

PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN PINJAMAN ONLINE ATAS TINDAKAN INTIMIDASI OLEH DEBT COLLECTOR TERHADAP PEMINJAM

Jennifer Junardi Chua¹, Gabriela Christine², Alicia Arletta³, Arief Alfred Pranoto⁴
^{1,2,3,4} Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan, Indonesia
E-mail: jenniferjunardichua@gmail.com¹, gabrielachristinee06@gmail.com²,
aliceestylinson96@gmail.com³, ariefpranoto06@gmail.com⁴

Received:
Revised :
Accepted:

Abstrak

Segala sesuatu yang berkaitan dengan kesepakatan perdagangan, kegiatan transaksi barang atau jasa serta kegiatan ekonomi yang melibatkan dua belah pihak atau lebih, memerlukan perjanjian sebagai bentuk utama dari persetujuan antara pihak yang bersepakat serta menjadi dasar hukum rujukan. Asas Pacta Sunt Servanda bermakna bahwa segala sesuatu yang diperjanjikan serta tertuang dalam sebuah akta kesepakatan berupa perjanjian, maka berlaku sebagai ketentuan hukum diantara para pihak yang melibatkan diri. Di dalam kegiatan masyarakat terkait saling mengikatkan diri terhadap suatu perjanjian sering kali mengakibatkan konsekuensi hukum yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Hal ini menimbulkan perselisihan para pihak dalam proses pemenuhan pertanggungjawaban atas permasalahan yang timbul dari kesepakatan tersebut. Pinjaman online merupakan suatu bentuk dari peristiwa ekonomi berupa adanya transaksi melalui media elektronik antara dua belah pihak atau lebih yang didasari dengan kata sepakat serta kemudian termaktub dalam akta perjanjian. Namun dalam kaitan pertanggungjawaban terhadap akibat yang muncul tersebut dapat menimbulkan konsekuensi hukum dari tindakan pihak terkait secara meluas serta terjadi tidak semestinya. Debt Collector sering dilibatkan sebagai solusi dalam tindakan menekan debitur untuk dapat memenuhi kewajiban hutangnya. Selain itu di dalam menjalankan fungsinya debt collector cenderung melakukan tindakan kesewenang - wenangan dengan mengintimidasi pihak debitur terkait.

Kata kunci: Pertanggungjawaban Perusahaan; Pinjaman online; Intimidasi Debt Collector

Abstract

Everything related to trade agreements, goods or services transaction activities and economic activities involving two or more parties, requires an agreement as the main form of agreement between the agreeing parties and becomes the legal basis of reference. The principle of Pacta Sunt Servanda means that everything that is agreed and contained in a deed of agreement in the form of an agreement, then applies as a legal provision between the parties involved. In related community activities, binding to an agreement often results in unforeseeable legal consequences. This has caused disputes between the parties in the process of fulfilling accountability for problems arising from the agreement. Online loans are a form of economic events in the form of transactions through electronic media between two or more parties based on an agreement and then enshrined in a deed of agreement. However, in relation to liability for the consequences that arise, it can cause legal consequences from the actions of related parties widely and occur improperly. Debt Collectors are often involved as a solution in the act of pressuring debtors to be able to fulfill their debt obligations. In addition, in carrying out their functions, debt collectors tend to take arbitrary actions by intimidating the debtor concerned.

Keywords: *Corporate Liability; Online Loans; Debt Collector Intimidation*

**Correspondence Author:*

Email:



PENDAHULUAN

Perjanjian bukan sekadar rangkaian pasal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (“KUH Perdata”), akan tetapi merupakan fondasi utama dalam setiap transaksi dan interaksi hukum. Perjanjian atau persetujuan, sebagaimana diatur dalam KUH Perdata, merupakan suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih (*Pasal 1313, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 2013*). Sebagai salah satu bentuk perikatan, perjanjian dapat dibuat untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu (*Pasal 1233-1234, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 2015*). Dalam konteks memberikan sesuatu, kewajiban utama adalah menyerahkan barang yang bersangkutan dan merawatnya dengan baik hingga saat penyerahan, di mana luasnya kewajiban ini tergantung pada kesepakatan para pihak (*Pasal 1235, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 2015*). Sementara itu, kewajiban untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu harus dipenuhi dengan memberikan penggantian biaya, kerugian, dan bunga jika terjadi wanprestasi (*Pasal 1239, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 2017*). Keabsahan suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang mensyaratkan empat hal: (1) kesepakatan para pihak, (2) kecakapan untuk membuat perikatan, (3) adanya pokok persoalan tertentu, dan (4) sebab yang tidak terlarang (*Pasal 1320, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 2015*). Salah satu bentuk perjanjian yang umum adalah perjanjian pinjam meminjam, yang menurut Pasal 1754 KUH Perdata, melibatkan penyerahan sejumlah barang yang dapat habis terpakai dengan kewajiban pengembalian barang sejenis dalam jumlah dan keadaan yang sama (*Pasal 1754, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 2016*).

Perkembangan teknologi telah mengubah praktik pinjam meminjam, terutama dalam bentuk pinjaman online (“**pinjol**”). Pinjol merupakan fasilitas pinjaman uang yang diselenggarakan oleh perusahaan financial technology (“**fintech**”) secara online. Munculnya layanan pinjol telah merevolusi cara masyarakat mengakses kredit. Berbasis teknologi, cepat, dan mudah diakses, pinjol menawarkan solusi instan bagi mereka yang membutuhkan dana. Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (“**POJK**”) Nomor 10 Tahun 2022, Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (“**LPBBTI**”) adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi dana dengan penerima dana secara elektronik melalui internet (*Pasal 1(1), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/POJK.05/2022 Tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, 2022*). Dalam konteks ini, pinjol termasuk dalam kategori LPBBTI, di mana pendanaan didefinisikan sebagai penyaluran dana dari pemberi dana kepada penerima dana dengan janji pengembalian dalam jangka waktu tertentu (*Pasal 1(3), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/POJK.05/2022 Tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, 2022*).

Penyelenggara LPBBTI wajib memenuhi sejumlah kewajiban, termasuk menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan, serta

memastikan proses autentikasi, verifikasi, dan validasi yang memadai. Namun, praktik pinjol sering kali menimbulkan masalah, dimana dalam proses pengajuan pinjaman, penyelenggara pinjol biasanya meminta calon nasabah untuk mencantumkan nomor kontak darurat, yang akan dihubungi jika terjadi kendala dalam pembayaran pinjaman. Meskipun hal tersebut dimaksudkan sebagai langkah mitigasi risiko, penggunaan kontak darurat sering kali menimbulkan masalah, seperti gangguan privasi dan intimidasi terhadap pihak yang tidak terlibat langsung dalam perjanjian pinjaman. Berdasarkan Pasal 32 ayat (2) POJK 10/2022, perjanjian pendanaan wajib memuat sejumlah klausul, termasuk hak dan kewajiban para pihak, jumlah pendanaan, jangka waktu, dan mekanisme penyelesaian sengketa (*Pasal 32(2), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/POJK.05/2022 Tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, 2022*). Praktik pinjaman online telah membawa kemudahan dalam akses keuangan, tetapi juga menimbulkan tantangan serius dalam aspek perlindungan konsumen dan etika penagihan. Salah satu isu utama yang terus menjadi perhatian adalah penggunaan kontak darurat tanpa persetujuan, yang sering kali berujung pada intimidasi dan pelanggaran privasi. Meskipun regulasi seperti POJK 10/2022 telah menetapkan kewajiban bagi penyelenggara LPBBTI, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis pertanggungjawaban hukum perusahaan pinjol atas tindakan intimidasi yang dilakukan oleh karyawannya serta dampak sosial yang ditimbulkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus pada analisis dokumen dan studi literatur untuk mengkaji pertanggungjawaban perusahaan pinjaman online atas tindakan intimidasi yang dilakukan oleh karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami realitas hukum dan sosial yang melatarbelakangi fenomena intimidasi oleh karyawan pinjol serta memberikan rekomendasi solutif berdasarkan kajian normatif dan empiris sekunder (Somantri, 2005). Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari peraturan perundang-undangan terkait pinjaman online, perlindungan konsumen, dan hukum pidana, serta dokumen pendukung seperti putusan pengadilan, laporan media, dan data dari lembaga terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan dan Kepolisian. Dalam metode penelitian deskriptif kualitatif, penulis melakukan analisis terhadap kejadian nyata maupun peristiwa ilustratif yang disusun berdasarkan data sekunder. Penulis memahami realitas sebagai konstruksi yang dibentuk oleh interaksi antara regulasi, praktik industri, dan dampak sosial yang terjadi (*Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif: Tujuan dan Langkah, 2024*). Analisis data dilakukan dengan pendekatan *content analysis* untuk mengidentifikasi pola dan tema terkait pertanggungjawaban perusahaan pinjol, serta mengkaji kesenjangan antara regulasi yang ada dan implementasinya di lapangan. Jurnal ini juga melibatkan kajian komparatif terhadap praktik serupa di negara lain untuk memberikan perspektif yang lebih luas. Hasil jurnal diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang tanggung jawab hukum perusahaan pinjol atas tindakan intimidasi yang dilakukan oleh karyawannya, sekaligus merumuskan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan akuntabilitas perusahaan dan melindungi konsumen. Selain itu, jurnal ini diharapkan dapat

meningkatkan kesadaran sosial dan hukum masyarakat terkait hak-hak konsumen serta mekanisme pengaduan yang tersedia. Dengan demikian, jurnal ini tidak hanya bersifat teoritis tetapi juga memiliki implikasi praktis dalam upaya menciptakan industri pinjaman online yang lebih transparan dan bertanggung jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana aspek cybercrime dalam metode penagihan pinjol ilegal maupun legal?

Pinjaman *Online* adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman/lender dengan penerima pinjaman/borrower dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik (Keuangan, 2019). Pinjaman *online* ini juga dikenal sebagai *Fintech lending* yang disebut sebagai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI). Eksistensi dari pinjaman *online* ini tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pinjaman dana dan dana tersebut dapat cepat dicairkan tanpa melalui proses panjang layaknya mengajukan pinjaman di *bank*. Namun, terlepas keuntungan yang diberikan dari keberadaan pinjaman *online*, pinjaman *online* ini pun perlu dipilih secara cermat sebab banyak pinjaman *online* yang ada di Indonesia yang tidak sesuai dengan regulasi, izin dan ketentuan yang seharusnya. Layanan pinjaman *online* yang benar sudah seharusnya diawasi dan berada dibawah naungan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memastikan keamanan bagi pemberi pinjaman dan penerima pinjaman. Pada faktanya, di bulan Oktober 2024 terdapat data bahwa masih ada 850 pinjaman *online* yang bersifat ilegal. OJK sudah menghentikan 10.890 pinjol ilegal yang terdiri dari 1.459 entitas investasi ilegal, 9.180 entitas pinjaman online ilegal, dan 251 entitas gadai ilegal sejak 2017 (Sanjaya, 2024). Pinjol ilegal tentunya menimbulkan keresahan bagi masyarakat. Dalam menangani maraknya pinjol ilegal di masyarakat tentunya masyarakat pun harus terlibat aktif dalam menyeleksi antara pinjol legal dan ilegal. Berdasarkan dari ketentuan OJK, terdapat beberapa perbedaan signifikan antara pinjaman *online* yang legal dan ilegal. Pinjaman *online* yang bersifat legal memiliki beberapa kriteria seperti Terdaftar/berizin dari OJK, Pinjol legal tidak pernah menawarkan melalui saluran komunikasi pribadi, Pemberian pinjam akan diseleksi terlebih dahulu, Bunga atau biaya pinjaman transparan, Peminjam yang tidak dapat membayar setelah batas waktu 90 hari akan masuk ke daftar hitam (*blacklist*) *Fintech Data Center* sehingga peminjam tidak dapat meminjam dana ke *platform fintech* yang lain, Mempunyai layanan pengaduan, Mengantongi identitas pengurus dan alamat kantor yang jelas, Hanya mengizinkan akses kamera, mikrofon, dan lokasi pada gawai peminjam dan Pihak penagih wajib memiliki sertifikasi penagihan yang diterbitkan oleh AFPI (Keuangan, 2021). Sedangkan kriteria pinjaman *online* ilegal berkebalikan dengan yang legal seperti Tidak terdaftar/tidak berizin dari OJK, Menggunakan SMS/*Whatsapp* dalam memberikan penawaran, Pemberian pinjaman sangat mudah, Bunga atau biaya pinjaman serta denda tidak jelas, Ancaman teror, intimidasi, pelecehan bagi peminjam yang tidak bisa membayar, Tidak mempunyai layanan pengaduan, Tidak mengantongi identitas pengurus dan alamat kantor yang tidak jelas, Meminta akses seluruh data pribadi yang ada di dalam gawai peminjam, Pihak yang menagih tidak mengantongi sertifikasi penagihan yang dikeluarkan Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI).

Pinjaman online yang bersifat ilegal yang tidak berada dibawah naungan OJK tentunya tidak mengikuti aturan yang dikeluarkan OJK secara penuh. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor kerugian yang dapat dirasakan oleh pemberi dan penerima pinjaman.

Dalam memberikan pinjaman *online* tentunya terdapat resiko yang harus diterima baik, pemberi pinjaman maupun penerima pinjaman. Bagi pemberi pinjaman kerugian yang dapat dialami yaitu berupa kerugian finansial apabila penerima pinjaman gagal bayar atau tidak mampu untuk melunasi pinjaman tersebut dan bagi penerima pinjaman juga terdapat resiko yang perlu dihadapi salah satunya adanya penagihan oleh *debt collector*. *Debt collector* adalah individu atau sekumpulan orang yang memberikan jasa menagih utang seseorang atau lembaga yang menyewa jasa mereka (Hukumonline, 2022). Mengenai *Debt Collector* sendiri tidak ada regulasi atau peraturan yang mengatur secara spesifik mengenai batasan dari kewenangannya namun, pada prinsipnya bekerja berdasarkan kuasa yang diberikan oleh kreditur (dalam hal ini adalah lembaga keuangan/pembiayaan) untuk menagih utang kepada debiturnya. Peraturan penagihan *debt collector* pada layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi seperti pinjaman *online* dapat ditemukan dalam POJK 10/2022 dan SE OJK 19/2023. Dalam ketentuan ini, *debt collector* yang bertugas untuk melakukan penagihan hutang pun memiliki peraturan dan etika yang harus diikuti dalam menjalankan tugasnya. Jika debitur atau penerima pinjaman melakukan wanprestasi berupa tidak mampu untuk melunasi pinjaman (gagal bayar) maka perusahaan pembiayaan yang dalam hal ini adalah pinjaman *online* wajib untuk melakukan penagihan yaitu segala upaya yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan untuk memperoleh haknya atas kewajiban debitur untuk membayar angsuran, termasuk melakukan eksekusi agunan dalam hal debitur wanprestasi (*Pasal 47 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan ("POJK 35/2018") dan penjelasannya*, 2018). Penagihan tersebut wajib diawali dengan memberikan surat peringatan kepada debitur atau penerima pinjaman sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian pembiayaan yang berisi jumlah hari keterlambatan pembayaran pokok hutang yang terdiri dari pokok utang, bunga dan juga denda keterlambatan pembayaran (*Pasal 47 ayat (1) dan (2) POJK 35/2018*, 2018). *Debt collector* dalam melakukan penagihan utang juga harus memenuhi beberapa ketentuan yaitu Perusahaan pembiayaan wajib menuangkan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk perjanjian tertulis bermaterai.

- 1) Kerja sama dengan pihak lain wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a) pihak lain tersebut berbentuk badan hukum;
 - b) pihak lain tersebut memiliki izin dari instansi berwenang; dan
 - c) pihak lain tersebut memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari lembaga sertifikasi profesi di bidang pembiayaan.
- 2) Perusahaan pembiayaan wajib bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain.
- 3) Perusahaan pembiayaan wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain tersebut (*Pasal 47 ayat (1) dan (2) POJK 35/2018*, 2018).

Perusahaan pembiayaan dapat bekerja sama dengan pihak lain dalam menagih utang diatur dalam pasal 48 ayat (1) POJK 35/2018 (TV, 2024).

Terdapat etika penagihan bagi *debt collector* yang wajib dilakukan pada penyelenggara pinjaman *online* bahwa penagihan dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di

masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan (*Pasal 45B Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE*, 2024). Selain itu, dalam melakukan penagihan, baik yang dilakukan oleh penyelenggara fintech secara langsung maupun melalui pihak ketiga (*debt collector*) wajib dilakukan dengan itikad baik (*Lampiran III Huruf C Butir 3 dan 4 Surat Keputusan Pengurus Perkumpulan Fintech Pendanaan Bersama Indonesia ("AFPI") No. 002/SK/COC/INT/IV/2020 Perihal Penetapan Peraturan Khusus Pedoman Perilaku AFPI tahun 2020 ("SK Pedoman Perilaku AFPI")*, 2020). Setiap penyelenggara fintech selaku kuasa pemberi pinjaman **dilarang** melakukan penagihan dengan intimidasi, kekerasan fisik dan mental, ataupun cara-cara lain yang menyinggung SARA atau merendahkan harkat, martabat, serta harga diri penerima pinjaman, di dunia fisik maupun di dunia maya (*cyber bullying*) baik terhadap penerima pinjaman, harta bendanya, ataupun kerabat, rekan, dan keluarganya (*Lampiran III Huruf C Butir 5 SK Pedoman Perilaku AFPI*, 2019). Berdasarkan data dari AFPI cara penagihan pinjaman *online* yang merugikan penerima pinjaman seperti menghubungi seluruh kontak telepon, pelecehan seksual, ancaman dan intimidasi dengan caci maki dan AFPI menyampaikan bahwa apabila menerima perlakuan tersebut dari *debt collector*, maka diharap untuk segera melaporkannya agar dapat ditindaklanjuti (Indonesia, 2024). Bagi *debt collector* yang tidak mengikuti tata cara dan etika yang telah diatur dalam regulasi maka merujuk pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan Undang-Undang nomor 1 tahun 2023 tentang KUHP baru yang berlaku 3 tahun setelah diundangkan maka tindakan *debt collector* yang melanggar Lampiran III Huruf C Butir 5) SK Pedoman Perilaku AFPI dapat dipidana dengan pasal penghinaan ringan yaitu pasal 315 KUHP dan Pasal 436 UU 1/2023 sesuai dengan delik penghinaan dalam pasal 310 KUHP. Adapun, dalam Penjelasan Pasal 436 UU 1/2023 diterangkan bahwa ketentuan mengenai penghinaan ringan mengatur mengenai penghinaan yang dilakukan dengan mengeluarkan perkataan yang tidak senonoh terhadap orang lain. Sehingga penting bagi penyelenggara pinjaman *online* dan *debt collector* untuk menaati dan memperhatikan dalam proses penagihan utang kepada penerima pinjaman (debitur).

2. Bagaimana posisi pekerja dalam struktur pinjol ilegal dan bagaimana regulasi memandang mereka

Pada bulan Oktober sampai Desember 2024, OJK memblokir 543 entitas pinjol ilegal melalui Satuan Tugas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal (Satgas PASTI). Sebagai gambaran, dari sejak tahun 2017 sampai pada akhir tahun 2024, Satgas PASTI telah memblokir sebanyak 12.185 entitas keuangan ilegal yang di dalamnya terdiri dari 10.197 entitas pinjol ilegal. Besarnya jumlah perusahaan pinjol ilegal yang pernah atau sedang beroperasi di Indonesia menjadi isu yang memprihatinkan bagi pekerja yang bekerja di dalam perusahaan pinjol ilegal tersebut. *Debt collector* yang bekerja di perusahaan pinjol ilegal atau tanpa izin usaha memiliki posisi yang lemah dalam menuntut haknya sebagai pekerja. Secara eksplisit, *debt collector* belum diatur secara khusus oleh Undang-Undang, sehingga hubungan kerja antara *debt collector* dengan perusahaan pinjol hanya berdasarkan perjanjian kerja sesuai dengan KUHPerduta (TV, 2024). Pekerja dalam perusahaan pinjol terkhusus pekerja yang memiliki tugas sebagai *debt collector* wajib memiliki sertifikasi sebagai *debt collector* oleh Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) guna menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan dan etika yang berlaku (Puspadini, 2025). *Debt collector* terdiri dari *desk collector* yang melakukan penagihan melalui telekomunikasi seperti chat, telepon, atau surat

dan *field collector* yang melakukan penagihan di lapangan dengan mengunjungi tempat nasabah berada. Kedua jenis *debt collector* ini apabila dalam praktiknya melakukan penagihan secara ilegal, keduanya sama-sama dapat dijerat Pasal 310 ayat (1) KUHP yang berbunyi

“Barang siapa sengaja menyerang kehormatan atau nama baik seseorang dengan menuduhkan sesuatu hal, yang maksudnya terang supaya hal itu diketahui umum, diancam karena pencemaran dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah.”(Pasal 310 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, 2018)

Pasal ini dapat dijerat kepada *debt collector* apabila melakukan penagihan utang di depan umum dengan perkataan dan perbuatan yang menyerang atau merendahkan peminjam. Contohnya, *debt collector* menagih dengan kata-kata kasar dan bahasa yang tidak sopan, mempermalukan peminjam dengan membuka hal-hal yang bersifat pribadi kepada umum, dan sebagainya. Selain itu, terdapat Pasal 335 ayat (1) KUHP yang berbunyi

“(1) Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun atau denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah:

- 1. barang siapa secara melawan hukum memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu, dengan memakai kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tak menyenangkan, atau dengan memakai ancaman kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tak menyenangkan, baik terhadap orang itu sendiri maupun orang lain;*
- 2. Barang siapa memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu dengan ancaman pencemaran atau pencemaran tertulis.”(Pasal 335 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, 2018)*

Pasal ini secara lebih luas mengatur mengenai perbuatan tidak menyenangkan disertai dengan ancaman kekerasan dan/atau pencemaran nama baik. *Debt collector* yang melakukan penagihan utang hingga membuat peminjam merasa terancam dan terganggu, maka dapat dijerat dengan pasal ini. Selain daripada pasal-pasal dalam KUHP, terdapat aturan hukum lain yang secara lebih khusus mengatur mengenai kejahatan siber yang dapat dikenakan kepada oknum *debt collector* perusahaan pinjol ilegal, yakni UU ITE. Dalam hal penagihan yang dilakukan dengan tindakan pencemaran melalui media elektronik, *debt collector* dalam hal ini khusus pada *desk collector*, dapat dijerat dengan Pasal 29 UU Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE. Pasal ini secara tegas melarang pihak manapun untuk melakukan tindakan ancaman dan pencemaran melalui media elektronik (*Pasal 29 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE*, n.d.). Dalam praktiknya, *desk collector* menggunakan beberapa metode penagihan seperti melalui SMS, Whatsapp, telepon, dan media lainnya dengan mengirimkan pesan ancaman yang terkadang disertai foto-foto pribadi milik peminjam (Pendanaan Bersama Indonesia, 2025). Tindakan ini telah melanggar privasi peminjam dan melanggar ketentuan hukum. Dalam UU yang sama, Pasal 45B mengatur mengenai sanksi pidana bagi pihak yang melanggar pasal 29 yakni pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun

dan/atau denda paling banyak Rp 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah). (Pasal 45B Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE, 2024)

Sebagai lembaga keuangan, perusahaan pinjol tunduk pada peraturan dan pengawasan OJK. sehingga, terkait penagihan utang kepada konsumen, perusahaan pinjol wajib menaati Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Perusahaan pinjol wajib memiliki kode etik perlindungan konsumen dan wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Selanjutnya, yang menjadi pertanyaan adalah pihak pekerja (*debt collector*) atau pihak perusahaan yang akan bertanggung jawab secara hukum apabila tindakan penagihan ilegal terjadi. Dalam hal ini, baik perusahaan maupun pekerja dapat diminta pertanggung jawaban hukum tergantung pada sejauh mana keterlibatan pihak pekerja maupun pihak perusahaan dalam penagihan ilegal. Apabila perusahaan telah membuat kebijakan dan/atau kode etik, manajemen risiko, dan memberikan pelatihan kepada pekerja tentang bagaimana melakukan penagihan yang baik, namun pekerja tetap melakukan penagihan secara ilegal dengan teror atau intimidasi, maka perusahaan dapat saja lepas dari tanggung jawab hukum. Namun, apabila dalam pembuktiannya ditemukan bahwa perusahaan lalai dalam mengawasi dan membiarkan praktik penagihan ilegal tersebut terus terjadi, maka perusahaan ikut bertanggung jawab sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Namun, dalam fokus penulisan ini adalah bagaimana jika perusahaan pinjol itu sendiri ilegal, ditambah pekerja yang melakukan penagihan secara ilegal. Dalam hal ini, perusahaan pinjol ilegal telah beroperasi tanpa izin dan tidak terdaftar di OJK, sehingga dapat dikenakan sanksi pidana, denda, dan sanksi administrasi (Pasal 55 ayat (2) UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2011). dengan berjalannya usaha tanpa perizinan dan legalitas, maka seluruh kegiatan dalam perusahaan tersebut adalah ilegal. Ditambah penagihan secara ilegal oleh pekerja dalam perusahaan ilegal tersebut, maka pihak perusahaan dan pihak pekerja bertanggung jawab secara hukum. Pihak perusahaan sebagai lembaga yang menyediakan pekerjaan secara ilegal, sedangkan pihak pekerja sebagai pribadi yang melakukan penagihan dengan ancaman, kekerasan, dan sebagainya. Apabila dalam pembuktiannya ternyata pekerja melakukan tindakan penagihan ilegal atas paksaan atau instruksi dari perusahaan, maka pekerja perusahaan pinjol ilegal dapat mencari perlindungan hukum ke lembaga yang mengawasi profesi debt collector atau meminta pembelaan hukum melalui Lembaga Bantuan Hukum (LBH).

KESIMPULAN

Pinjaman online merupakan perjanjian pinjam-meminjam uang yang diatur dalam hukum perdata, khususnya Pasal 1320 KUHPerdata, dengan asas Pacta Sunt Servanda sebagai dasar mengikatnya perjanjian elektronik. Meskipun konsepnya mirip dengan kredit konvensional, skema digital pada pinjaman online membuatnya rentan terhadap cybercrime, terutama penyalahgunaan data pribadi debitur dan praktik penagihan yang tidak etis melalui debt collector. Penagihan secara daring sering kali memicu intimidasi, yang dapat dikenai sanksi berdasarkan UU ITE dan KUHP jika melibatkan penyebaran data pribadi. Oleh karena itu, masyarakat disarankan hanya menggunakan layanan pinjaman online legal yang terdaftar

Pertanggungjawaban Perusahaan Pinjaman Online Atas Tindakan Intimidasi Oleh Debt Collector Terhadap Peminjam

di OJK untuk meminimalkan risiko kejahatan siber dan memastikan perlindungan hukum, sementara penggunaan platform ilegal justru meningkatkan kerentanan terhadap penyalahgunaan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Hukumonline. (2022). *Debt collector*. <https://www.hukumonline.com/berita/a/debt-collector-1t620ba14504f8b/>
- Indonesia, A. F. P. B. (2024). *Laporkan penagihan pinjaman online*. <https://afpi.or.id/articles/detail/laporkan-penagihan-pinjaman-online>
- Kuangan, O. J. (2019). *Financial technology P2P lending/pinjaman online berizin di OJK*. <https://ojk.go.id/waspada-investasi/id/berita/Pages/Financial-Technology-P2P-Lending-Pinjaman-Online-Berizin-di-OJK.aspx>
- Kuangan, O. J. (2021). *Penting! Simak bedanya, ini ciri-ciri pinjol legal dan ilegal*. <https://pasarmodal.ojk.go.id/News/Detail/20463>
- Lampiran III Huruf C Butir 3) dan 4) Surat Keputusan Pengurus Perkumpulan Fintech Pendanaan Bersama Indonesia ("AFPI") No. 002/SK/COC/INT/IV/2020 Perihal Penetapan Peraturan Khusus Pedoman Perilaku AFPI tahun 2020 ("SK Pedoman Perilaku AFPI")*. (2020).
- Lampiran III Huruf C Butir 5) SK Pedoman Perilaku AFPI*. (2019).
- Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif: Tujuan dan Langkah*. (2024). <https://akademia.co.id/metode-penelitian-kualitatif-deskriptif-tujuan-dan-langkah/>
- Pasal 1(1), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/POJK.05/2022 Tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*. (2022).
- Pasal 1(3), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/POJK.05/2022 Tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*. (2022).
- Pasal 1233-1234, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. (2015).
- Pasal 1235, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. (2015).
- Pasal 1239, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. (2017).
- Pasal 1313, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. (2013).
- Pasal 1320, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. (2015).
- Pasal 1754, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. (2016).
- Pasal 29 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE*. (n.d.).
- Pasal 310 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*. (2018).
- Pasal 32(2), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/POJK.05/2022 Tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*. (2022).
- Pasal 335 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*. (2018).
- Pasal 45B Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE*. (2024).
- Pasal 47 ayat (1) dan (2) POJK 35/2018*. (2018).
- Pasal 47 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan ("POJK 35/2018") dan penjelasannya*. (2018).
- Pasal 55 ayat (2) UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*. (2011).
- Pendanaan Bersama Indonesia, A. F. (2025). *Jika Mengalami Penagihan Pinjaman Online Seperti Ini, Segera Laporkan!* <https://afpi.or.id/articles/detail/laporkan-penagihan-pinjaman-online>
- Puspadini, M. (2025). *Bolehkah Pinjol Resmi Tagih Pakai Debt Collector? Ini Penjelasannya*. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20250107090548-17->

Pertanggungjawaban Perusahaan Pinjaman Online Atas Tindakan Intimidasi Oleh Debt Collector Terhadap Peminjam

- 601238/bolehkah-pinjol-resmi-tagih-pakai-debt-collector-ini-penjelasan
Sanjaya, Y. C. A. (2024). Daftar terbaru pinjol legal dan ilegal dari OJK per 21 Oktober 2024. *Kompas.com*. <https://amp.kompas.com/tren/read/2024/10/28/180000965/daftar-terbaru-pinjol-legal-dan-ilegal-dari-ojk-per-21-oktober-2024>
- Somantri, G. R. (2005). Memahami Metode Kualitatif. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9(2), 57. <https://doi.org/10.7454/mssh.v9i2.122>
- TV, M. (2024). *Lalu Apa Dasar Hukum Debt Collector? Legalkah Keberadaa-Nya?* https://www.youtube.com/watch?v=cNUCgad_cq0