjol yang telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga masyarakat dapat memilih sesuai dengan preferensinya. Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh OJK hingga 31 Januari 2025, jumlah perusahaan yang menyediakan jasa pinjol dan memiliki izin resmi dari OJK mencapai 97 perusahaan (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Hal inilah yang membuat pinjol semakin marak di masyarakat.

Kemudian, didukung dengan data yang telah dicatat oleh Asosiasi Fintech Pendanaan bersama Indonesia (AFPI) per Mei 2024, terdapat 129 juta orang di Indonesia yang meminjam uang ke pinjol atau *fintech lending* (Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia, 2024).

Namun, mayoritas masyarakat belum memahami secara sepenuhnya konsekuensi setelah memutuskan untuk meminjam uang secara *online*. Banyak risiko berat yang tidak sebanding dengan jumlah pinjaman yang diterima. Salah satunya adalah praktik penagihan yang dilakukan dengan ancaman dan intimidasi, yang berujung pada penagihan diskriminatif (Bahri & Hartanto, 2021). Masyarakat yang kurang selektif dalam memilih platform pinjol akan masuk perangkap perusahaan pinjol ilegal, dan berpotensi menerima penagihan diskriminatif yang sangat merugikan. Beberapa perusahaan pinjaman ilegal menerapkan metode penagihan yang bersifat intimidatif, seperti menghubungi seluruh kontak korban dengan nada ancaman, menggunakan bahasa kasar yang berpotensi mengarah pada pelecehan seksual, serta mengancam akan menyebarluaskan data pribadi peminjam.

Perlindungan konsumen dalam layanan pinjol diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta berbagai regulasi yang diterbitkan oleh OJK dan AFPI. Aturan ini mencakup hak-hak konsumen dan kewajiban penyedia layanan pinjaman. Namun dalam praktiknya, masih terdapat penyelenggara yang tidak sepenuhnya mematuhi regulasi. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pengawasan atau keberadaan pinjol ilegal yang masih beroperasi tanpa pengendalian yang ketat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk-bentuk penagihan diskriminatif yang terjadi dalam layanan pinjol di Indonesia serta menganalisis bagaimana penerapan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik tersebut. Dengan memahami pola diskriminasi dalam proses penagihan serta kendala dalam penerapan hukum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih optimal guna memperkuat perlindungan konsumen di sektor pinjol di Indonesia.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yakni metode yang menelaah permasalahan hukum dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, putusan pengadilan, serta pendapat para ahli hukum yang relevan dengan topik yang diangkat (Hukumonline, 2023). Dalam pelaksanaannya, penelitian ini mengadopsi dua pendekatan utama: pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) serta pendekatan interpretasi dengan menelusuri regulasi yang berlaku sebagai pijakan analisis. Selanjutnya, norma-norma tersebut ditafsirkan secara mendalam untuk menemukan solusi atas persoalan hukum yang dikaji, disertai penarikan simpulan yang bersifat logis dan argumentatif. Proses pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yang menjadi metode utama dalam penelitian normatif karena mengandalkan sumber hukum tertulis dan literatur ilmiah. Data yang diperoleh, baik berupa bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier, dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan memaparkan temuan secara terstruktur, teratur, dan sistematis untuk membangun pemahaman yang komprehensif dan menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan (Muhammin, 2020).

3. Pembahasan

3.1. Bentuk Praktik Penagihan Diskriminatif dalam Layanan Pinjaman *Online* di Indonesia

Banyak orang menganggap pinjol sebagai cara cepat dan praktis untuk mendapatkan dana. Namun di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko yang harus ditanggung nasabah jika melanggar ketentuan yang berlaku. Sayangnya, pinjol ilegal sering kali memberlakukan aturan yang tidak adil dan hanya menguntungkan pihak mereka sendiri. Bahkan, beberapa perusahaan pinjol memaksa nasabah untuk tunduk pada kebijakan yang mereka tetapkan tanpa kompromi. Dampak negatif dari pinjol dapat begitu besar hingga menyebabkan masyarakat mengalami trauma, bahkan ada yang sampai berpikir untuk mengakhiri hidupnya. Penyalahgunaan data pribadi, suku bunga yang sangat tinggi, metode penagihan yang tidak beretika, serta penagihan sebelum jatuh tempo membuat banyak orang merasa cemas dan tertekan. Para nasabah terus-menerus dibayangi oleh tagihan dari perusahaan pinjol. Sayangnya, jaminan hukum bagi kasus-kasus semacam ini masih lemah, sehingga kejadian serupa terus berulang di masyarakat (Kusumaningsih & Yulianingsih, 2023).

Maraknya kasus penagihan oleh layanan pinjaman daring ilegal menimbulkan ketakutan sekaligus kemarahan di kalangan masyarakat. Hal ini tidak mengherankan, mengingat metode yang mereka gunakan sering kali melanggar aturan dan menyebabkan stres bagi peminjam. Salah satu bentuk penagihan yang kerap terjadi adalah ancaman melalui panggilan telepon. Tak hanya itu, seluruh kontak yang tersimpan di ponsel peminjam pun dihubungi dengan harapan utang dapat segera dilunasi. Lebih parahnya, ada pihak yang sampai melakukan intimidasi, menyebarkan foto anak peminjam, hingga menyeret nama mereka ke dalam praktik prostitusi. Metode semacam itu bertentangan dengan regulasi yang ditetapkan oleh OJK dan AFPI dalam menangani persoalan pinjol. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa layanan yang melakukan praktik tersebut tidak terdaftar di OJK alias ilegal.

Perusahaan pinjol ilegal tidak memiliki kebijakan jelas mengenai prosedur penagihan, sehingga mereka bertindak semaunya. Selain itu, mereka juga tidak menyediakan solusi bagi peminjam, berbeda dengan layanan fintech pendanaan yang sah. Jika terjadi keterlambatan pembayaran, bunga pinjaman akan melonjak drastis dalam waktu singkat (Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI), 2025).

Beberapa bentuk diskriminasi dalam praktik penagihan pinjol di Indonesia antara lain:

a) Intimidasi dan Ancaman

Peminjam kerap menerima pesan singkat berisi ancaman yang bersifat menekan, seperti penyebaran data pribadi atau ancaman kekerasan fisik.

b) Pelecehan Berbasis Gender

Peminjam perempuan lebih rentan menjadi sasaran pelecehan verbal dan ancaman yang mengarah pada kekerasan seksual atau pencemaran nama baik dengan dikaitkan pada prostitusi.

c) Penyebaran Data Pribadi

Beberapa perusahaan pinjol ilegal menyebarkan data pribadi peminjam ke kontak mereka tanpa izin. Hal ini dilakukan untuk mempermalukan peminjam dan meningkatkan tekanan agar segera melunasi utang.

d) Perlakuan Kasar Berdasarkan Status Sosial

Peminjam dari kelompok ekonomi bawah atau daerah tertentu sering mendapatkan perlakuan lebih keras karena dianggap tidak memiliki daya tawar tinggi untuk melawan penagihan ilegal (Ombudsman RI, 2024).

3.2. Implementasi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Praktik Penagihan Diskriminatif dalam Pinjaman *Online* di Indonesia

Keberadaan pinjol di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, khususnya pada Pasal 64. Dalam konteks ini, OJK berperan sentral sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam mengawasi seluruh aktivitas lembaga jasa keuangan, termasuk yang bergerak di bidang pinjol. OJK menjalankan fungsi pengawasan dan pengaturan yang mencakup sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, serta berbagai lembaga jasa keuangan lainnya. Sebagai upaya memastikan kepastian hukum dan perlindungan dalam penyelenggaraan pinjol, hadir Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Peraturan ini menjadi dasar hukum yang penting agar regulasi nasional dapat senantiasa mengikuti perkembangan dinamis dari industri pinjol di Indonesia (Irfan & Asyari, 2024).

Satuan Tugas Waspada Investasi (SWI) mencatat adanya 126 entitas pinjol ilegal, 32 entitas investasi ilegal, dan 50 perusahaan pegadaian ilegal yang beroperasi tanpa izin hingga akhir September 2020. SWI juga telah memblokir lebih dari 2.500 situs dan platform yang terlibat. Satuan tugas ini dibentuk melalui kolaborasi antara OJK, Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Kementerian Koperasi dan UKM, Kejaksaan Agung, Kepolisian Republik Indonesia, serta Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Pinjol ilegal umumnya memberlakukan bunga yang sangat tinggi dengan tenor yang singkat. Selain itu, mereka juga meminta akses ke seluruh kontak di ponsel peminjam, yang kemudian digunakan untuk menekan dan meneror saat proses penagihan. Semua temuan dari satuan tugas tersebut telah diserahkan kepada Kominfo agar dapat segera dilakukan pemblokiran terhadap situs web maupun aplikasi milik entitas ilegal tersebut (Suryono et al., 2021).

Dalam pelaksanaan layanan pinjol di Indonesia, masih sering dijumpai praktik penagihan yang dilakukan dengan cara-cara yang tidak beretika dan bahkan bersifat diskriminatif terhadap konsumen. Bentuk diskriminasi ini dapat muncul dalam berbagai wujud, seperti tindakan intimidasi dan ancaman, pelecehan, penyebaran data pribadi tanpa izin, hingga perlakuan kasar yang tidak hanya melanggar nilai-nilai sosial, tetapi juga memberikan dampak negatif secara psikologis maupun materiil bagi konsumen.

Praktik penagihan diskriminatif oleh penyedia pinjol ini dapat menimbulkan dampak psikologis yang sangat serius bagi konsumen. Salah satu contoh kasus yang terjadi pada satu keluarga di Cirendeue, Tangerang Selatan, menjadi bukti nyata bahwa tekanan psikologis akibat intimidasi, ancaman terhadap privasi, dan rasa malu yang timbul dari keterlibatan pihak ketiga dapat mendorong seseorang pada keputusan ekstrem, seperti bunuh diri (Astarini, 2024). Intimidasi yang dilakukan oleh *debt collector* pinjol, terutama yang berasal dari platform ilegal, tidak hanya menekan secara ekonomi tetapi juga merusak kondisi mental korban. Ketakutan, kecemasan berlebihan, kehilangan rasa aman, hingga stigma sosial akibat pengumuman utang ke lingkungan sekitar menimbulkan beban mental yang berlipat ganda.

Praktik penagihan yang bersifat diskriminatif sangat lekat dengan keberadaan pinjol ilegal. Meski OJK telah berupaya keras dalam memblokir keberadaan pinjol ilegal, kenyataannya entitas semacam ini terus bermunculan. Salah satu penyebab utamanya adalah pesatnya perkembangan teknologi yang memudahkan pembuatan dan penyebarluasan aplikasi pinjol ilegal. Di sisi lain, masih banyak masyarakat yang terjebak oleh rayuan penawaran pinjol ilegal yang mengedepankan janji kemudahan, kecepatan, serta proses praktis tanpa ribet. Sayangnya, di balik janji-janji tersebut tersembunyi risiko besar yang merugikan. Pemerintah melalui OJK sejatinya telah memiliki perangkat hukum untuk mengawasi dan mengendalikan pinjol, termasuk dengan pembentukan Satuan Tugas Waspada Investasi (SWI) yang melibatkan kerja sama OJK bersama beberapa lembaga dan instansi terkait (Nugroho, 2023).

Lemahnya kondisi konsumen dan sering dirugikan ini memerlukan peningkatan perlindungan agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi. Namun, di sisi lain, perlindungan tersebut tidak boleh sampai menghambat atau mematikan aktivitas pelaku usaha, sebab pelaku usaha memiliki peran penting dalam perekonomian nasional. Peraturan yang mengatur perlindungan konsumen harus diselaraskan dengan aturan yang melindungi pelaku usaha. Tujuannya agar konsumen tidak menjadi terlalu dominan hingga melemahkan posisi pelaku usaha. Pada dasarnya, perlindungan konsumen merupakan segala bentuk usaha untuk menciptakan kepastian hukum dalam menjamin hak-hak konsumen (Triasih et al., 2021).

Terdapat terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar upaya preventif dalam melindungi konsumen terhadap penagihan secara diskriminatif, yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang (UU) menjadi landasan hukum bagi pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dari tindakan yang merugikan, termasuk praktik penagihan yang tidak manusiawi. Dalam aturan ini tidak hanya dijelaskan mengenai hak-hak konsumen, tetapi juga mengenai pembinaan terhadap pelaku usaha kecil dan menengah. Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Selanjutnya, Pasal 2 menegaskan bahwa prinsip perlindungan konsumen harus didasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
UU ini mengatur segala bentuk aktivitas yang menggunakan media elektronik agar tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain, khususnya dalam hal perlindungan atas data pribadi. Pada Pasal 26 ayat (1) disebutkan bahwa penggunaan data pribadi seseorang hanya boleh dilakukan dengan persetujuan dari pemilik data. Jika hal ini dilanggar, sebagaimana diatur dalam ayat (2), maka individu yang dirugikan berhak mengajukan gugatan. Selain itu, ketentuan tentang larangan akses tanpa izin dan perusakan sistem elektronik diatur dalam Pasal 30 sampai dengan Pasal 35. Pemerintah juga berkewajiban mencegah penyebaran data pribadi secara tidak sah sebagaimana tercantum dalam Pasal 40.
- c. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
UU ini hadir sebagai penguatan perlindungan data pribadi di tengah perkembangan teknologi yang pesat. Dalam Pasal 1 ayat (1), data pribadi diartikan sebagai informasi yang berkaitan dengan seseorang yang dapat diidentifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Pasal 1 ayat (2) menegaskan bahwa perlindungan data pribadi merupakan upaya untuk menjaga hak konstitusional pemilik data. Selain itu, Pasal 65 ayat (1) menyebutkan bahwa memperoleh atau mengumpulkan data pribadi dengan cara yang melawan hukum demi keuntungan pribadi atau pihak lain yang dapat merugikan pemilik data adalah perbuatan yang dilarang.

d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016

Peraturan ini menjelaskan definisi data pribadi sebagai informasi spesifik tentang individu yang harus dijaga kerahasiaannya. Penggunaan data pribadi hanya diperbolehkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk menjaga keakuratan data dan mencegah terjadinya penyalahgunaan.

e. POJK Nomor 31/POJK.07/2020

Perlindungan konsumen turut diatur dalam POJK Nomor 31/POJK.07/2020, yang menegaskan bahwa OJK memberikan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi, menyampaikan pengaduan, dan mendapatkan penyelesaian masalah di sektor jasa keuangan. Pada Pasal 2 dijelaskan bahwa penyelenggaraan layanan ini bertujuan memberikan perlindungan kepada konsumen. Selain itu, dalam POJK Nomor 6 Tahun 2022 ditegaskan bahwa perlindungan konsumen mencakup edukasi, pemahaman, serta jaminan hukum. Dalam Pasal 52, OJK diberikan wewenang untuk memerintahkan pelaku usaha menyelesaikan pengaduan konsumen hingga dapat mengajukan gugatan apabila diperlukan. Perlindungan terhadap data pribadi konsumen juga tercantum dalam POJK ini, yang melarang pelaku usaha memberikan data pribadi konsumen kepada pihak lain atau menggunakan setelah masa perjanjian berakhir.

Dalam pelaksanaan penagihan pinjol, perusahaan *fintech* pendanaan wajib mematuhi tata cara yang ditetapkan oleh AFPI. Setiap perusahaan harus memiliki prosedur penyelesaian dan penagihan yang disampaikan secara jelas kepada peminjam maupun pendana jika terjadi keterlambatan atau gagal bayar. Prosedur tersebut mencakup pemberian peringatan, penjelasan terkait syarat penjadwalan ulang atau restrukturisasi pinjaman, komunikasi jarak jauh melalui telepon, email, atau media percakapan lainnya, serta informasi mengenai kunjungan dari tim penagihan. Selain itu, perusahaan wajib memberitahukan risiko yang dapat timbul apabila pinjaman tidak dilunasi. Petugas penagihan internal juga diwajibkan memiliki sertifikasi Agen Penagihan yang diterbitkan oleh AFPI atau OJK. Penting untuk dicatat bahwa penagihan langsung kepada peminjam yang telah menunggak lebih dari 90 hari dari tanggal jatuh tempo dilarang dilakukan oleh perusahaan. Proses penagihan harus mengedepankan prinsip kesopanan dan tidak

diperbolehkan menggunakan kekerasan, intimidasi, maupun tindakan yang merendahkan martabat peminjam secara langsung maupun melalui media digital.

Selain melalui tim internal, perusahaan *fintech* pendanaan juga diperbolehkan menggunakan jasa pihak ketiga untuk melakukan penagihan pinjol, dengan catatan pihak ketiga tersebut harus terdaftar di AFPI dan memiliki sertifikat resmi. Penggunaan pihak ketiga hanya dapat dilakukan untuk menagih pinjaman yang sudah melewati masa keterlambatan lebih dari 90 hari. Selain itu, perusahaan juga dapat menunjuk kuasa hukum untuk menempuh jalur hukum atas nama pendana, sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Dalam beberapa skema kerja sama, penagihan juga dapat dilakukan oleh mitra bisnis seperti *principal*, *supplier*, atau vendor yang telah memiliki perjanjian dengan perusahaan *fintech* dan peminjam.

Penting untuk diingat bahwa perusahaan *fintech* dilarang bekerja sama dengan pihak ketiga yang masuk dalam daftar hitam OJK atau AFPI. Seluruh tata cara ini diterapkan untuk memastikan bahwa proses penagihan berjalan dengan adil, profesional, dan tidak merugikan peminjam maupun pendana.

4. Kesimpulan

Praktik penagihan diskriminatif dalam layanan pinjol di Indonesia telah menjadi permasalahan serius yang berdampak luas bagi masyarakat. Meskipun pinjol menawarkan kemudahan akses terhadap dana, namun banyak layanan pinjol yang ilegal justru menerapkan kebijakan yang tidak adil dan merugikan peminjam. Masalah utama dalam industri ini adalah kebijakan sepihak yang menguntungkan pihak pemberi pinjaman tanpa memberikan ruang kompromi bagi si peminjam. Dampak dari praktik penagihan diskriminatif sangat krusial, tidak hanya secara finansial tetapi juga secara psikologis, seperti penyalahgunaan data pribadi, suku bunga tinggi, metode penagihan yang tidak etis, dan intimidasi sebelum jatuh tempo yang dapat menyebabkan kecemasan dan tekanan berat terhadap si peminjam. Banyak korban mengalami stres berat, hingga berpikir untuk mengakhiri hidupnya akibat tekanan dari pihak pinjol ilegal tersebut. Beberapa bentuk praktik penagihan diskriminatif yang sering terjadi di Indonesia yaitu intimidasi dan ancaman, pelecehan berbasis gender, penyebaran data pribadi, dan perlakuan kasar berdasarkan status sosial.

Meskipun sudah terdapat berbagai regulasi yang mengatur penyelenggaraan pinjol di Indonesia, termasuk pengawasan oleh OJK dan upaya pemblokiran oleh Satgas Waspada Investasi, praktik penagihan diskriminatif terhadap konsumen masih marak terjadi, terutama oleh pinjol ilegal. Tindakan intimidasi, penyebaran data pribadi, dan ancaman yang dilakukan oleh *debt collector* tidak hanya merugikan konsumen secara material, tetapi juga berdampak serius terhadap kesehatan mental mereka. Oleh karena itu, upaya perlindungan hukum melalui UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU Perlindungan Data Pribadi, Peraturan Menteri Kominfo, POJK, serta aturan yang ditetapkan oleh AFPI harus terus diperkuat. Selain itu, diperlukan pengawasan ketat dan peningkatan literasi masyarakat agar tidak terjerumus ke dalam praktik pinjol ilegal yang berisiko tinggi.

Daftar Pustaka

Artikel Jurnal:

- Irfan, M., & Asyari, H. (2024). Permasalahan hukum pinjaman online bagi warga desa terdidik di Desa Sasake Kecamatan Praya Tengah Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Kompilasi Hukum*, 9(1), 34–40. <https://doi.org/10.29303/jkh.v9i1.168>
- KT III, N. M. (2021). Peminjaman dana secara online ditinjau dari perspektif perlindungan konsumen. *Jurnal Yuridis*, 8(1), 166–186. <https://doi.org/10.35586/jyur.v8i1.2599>
- Kusumaningsih, R., & Yulianingsih, D. (2023). Tantangan regulasi dan perlindungan hukum dalam pinjaman online. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(2), 163–178. <https://doi.org/10.57248/jishum.v2i2.311>
- Nugroho, H. (2020). Perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi pinjaman online. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(2), 328–334. <http://jurnal.umtapsel.ac.id/index.php/justitia>
- Suryono, R. R., Budi, I., & Purwandari, B. (2021). Detection of fintech P2P lending issues in Indonesia. *Heliyon*, 7(4), e06782. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06782>
- Triasih, D., Muryati, D. T., & Nuswanto, A. H. (2021). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian pinjaman online. Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang, 7(2), 591–608. <https://doi.org/10.15294/snunes.v7i2.732>
- Iswandi, K., & Prasetyoningsih, N. (2020). Kedudukan State Auxiliary Organ dalam Sistem Ketatanegaraan di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(2). <https://doi.org/10.18196/jphk.1208>

Yunus, Y., & Faraby, R. (2014). Reduksi Fungsi Anggaran DPR dalam Kerangka Checks and Balances. *Jurnal Yudisial*, 7(2), 197–212.

Buku:

Muhaimin. (2020). Metode penelitian hukum. Mataram: Mataram University Press.

Halaman Web:

Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). (2024). AFPI CEO Forum 2024: Industri fintech lending siap hadapi tantangan pasca pemilu. Diakses pada 22 Maret 2025, <https://afpi.or.id/articles/detail/afpi-ceo-forum-2024-industri-fintech-lending-siap-hadapi-tantangan-pasca-pemilu>

Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). (n.d.). Tata cara penagihan pinjaman online. Diakses pada 23 Maret 2025, <https://afpi.or.id/articles/detail/tata-cara-penagihan-pinjaman-online>

Hidayat, A. N. (2024). Bunuh diri sekeluarga karena pinjol: Tertekan penagih utang hingga rasa malu. Diakses pada 23 Maret 2025, <https://achmadnurhidayat.id/2024/12/bunuh-dirid-sekeluarga-karena-pinjol-tertekan-penagih-utang-hingga-rasa-malu/>

Hukumonline. (2023). Tiga jenis metodologi untuk penelitian skripsi jurusan hukum. Diakses pada 23 Maret 2025, <https://www.hukumonline.com/berita/a/tiga-jenis-metodologi-untuk-penelitian-skripsi-jurusan-hukum-1t6458efc23524f>

Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Terbelit pinjol. Diakses pada 20 Maret 2025, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--terbelit-pinjol>

Otoritas Jasa Keuangan. (2025). Penyelenggara Fintech Lending berizin di OJK per 31 Januari 2025. Diakses pada 23 Maret 2025, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/direktori/fintech/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-31-Januari-2025.aspx>

Peraturan Perundang-Undangan:

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2016). Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Kemenkominfo. Jakarta.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Peraturan OJK Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 1999 No. 42. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Lembaran Negara RI Tahun 2008 No. 58. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Lembaran Negara RI Tahun 2022 No. 224. Sekretariat Negara. Jakarta.