# TANGGUNG JAWAB HUKUM PLATFORM PINJAMAN ONLINE TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PELANGGARAN HUKUM PENAGIHAN

*Tari Destiyani[1], Zulfikar Judge[2], Men Wih Widiatno[3], Sidi Ahyar Wiraguna[4]*

[1,2,3,4] Universitas Esa Unggul
*taridestiani200@student.esaunggul.ac.id*

**LPPM STIA Said Perintah**
**Volume 7, No. 2, September 2026**
**https://e-journal.stia-saidperintah.id/**

***Received; 2026-08-15***
***Accepted; 2026-08-30***
***Published; 2026-09-06***

**Abstrak**

Transformasi digital pada sektor jasa keuangan yang digerakkan oleh Financial Technology (Fintech), terutama skema Peer-to-Peer (P2P) Lending, telah memperluas jangkauan masyarakat terhadap sumber pendanaan. Namun demikian, penyelenggaraannya masih diwarnai penyimpangan pada tahap penagihan berupa intimidasi, ancaman, pelecehan verbal, hingga pengungkapan data pribadi yang merugikan konsumen. Bertolak dari doktrin tanggung jawab hukum dan teori perlindungan konsumen, tulisan ini menelaah dua persoalan, yakni ragam praktik penagihan yang menyimpang dari hukum dalam penyelenggaraan platform pinjaman online serta batas pertanggungjawaban hukum penyedia terhadap konsumen yang dirugikan. Kajian disusun secara yuridis normatif dengan memadukan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum sekunder dihimpun melalui studi kepustakaan, kemudian ditelaah secara deskriptif kualitatif. Telaah ini memperlihatkan bahwa penyimpangan hukum penagihan sekaligus merupakan pelanggaran hak konsumen dan menyimpang dari prinsip perlindungan konsumen. Beban tanggung jawab melekat pada penyelenggara, baik ketika penagihan dijalankan sendiri maupun diserahkan kepada pihak ketiga yang bertindak untuk dan atas namanya. Konsekuensinya, penyelenggara wajib memulihkan kerugian konsumen dan terbuka dikenai sanksi administratif berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Kata Kunci:** Hukum Penagihan; Perlindungan Konsumen; Tanggung Jawab Hukum

## PENDAHULUAN

Perubahan besar di berbagai bagian kehidupan sosial di era modern saat ini dipengaruhi oleh peningkatan teknologi yang semakin pesat, termasuk pada sektor pelayanan jasa keuangan. Transformasi sistem keuangan konversional menuju sistem berbasis digital mendukung terciptanya layanan keuangan yang lebih praktis, dan fleksibel mudah di akses bagi masyarakat. Dalam konteks ini, aktivitas ekonomi dan transaksi keuangan tidak hanya mengandalkan pada mekanisme konversional, tetapi telah berkembang melalui pemanfaatan teknologi digital yang memberikan efisiensi dan fleksibilitas yang lebih tinggi untuk masyarakat (Sinaga & Alhakim, 2022).

Inovasi pada sektor keuangan tersebut salah satunya mewujud dalam *Financial Technology (Fintech)* dengan model *Peer-to-Peer (P2P) Lending*. Skema ini menautkan tiga pihak sekaligus, yaitu pemberi dana, penerima dana, serta penyelenggara yang menyiapkan sarana digital sebagai tempat bertemunya kepentingan keduanya. Masyarakat Indonesia lebih akrab menyebut layanan ini sebagai pinjaman online atau pinjol. Daya tariknya terletak pada prosedur pengajuan yang singkat, persyaratan yang tidak berbelit, serta pencairan dana yang berlangsung cepat (Ratnaningrum et al., 2024).

*The National Digital Research Centre (NDRC)* memaknai *Financial Technology* sebagai pembaruan pada sistem layanan keuangan yang bersandar pada perangkat digital guna mendongkrak efektivitas sekaligus kenyamanan pelayanan. Ragam produk yang lahir darinya, mulai dari transaksi elektronik, pembiayaan daring, sampai instrumen investasi digital, mendorong penetrasi *Fintech* kian dalam di tengah masyarakat. Selain ditopang kemajuan teknologi, lonjakan pemanfaatan *P2P Lending* juga bersumber dari desakan kebutuhan akan akses pembiayaan yang cepat, terlebih ketika kondisi perekonomian tengah fluktuatif (Lubis et al., 2025).

Di balik segala kemudahan itu, pertumbuhan *P2P Lending* turut menyisakan persoalan hukum, khususnya menyangkut kedudukan konsumen. Proses pengajuan yang serba cepat kerap membuat penerima dana melewatkan pembacaan menyeluruh atas syarat dan ketentuan dalam perjanjian elektronik. Akibatnya, dalam relasi hukum antara penyelenggara dan konsumen, pihak yang disebut terakhir menempati posisi yang jauh lebih rapuh dan rentan mengalami pengabaian hak. Salah satu titik rawan yang berulang kali mengemuka ialah pelaksanaan penagihan utang yang menyimpang dari koridor peraturan perundang-undangan (Martinelli et al., 2024).

Praktik di lapangan masih memperlihatkan penagihan dalam layanan Fintech P2P Lending yang telah berizin masih menunjukkan adanya praktik yang berpotensi melanggar hak konsumen, seperti tekanan, ancaman, dan metode penagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Pada 2023, OJK menindaklanjuti adanya laporan mengenai dugaan penagihan yang melanggar aturan dan memberikan sanksi berupa surat peringatan kepada pihak yang bersangkutan. Sementara itu, hasil pengawasan OJK selama Januari 2024 hingga Januari 2025 mencatat 8 sanksi administratif berupa denda dan 27 peringatan tertulis atas pelanggaran perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Tindakan semacam ini bukan hanya berseberangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga melahirkan kerugian materiil maupun imateriil, termasuk tekanan psikologis dan rusaknya relasi sosial konsumen. Padahal, penyelenggara *P2P Lending* terikat kewajiban menjalankan usahanya di atas prinsip keterbukaan informasi, perlakuan yang setara, pengamanan dan kerahasiaan data pribadi, serta penghormatan terhadap hak konsumen (Ihwanudin et al., 2025).

Bertolak dari keadaan tersebut, pengkajian atas ragam pelanggaran hukum penagihan dalam penyelenggaraan *Fintech P2P Lending* menjadi relevan, sekaligus penelusuran lingkup pertanggungjawaban yuridis yang dapat dikenakan kepada entitas penyelenggara atas kerugian konsumen yang timbul dari penagihan yang menyimpang. Tulisan ini diharapkan memberi gambaran mengenai bentuk jaminan hukum bagi para pengguna serta tanggung jawab oleh penyedia *Fintech P2P Lending*, sehingga mekanisme penagihan dapat dijalankan selaras dengan prinsip hukum yang berlaku.

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan, perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelanggaran Hukum penagihan dalam penyelenggaraan platform pinjaman online?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara platform terhadap konsumen akibat pelanggaran Hukum penagihan?

## METODE PENELITIAN

Peneliti ini menggunakan pendekatan yuridis normatif atau doktrinal, yakni penelitian yang bertumpu pada penelaahan data sekunder berupa bahan hukum yang bertautan dengan pertanggungjawaban penyelenggara *fintech P2P lending* terhadap konsumen akibat penagihan yang menyimpang dari hukum. Sasaran kajian diarahkan pada norma-norma yang mengatur relasi hukum antara penyelenggara dan konsumen, sekaligus bentuk pembebanan tanggung jawab yang dapat dijatuhkan ketika hukum penagihan dilanggar. Penelaahan ditempuh melalui dua jalur, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) guna membedah regulasi di bidang layanan pinjaman daring dan perlindungan konsumen, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) guna mendalami gagasan pertanggungjawaban hukum, perlindungan konsumen, dan hukum penagihan.

Melalui pendekatan perundang-undangan, penulis menyisir aneka regulasi yang bersinggungan dengan penyelenggaraan layanan pinjaman online, perlindungan konsumen, dan tata cara penagihan. Adapun pendekatan konseptual dimanfaatkan untuk memetakan pengertian pertanggungjawaban hukum, perlindungan hukum bagi konsumen, serta asas-asas hukum penagihan yang dijadikan pijakan dalam membedah permasalahan (Amiruddin & Asikin, 2023).

Bahan yang digunakan seluruhnya berupa data sekunder, terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer bersumber dari peraturan perundang-undangan yang bertalian langsung dengan objek kajian, meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta regulasi Otoritas Jasa Keuangan mengenai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI). Bahan hukum sekunder dihimpun dari literatur yang relevan, antara lain buku, jurnal ilmiah, artikel, serta hasil studi literatur terdahulu yang memiliki relevansi substansial dengan obyek penelitian. Sementara itu, bahan hukum tersier diambil dari kamus hukum, ensiklopedia, dan rujukan penunjang lain guna menjelaskan peristilahan hukum yang dipakai (Zainuddin Ali, 2016).

Penghimpunan bahan ditempuh lewat studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mengidentifikasi, mengumpulkan, juga mengkaji beragam bahan hukum yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, maupun literatur lain yang berkaitan dengan pokok persoalan. Seluruh bahan yang terkumpul kemudian dipilah menurut jenis dan tingkat relevansinya, lalu ditata secara sistematis agar proses analisis berlangsung lebih terarah.

Analisis dilakukan dengan teknik normatif-deskriptif. Ketentuan peraturan perundang-undangan, doktrin, serta pandangan para ahli mengenai tanggung jawab penyelenggara pinjaman online atas pelanggaran hukum penagihan diurai serta ditafsirkan, untuk selanjutnya dinilai penerapannya dalam praktik. Dari penilaian tersebut dirumuskan bentuk pertanggungjawaban hukum yang dapat dibebankan kepada penyelenggara dalam rangka memberi perlindungan kepada konsumen (Nur Sodiki, 2021).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. Bentuk Pelanggaran Hukum Penagihan Dalam Penyelenggaraan Platform Pinjaman Online

Hukum menempati posisi sentral dalam menata kehidupan bersama sekaligus menjaga kepentingan umum. Secara ringkas, hukum dapat dipahami sebagai himpunan ketentuan tertulis yang

mengarahkan perilaku manusia demi terwujudnya ketertiban sosial. Dalam konteks layanan *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* di Indonesia, penataan mekanisme tuntutan pembayaran tumbuh seiring meningkatnya volume pengguna dan derasnya pengaduan masyarakat atas cara penagihan yang ditempuh penyelenggara. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan memberi OJK kewenangan menerbitkan peraturan dan keputusan sebagai instrumen pengawasan sektor jasa keuangan. Bertalian dengan hal itu, OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (POJK LPBBTI). Regulasi tersebut berperan sebagai pijakan hukum penyelenggaraan *P2P Lending* karena mengatur beragam aspek, mulai dari persyaratan permodalan, struktur kepemilikan, bentuk badan hukum penyelenggara, prosedur perizinan serta pendaftaran, ruang lingkup hak dan kewajiban masing-masing pihak,serta ketentuan sanksi akibat pelanggaran (Leo et al., 2025).

Guna menjalankan fungsi pengawasan atas industri *Fintech Peer-to-Peer Lending* di Indonesia, OJK menunjuk Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) sebagai wadah resmi bagi para penyelenggara. Kelahiran AFPI berangkat dari kebutuhan industri akan organisasi yang mampu menopang terbangunnya tata kelola penyelenggara yang lebih tertib sekaligus membantu memantau aktivitas para anggotanya. Penunjukan itu sejalan dengan Pasal 108 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022, yang mewajibkan setiap penyelenggara bergabung dalam asosiasi yang telah memperoleh pengakuan OJK. Berkedudukan sebagai mitra strategis OJK, AFPI antara lain menyusun pedoman yang memuat rambu perilaku yang dibuat oleh penyedia layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi dalam pelaksana kegiatan usaha berdasarkan kaidah pengelolaan yang baik dan sesuai dengan ketentuan regulasi yang berlaku, termasuk pada tahap penagihan kepada konsumen (Sudiro et al., 2024).

Ketentuan mengenai mekanisme dan hukum penagihan pada penyelenggaraan *Fintech Peer-to-Peer Lending* tertuang dalam Pasal 102 sampai dengan Pasal 104 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Pasal 102 ayat (1) menyatakan bahwa apabila pihak penerima dana tidak menunaikan tanggung jawabnya sesuai yang telah disepakati (wanprestasi), maka pihak penyelenggara terikat kewajiban menempuh upaya penagihan, sekurang-kurangnya melalui penyampaian surat peringatan sesuai tenggat yang disepakati dalam kontrak transaksi pembiayaan antara pihak pemberi dana dan penerima dana. Ayat (2) selanjutnya menentukan muatan minimal surat peringatan tersebut, yakni keterangan mengenai lamanya keterlambatan pembayaran serta besaran kewajiban yang harus dilunasi, yang mencakup pokok utang, manfaat ekonomi pendanaan, dan dana lain yang menjadi tanggungan penerima dana (Lasmana et al., 2025).

Pada tahap pelaksanaan, penyelenggara dimungkinkan menggandeng pihak ketiga untuk membantu proses penagihan kepada penerima dana. Kerja sama tersebut tetap harus tunduk pada Pasal 103 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022. Merujuk ayat (3) dan ayat (4) pasal tersebut, penyelenggara tidak dapat melepaskan diri dari akibat yang ditimbulkan oleh tindakan pihak ketiga dalam menjalankan penagihan. Karena itu pula penyelenggara diwajibkan melakukan penilaian dan pengawasan berkala terhadap mitra kerjanya guna memastikan seluruh rangkaian penagihan berjalan sesuai peraturan perundang-undangan. Konstruksi norma ini menegaskan bahwa pertanggungjawaban atas upaya penagihan senantiasa menjadi kewajiban pihak penyelenggara sekalipun pelaksanaannya didelegasikan kepada pihak lain (Dzahabi et al., 2025).

Selanjutnya, Pasal 104 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 mewajibkan setiap penyelenggara menjamin bahwa pelaksanaan penagihan terhadap pihak penerima dana dijalankan dengan menjunjung tinggi kaidah yang hidup di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini memperlihatkan bahwa penagihan tidak boleh direduksi sebatas upaya menagih pelunasan utang, melainkan harus tetap memperhatikan hukum penagihan juga perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Rahmanda et al., 2025).

Secara normatif, tuntutan pembayaran dalam penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) wajib berjalan sesuai kaidah hukum dan peraturan perundang-undangan. Penegasan lebih lanjut hadir melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024. Pasal 179 peraturan tersebut mewajibkan setiap penyelenggara menerapkan prinsip perlindungan konsumen pada keseluruhan kegiatan usahanya, sementara Pasal 161 melarang

penyelenggara mengungkapkan atau menyebarluaskan data pribadi, data transaksi, maupun data finansial konsumen kepada pihak ketiga tanpa persetujuan yang bersangkutan. Larangan itu memiliki arti penting mengingat penyebaran data pribadi kepada pihak yang tidak berkepentingan justru menjadi salah satu bentuk pelanggaran hukum penagihan yang paling kerap terjadi (Martinelli et al., 2024).

Kendati demikian, praktik di lapangan menunjukkan gambaran yang berbeda. Pelanggaran hukum penagihan masih banyak dijumpai dan merugikan konsumen, terutama debitur yang terlambat atau gagal memenuhi kewajibannya. Salah satu ilustrasinya adalah perkara yang melibatkan PT XYZ konsumen mengaku menerima penagihan disertai kata-kata kasar dan tidak pantas, ancaman yang diarahkan kepada anggota keluarga, penyebaran data pribadi, hingga ucapan bernuansa pelecehan verbal. Perbuatan tersebut tidak berhenti pada pelanggaran kaidah hukum penagihan, melainkan berpotensi mencederai hak-hak konsumen. Kesenjangan antara rumusan norma dan kenyataan di lapangan inilah yang menandakan bahwa persoalan hukum penagihan masih memerlukan penelaahan lebih jauh agar perlindungan hukum bagi konsumen dapat berjalan optimal dan kasus serupa tidak berulang di kemudian hari (Oktavia & Rahardiansyah, 2025).

## B. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Platform Terhadap Konsumen Akibat Pelanggaran Hukum Penagihan

Landasan perlindungan konsumen di Indonesia berpijak pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut menjadi dasar penjaminan hak konsumen atas pemanfaatan barang dan/atau jasa, termasuk layanan *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending*. Dalam relasi antara pelaku usaha dan konsumen, kedudukan konsumen umumnya lebih lemah dibandingkan penyelenggara sehingga membutuhkan proteksi hukum yang memadai. Diatur dalam Pasal 4 huruf a undang-undang tersebut bahwa setiap individu konsumen memiliki hak fundamental atas jaminan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan produk serta layanan. Di samping itu, pihak konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang bersifat sahih, terbuka, dan faktual sehubungan dengan barang serta jasa yang digunakannya (Junita Br Perangin Angin et al., 2025). Hal tersebut memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pinjaman online, karena informasi mengenai suku bunga, jangka waktu pinjaman, biaya administrasi, serta denda keterlambatan perlu diberikan kepada konsumen secara jelas dan terbuka. Perlindungan hukum preventif bagi konsumen dalam layanan pinjaman online dapat diwujudkan melalui kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik, sebagaimana di tentukan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Sari et al., 2026).

Pada layanan *Fintech P2P Lending*, jaminan perlindungan itu tidak berhenti ketika pinjaman dicairkan, melainkan terus berlaku sampai tahap penagihan. Penagihan mesti dijalankan dengan berpegang pada asas itikad baik, kepatutan, dan penghormatan atas hak konsumen (Maharani et al., 2021). Pelaku jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan atau kelalaian pengurus ,pegawai, maupun pihak ketiga yang berkerja untuk kepentingan pelaku usaha. Realitasnya, masih ditemukan penagihan yang disertai intimidasi, ancaman, pelecehan verbal, penyebaran data pribadi tanpa izin, serta upaya menghubungi keluarga atau pihak ketiga secara tidak patut. Perbuatan demikian berseberangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen (Sunarto et al., n.d.).

Ditinjau dari hukum perdata, penagihan merupakan bagian dari pelaksanaan perjanjian yang wajib dijalankan dengan itikad baik sebagaimana diamanatkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kewajiban debitur melunasi utang tidak lantas membenarkan penyelenggara menempuh cara penagihan yang melanggar hukum atau merendahkan martabat konsumen. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 memang membuka ruang bagi penyelenggara untuk menagih secara langsung maupun melalui pihak ketiga. Meski begitu, pelaksanaan penagihan tersebut tetap harus mengikuti ketentuan yang berlaku dan memperhatikan perlindungan konsumen. Dengan demikian, penggunaan pihak ketiga dalam proses penagihan tidak menghilangkan tanggung jawab penyelenggara atas tindakan penagihan yang dilakukan untuk kepentingannya. Ketentuan tersebut kemudian diperjelas melalui SEOJK Nomor 19/SEOJK.06/2025 yang mengatur tata cara penagihan dan batasan penggunaan kontak darurat. kewajiban dan akuntabilitas atas setiap tindakan tuntutan pembayaran tetap berada di pundak penyelenggara, sebab pihak ketiga bertindak sebagai perwakilan

dan atas nama kepentingan penyelenggara. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Dalam pelaksanaannya, penagihan harus dilakukan secara patut dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta tidak diperkenankan menggunakan ancaman, kekerasan, penghinaan, maupun tekanan secara fisik atau verbal terhadap konsumen. Penagihan harus ditujukan kepada konsumen yang bersangkutan dan tidak dilakukan kepada pihak lain. Oleh karna itu, keterlibatan pihak ketiga dalam kegiatan penagihan tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara untuk melakukan pengawasan dan memastikan bahwa proses penagihan dilaksanakan secara profersional, sesuai hukum, serta berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku (Nurhata et al., n.d.).

Pertanggungjawaban itu dapat berwujud sanksi administratif, tanggung jawab perdata, maupun pertanggungjawaban pidana. Sanksi administratif berada pada kewenangan Otoritas Jasa Keuangan, antara lain pemberian terguran tertulis, pembatasan kegiatan operasional, sampai pembatalan izin usaha. Tanggung jawab perdata mewujud dalam kewajiban memberikan ganti kerugian kepada konsumen, sedangkan pertanggungjawaban pidana ditentukan berdasarkan pihak yang melakukan serta keterlibatannya dalam suatu tindak pidana. Apabila pengurus, karyawan, atau penagih melakukan tindakan seperti ancaman, pemaksaan, atau penggunaan data pribadi secara melanggar hukum, pihak yang memenuhi unsur pidana dapat dikenakan sanksi. Penyelenggara juga dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti memberikan perintah, membantu, atau ikut serta dalam tindakan pidana yang dilakukan oleh pihak penagih. Dengan demikian, kewajiban penyelenggara *Fintech P2P Lending* tidak sebatas memulihkan keadaan setelah pelanggaran terjadi, tetapi juga mencegah pelanggaran itu muncul melalui pengawasan atas jalannya proses penagihan serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku (Elin et al., 2026).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Penyelenggara platform pinjaman daring (*Fintech Peer-to-Peer Lending*) memikul tanggung jawab hukum terhadap konsumen atas pelanggaran hukum penagihan, baik yang dilaksanakan secara mandiri maupun oleh kontribusi pihak ketiga yang bertindak atas namanya. Tanggung jawab tersebut mencakup kewajiban menjaga hak konsumen, merahasiakan data pribadi, serta memastikan penagihan berjalan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip perlindungan konsumen. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 bersama Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/SEOJK.06/2025 telah menjadi rujukan hukum bagi pelaksanaan penagihan.
Kendati kerangka pengaturan tersebut telah tersedia, ketentuan yang berlaku saat ini belum menjabarkan secara terperinci standar hukum penagihan, tata cara penggunaan kontak darurat, maupun batas pelibatan pihak ketiga dalam proses penagihan. Kekosongan itu membuat perlindungan hukum bagi konsumen belum terselenggara secara optimal. Karena itu dibutuhkan penyempurnaan regulasi, penguatan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan, serta penegakan hukum yang lebih efektif agar kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan *Fintech Peer-to-Peer Lending* dapat terwujud secara maksimal.

Di samping itu, penyelenggara *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* perlu melaksanakan evaluasi dan pemantauan secara berkala atas kerja sama dengan pihak ketiga yang menjalankan aktivitas penagihan, sekaligus memastikan petugas penagihan telah memperoleh pembekalan yang memadai mengenai hukum penagihan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Langkah tersebut merupakan bagian dari upaya melindungi konsumen pengguna layanan *Fintech*, khususnya dalam menjamin penagihan yang selaras dengan kode etik. Penguatan regulasi serta koordinasi yang lebih efektif antara Otoritas Jasa Keuangan, penyelenggara, dan pemangku kepentingan lain juga diperlukan agar penegakan hukum terhadap pelanggaran hukum penagihan berjalan optimal. Dengan terpenuhinya kepastian hukum dan terjaganya hak-hak konsumen, prosedur penagihan yang menyimpang diharapkan dapat ditekan seminimal mungkin.

### Saran

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hendaknya memperkuat pemantauan terhadap pihak penyelenggara *Fintech Peer-to-Peer Lending* untuk memastikan penagihan dijalankan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. OJK juga perlu menyempurnakan pengaturan mengenai

hukum penagihan, khususnya menyangkut pemanfaatan kontak darurat, pelibatan pihak ketiga (*debt collector*), serta penjatuhan sanksi yang tegas bagi penyelenggara yang melanggar. Melalui langkah tersebut, perlindungan sekaligus kepastian hukum bagi konsumen dapat terwujud secara lebih efektif. Perusahaan penyelenggara *Fintech Peer-to-Peer Lending* diharapkan menjalankan proses penagihan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dengan tetap menjunjung hak-hak konsumen. Perusahaan perlu mengawasi dan mengevaluasi kinerja tenaga penagihan, termasuk pihak ketiga yang bekerja atas namanya, agar pelanggaran hukum penagihan tidak terjadi. Pada sisi lain, konsumen diharapkan lebih cermat sebelum memanfaatkan layanan pinjaman online, yakni dengan memastikan penyelenggara telah berizin dan diawasi OJK, memahami isi perjanjian sebelum menerima pinjaman, serta segera melapor kepada pihak berwenang apabila mengalami pelanggaran dalam proses penagihan.

## DAFTAR PUSTAKA


Amiruddin, & Asikin. (2023). *Pengantar metode penelitian hukum*. PT Rajagrafindo Persada.

Dzahabi, F., Nugraha, E., & Citra, H. (2025). Perlindungan konsumen terhadap fintech lending dan penagihan tidak etis. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan, 1*(4), 394–398. https://jurnal.globalscients.com/index.php/jkhpk

Elin Maysa Arlin, J. J. (2026). Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis, Vol. 7, No. 4 (2026), tema/edisi: Hukum Perdata (bulan keempat). *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis, 7*(4). https://jhlg.rewangrencang.com/

Ihwanudin, Wiraguna, Huda, & Ahyani. (2025). *Hukum perlindungan konsumen*. Widina Media Utama.

Junita Br Perangin Angin, R., Fitriyani Pakpahan, E., & Sitanggang Dan Widodo Ramadhana, A. (2025). The legal protection of consumers in online loan agreements based on Law Number 8 of 1999. *Jurnal Hukum Lex Generalis, 6*(4). https://jhlg.rewangrencang.com/

Lasmana, J. A., Efendi, I. I., Mareta, I. R., & Nafida, F. D. K. (2025). Perlindungan hukum terhadap data pribadi pengguna dalam proses penagihan oleh penyelenggara peer-to-peer lending berbasis paylater. *Begawan Abioso, 16*(2), 63–73. https://doi.org/10.37893/abioso.v16i2.1237

Leo, C., Gurning, Y., & Septina Basani, C. (2025). Bersama berbasis teknologi informasi (Analysis of law enforcement and consumer protection against collection practices in information technology-based joint funding services). *Jurnal Hukum Lex Generalis, 6*(12). https://jhlg.rewangrencang.com/

Lubis, A. A., Sembiring, I. A., & Chairi, Z. (2025). Analisis yuridis terhadap praktik fintech dalam risiko perjanjian pinjam meminjam online pada Kredit Pintar. *Sriwijaya Journal of Private Law, 2*(1). https://doi.org/10.28946/sjpl.v2i1.3971

Maharani, A., Darya Dzikra, A., & Author, C. (2021). Fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga perlindungan konsumen di Indonesia: Perlindungan, konsumen dan pelaku usaha (Literature review). *1*(1). https://dinastirev.org/jimt

Martinelli, I., Kabalmay, L., Darmawan, H., & Hardayani, O. N. (2024). Tanggung jawab debitur dan implikasinya terhadap praktik penagihan utang pada Shopee PayLater. *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora, 4*(3).

Nur Sodiki, H. (2021). *Pengantar metodologi penelitian hukum*. CV Penerbit Qiara Media.

Nurhata, N., Aryadillah, T. A., Maulana, R., & Serang, P. K. (n.d.). *Perlindungan konsumen dalam layanan pinjaman online berbasis fintech di Indonesia*. https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie

Oktavia, W., & Rahardiansyah, T. (2025). Analisis hukum terhadap mekanisme penagihan pinjaman online dengan penyebaran data pribadi. *Begawan Abioso, 16*(1), 41–48. https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1215

Rahmanda, Ananda, & Pratika. (2025). Perlindungan konsumen dalam transaksi pinjaman online: Kajian terhadap UU No. 8 Tahun 1999. *Journal of Economic and Management (JEM) Terekam Jejak*.

Ratnaningrum, Dewi, & Ilham. (2024). Sisi gelap dampak digital teknologi di Indonesia (Pinjaman online ilegal di Indonesia). *Innovative: Journal of Social Science Research, 4*(1), 11715–11726. https://j-innovative.org/index.php/innovative

Sari, Ashibly, & Marlinah. (2026). Perlindungan konsumen pada layanan pinjaman online (Studi kasus pengawasan dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan). *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 4*, 3026–2925. https://doi.org/10.61104/alz.v4i2.5074

Sinaga, E. P., & Alhakim, A. (2022). Tinjauan yuridis terhadap perlindungan hukum bagi pengguna jasa pinjaman online ilegal di Indonesia. *Unes Law Review, 4*(3), 283–296. https://doi.org/10.31933/unesrev.v4i3

Sudiro, A. A., Machmud, A., & Nurhisyam, F. (2024). Analisis penerapan kode etik penagihan pada fintech P2P lending dalam perspektif perlindungan konsumen (Studi kasus layanan pinjaman online AdaKami). *Syntax Idea, 6*(2), 888–899. https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i2.3013

Sunarto, A., Putra Natal, I., Adnan, M. A., & Noor, T. (n.d.). Perlindungan konsumen dalam industri "peer to peer lending" di Indonesia. *Jurnal Darma Agung*, 876–887. https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i4.3558

Zainuddin Ali. (2016). *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika.

.