

Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan Pada *Fintech P2P Lending* Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Feby Nurhisyam^{1*}, Amoury Adi Sudiro², Aris Machmud³

^{1*,2,3} Fakultas Hukum, Universitas Al-Azhar Indonesia, Jakarta Selatan, Indonesia

Email: ^{1*}febynurhisyam29@gmail.com, ²amourysudiro@uai.ac.id

Abstrak

Munculnya aplikasi pinjaman *online* memberikan opsi baru yang praktis dan tanpa jaminan dalam perjanjian utang piutang, memungkinkan banyak orang menggunakan layanan ini. Namun, hal yang menonjol pada pinjaman *online* yaitu terkait perilaku petugas penagihan dari perusahaan *fintech P2P Lending* dengan tidak menerapkan etika dan asas perlindungan konsumen seperti kasus penagihan pada aplikasi AdaKami yang melakukan teror, intimidasi serta ancaman sehingga merugikan bagi konsumen selaku pengguna aplikasi tersebut. Tujuan adanya penelitian ini untuk mengetahui penerapan kode etik penagihan yang menjamin kepastian hukum pada *fintech P2P Lending* dan perlindungan hukum bagi korban yang mengalami kerugian atas terjadinya penagihan yang dimaksud. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan analitis (*analytical approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pengumpulan data utama dilakukan dengan cara melihat beberapa literatur-literatur, karya ilmiah sarjana, dan peraturan perundang-undangan untuk memperoleh data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kode etik penagihan pada *fintech P2P Lending* masih belum optimal akibat kurangnya regulasi hukum yang dapat memadai dalam melindungi konsumen dari tindakan yang dilakukan oleh *fintech P2P Lending* tersebut. Diperlukan regulasi dan koordinasi hukum yang lebih baik antara pihak-pihak terkait guna menegakkan hukum dan melindungi hak-hak konsumen dari pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan *fintech P2P lending*.

Kata Kunci: *Fintech P2P Lending*, perlindungan konsumen, kode etik penagihan.

Abstract

The emergence of online loan applications provides a new practical and unsecured option in accounts receivable agreements, allowing many people to use this service. However, the thing that stands out in online loans is related to the behavior of collection officers from fintech P2P Lending companies by not applying ethics and consumer protection principles such as billing cases on the AdaKami application that commit terror, intimidation and threats so that they are detrimental to consumers as users of the application. The purpose of this study is to determine the application of a billing code of ethics that guarantees legal certainty in fintech P2P Lending and legal protection for victims who experience losses for the occurrence of the collection in question. This research uses normative juridical law research methods with a statutory approach (statute approach), analytical approach (analytical approach), and case approach (case approach). The main data collection is carried out by looking at several literatures, undergraduate scientific papers, and laws and regulations to obtain secondary data. The results showed that the application of the billing code of ethics in fintech P2P Lending is still not optimal due to the lack of legal regulations that can adequately protect consumers from

actions taken by fintech P2P Lending. Better regulation and legal coordination between relevant parties are needed to enforce the law and protect consumer rights from violations committed by fintech P2P lending companies.

Keyword: *Fintech P2P Lending, consumer protection, billing code of conduct.*

PENDAHULUAN

Perubahan dalam perilaku masyarakat dan peradaban global merupakan hasil langsung dari perkembangan dalam aspek komunikasi dan teknologi informasi. Pertumbuhan teknologi informasi yang pesat saat ini mendorong terbentuknya dunia baru, yaitu dunia tanpa batas atau kerap kali disebut dengan *borderless*, serta terjadinya perubahan dan perkembangan dalam tatanan sosial yang sangat signifikan. Saat ini, perkembangan dan kemajuan teknologi dalam proses komunikasi mengarah pada penggabungan berbagai media informasi. Perkembangan ini mendukung dan memfasilitasi peran manusia dalam berbagai hal, seperti merancang, mengembangkan, serta menggunakan teknologi itu sendiri. Sebagai contoh dari dampak perkembangan tersebut, banyak perusahaan yang sedang tumbuh kembang saat ini memberikan dukungan kepada masyarakat melalui internet, dan fenomena ini populer di kalangan masyarakat, bentuk bisnis tersebut dikenal sebagai *financial technology (fintech)*, yang merujuk pada pemanfaatan teknologi untuk menyediakan solusi dalam finansial (Arner et al., 2015).

Istilah *Fintech* adalah singkatan dari *Financial Technology*, yang jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yaitu teknologi finansial. Menurut Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 19/12/PBI/2017 mengenai Penyelenggaraan Teknologi Finansial, “teknologi finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran”. Menurut National Digital Research Center (NDRC), istilah teknologi finansial merujuk pada inovasi dalam layanan keuangan, yang berasal dari gabungan kata "*financial*" dan "*technology*" (*fintech*). Istilah ini mencakup inovasi di bidang keuangan dan teknologi modern (Chrismastianto, 2017). Ketersediaan *fintech* memberikan solusi bagi individu yang belum merasakan manfaat dari layanan perbankan, sehingga mempermudah semua golongan masyarakat dalam mendapatkan layanan jasa keuangan yang efisien dan praktis.

Kehadiran perusahaan fintech, terutama yang fokus pada layanan pinjam-meminjam uang atau *Peer To Peer Lending (P2PL)*, saat ini sedang menarik perhatian masyarakat dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengatur dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. Sampai dengan 9 Oktober 2023, terdapat total 101 perusahaan penyelenggara *Fintech P2P Lending* yang telah mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023). Hal ini tercermin dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (POJK LPBBTI/*Fintech P2P Lending*). POJK tersebut mengatur mengenai layanan pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi atau yang dikenal sebagai *Peer To Peer Lending*. Layanan ini dianggap sebagai inovasi, terutama bagi masyarakat Indonesia yang belum memiliki akses ke layanan perbankan (*unbanked people*), namun memiliki pemahaman teknologi. *Fintech P2P Lending* dianggap sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan pembiayaan di Indonesia, sekaligus mencapai inklusi keuangan melalui

kerjasama dengan lembaga keuangan inklusif dan perusahaan teknologi lainnya (Wijaya, 2016).

Layanan *Fintech Peer To Peer Lending (P2P Lending)* adalah suatu produk *fintech* yang menghubungkan pemilik dana (*lender*) dengan peminjam dana (*borrower*) atau kreditur melalui sistem elektronik atau teknologi informasi. Dengan menggunakan layanan *P2P Lending* ini, individu yang memerlukan dana dalam jumlah kecil dapat dengan mudah mendapatkan pendanaan tanpa perlu melakukan pengajuan kredit kepada bank. Layanan pinjam-meminjam uang melalui *P2P Lending* tidak mengharuskan adanya agunan, sebuah perbedaan signifikan dengan fasilitas kredit atau pembiayaan di bank yang umumnya memerlukan agunan. Individu yang ingin meminjam uang dari perusahaan *P2P Lending* hanya perlu menyediakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan mengisi informasi pribadi untuk mengajukan dan mendapatkan pinjaman. Oleh karena itu, banyak masyarakat yang akhirnya memilih opsi pinjaman *online* ini karena prosesnya yang lebih mudah dan tidak melibatkan persyaratan agunan.

Banyaknya perusahaan *P2P Lending* membuat masyarakat semakin tertarik pada program-program yang disediakan karena persyaratan yang sederhana, tidak memberatkan, dan proses pencairan dana yang cepat. Namun, di sisi lain yang telah diketahui khalayak umum sejak hadirnya *fintech P2P Lending* terdapat hal yang merugikan masyarakat bagi pengguna layanan *P2P Lending* yaitu pada proses penagihan yang dilakukan oleh pihak penagih dari perusahaan *P2P Lending* dengan tidak menerapkan etika dan asas perlindungan konsumen sebagaimana dalam keterangan yang disampaikan oleh Agusman selaku Kepala Eksekutif Pengawas Lembaga Pembiayaan Modal Ventura, Lembaga Keuangan Mikro, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya Otoritas Jasa Keuangan, bahwa jenis pengaduan paling tinggi yang dilaporkan oleh konsumen yakni perilaku petugas penagihan. Selama tiga tahun terakhir, OJK menerima total 4.548 pengaduan dari masyarakat terkait *Fintech P2P Lending*. Pada tahun 2020, jumlah pengaduan hanya mencapai 25, namun mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2021 menjadi 1.726 pengaduan, dan pada tahun 2022 mencapai 2.797 pengaduan. Perilaku petugas penagihan mendominasi dengan porsi tertinggi sebesar 35,29 persen, diikuti oleh restrukturisasi atau relaksasi kredit dengan 16,40 persen. Adanya kasus *fraud* eksternal, seperti penipuan, pembobolan rekening, *skimming*, dan *cyber crime*, juga menyumbang sebanyak 14,71 persen dari total pengaduan. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa penagihan pinjaman *online* menjadi isu yang memerlukan perhatian bersama, terutama karena pengguna layanan pinjaman online mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan dan bahkan dapat melibatkan pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Maraknya proses penagihan yang dilakukan oleh perusahaan *P2P Lending* legal ataupun ilegal membuat masyarakat resah selaku pengguna layanan tersebut, pada penelitian ini penulis menyorot perusahaan *P2P Lending* legal yaitu aplikasi AdaKami. AdaKami adalah sebuah *platform P2P Lending online* lokal yang dioperasikan oleh PT Pembiayaan Digital Indonesia, sebuah perusahaan berbadan hukum Indonesia yang berizin dan tunduk kepada ketentuan yang berlaku dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). Pertengahan bulan september 2023, telah viral berita di media sosial Instagram dan X terkait diduga nasabah aplikasi pinjaman *online* AdaKami berinisial “K” bunuh diri usai diteror oleh penagih utang (*debt collector/desk*

collection/DC). Salah satu akun media sosial X @rakyatvspinjol membeberkan kronologi dari adanya peristiwa tersebut melalui postingannya, bahwa ancaman dan tekanan berasal dari penagih yang diduga terkait dengan AdaKami. Oknum tersebut melakukan ancaman serangan terhadap telepon kantor korban yang diduga menjadi pemicu pemecatan korban. Selain itu korban juga mendapat serangkaian ancaman berupa pesanan makanan dan minuman fiktif yang diantar oleh 5 hingga 6 pengemudi ojek *online* berbeda setiap harinya sehingga membuat korban untuk mengakhiri hidupnya sebagai dampak dari berbagai peristiwa tersebut.

Dari kasus viral tersebut, OJK merespon dengan memanggil pihak AdaKami dengan memerintahkan untuk dapat melakukan investigasi secara mendalam terhadap kasus tersebut dan OJK juga memerintahkan kepada AdaKami untuk membuka kanal pengaduan bagi masyarakat yang memiliki informasi mengenai korban bunuh diri, hal itu dilakukan untuk memastikan kebenaran berita adanya korban bunuh diri selaku pengguna aplikasi pinjaman *online* AdaKami (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Hasil investigasi lanjutan dari adanya tuduhan kasus tersebut yang telah dilakukan bahwa pihak AdaKami menemukan 36 pengaduan nasabah terkait proses penagihan yang berhubungan dengan pemesanan fiktif terhadap beberapa jasa layanan masyarakat, ke-36 pengaduan nasabah ini diperoleh melalui data layanan konsumen AdaKami, terkait proses penagihan yang berhubungan dengan pemesanan ojek online, pemadam kebakaran, ambulans dan jasa sedot WC, namun dari pengaduan tersebut tidak berkaitan dengan kasus korban bunuh diri yang dimaksud karena pihak AdaKami belum menemukan identitas lengkap atas dari korban yang dimaksud. Bernardino Moningga Vega Jr selaku Direktur Utama AdaKami mengatakan bahwa dari 36 pengaduan tersebut adanya beberapa agen penagihan yang terindikasi melakukan pelanggaran SOP dan manajemen AdaKami akan mengambil tindakan tegas berupa pemberian sanksi pemutusan hubungan kerja (PHK) terhadap agen penagihan yang dimaksud, disertai dengan memastikan agen-agen yang dimaksud masuk ke dalam daftar hitam atau *black list* profesi penagihan AFPI. Apabila terbukti terdapat unsur pelanggaran hukum, oknum tersebut akan segera ditindak sesuai dengan hukum yang berlaku. Pihak Kepolisian juga melakukan investigasi atas kasus viral tersebut yang diklarifikasi oleh Kapolres OKU - AKBP Arif Harsono menyatakan di Kabupaten OKU Sumatera Selatan yang menjadi dugaan tempat tinggal korban tidak ada kasus bunuh diri dengan keterkaitan pinjaman *online* dan pada wilayah tersebut belum ada layanan ojek *online*.

Dari hasil investigasi lanjutan oleh pihak AdaKami dan Kepolisian tersebut membuat kasus ini menjadi tidak memiliki kepastian peristiwa atas korban yang dimaksud, akan tetapi mengenai penagihan dengan cara teror kepada nasabah seperti pemesanan fiktif beberapa jasa layanan masyarakat telah benar terjadi yang dilakukan oleh oknum agen penagih AdaKami, namun tidak berkaitan dengan korban bunuh diri yang viral tersebut, OJK memberikan sanksi administrasi berupa Surat Peringatan atas penagihan tidak beretika kepada pihak AdaKami.

Terdapat penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu yang pertama jurnal berjudul "Penegakan Hukum Terhadap Perusahaan *Financial Technology P2P Lending* dalam Kegiatan Penagihan Pinjaman Uang yang Melanggar Asas Perlindungan Konsumen Dikaitkan dengan Hukum Perlindungan Konsumen" oleh Raka Fauzan Hatamiasa, Elisatris Gultombb, dan Anita Afrianac dari Universitas Padjadjaran pada tahun 2019 yang meneliti tentang penegakan hukum terhadap perusahaan *Financial Technology P2P Lending* dalam kegiatan penagihan pinjaman uang yang melanggar asas perlindungan konsumen,

terutama terkait intimidasi dan penyebarluasan data pribadi jika tidak membayar tepat waktu, serta kesulitan dalam penegakan hukum oleh OJK dan Bareskrim Polri. Kesimpulan dari jurnal tersebut adalah bahwa penegakan hukum terhadap perusahaan fintech P2P lending dalam perlindungan konsumen belum optimal, diperlukan regulasi hukum yang memadai dan koordinasi antarpihak terkait untuk melindungi konsumen dari praktik perusahaan yang melanggar hak-hak mereka (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Untuk yang kedua jurnal berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Peer To Peer Lending Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh *Debt Collector*” oleh Deza Pasma Juniar, Agus Suwandono, dan Helitha Novianty Muchtar dari Universitas Padjadjaran pada tahun 2020 yang meneliti pengaturan penggunaan *debt collector* dalam melakukan penagihan dan penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap *debt collector* yang melakukan perbuatan melawan hukum dalam penagihan pada layanan *P2P Lending*. Kesimpulan dari jurnal tersebut adalah bahwa pengaturan terkait penggunaan *debt collector* dalam penagihan pada layanan *P2P Lending* belum diatur secara tegas oleh Otoritas Jasa Keuangan, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Konsumen dapat menyelesaikan sengketa dengan dua tahapan, yaitu melalui pengaduan internal kepada penyelenggara *P2P Lending* dan melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan regulasi perlindungan konsumen sektor jasa keuangan (Juniar et al., 2020a).

Untuk yang ketiga jurnal berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Pinjaman Online Terkait Bunga Pinjaman Dan Hak-Hak Pribadi Pengguna” oleh Dewa Ayu Trisna Dewi dan Ni Ketut Supasti Darmawan dari Direktorat Hak Cipta Dan Desain Industri Kementerian Hukum dan HAM RI dan Universitas Udayana pada tahun 2021 yang meneliti tentang pengaturan bunga pinjaman online di perusahaan *fintech* dan perlindungan hukum terhadap hak pribadi pengguna layanan pinjaman online menurut peraturan perundang-undangan. Kesimpulan dari jurnal tersebut adalah bahwa pengaturan bunga maksimal pada pinjaman online di perusahaan *fintech* adalah 0,8 persen per hari, sementara perlindungan hukum terhadap hak pribadi pengguna layanan pinjaman online melibatkan perlindungan preventif dan repressif serta sanksi administratif dan pidana (Dewi & Darmawan, 2021).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka makna penelitian ini adalah untuk mengkaji terkait penerapan kode etik penagihan yang menjamin kepastian hukum pada *fintech P2P Lending* dan perlindungan hukum bagi korban yang mengalami kerugian atas terjadinya proses penagihan yang tidak menerapkan etika dan asas perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan analitis (*analytical approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Dalam perspektif hukum normatif, hukum diartikan sebagai teks yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*) atau norma sebagai pedoman bertindak masyarakat. Click or tap here to enter text.

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analitis. Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan topik penelitian menjadi sumber hukum utama. Selain itu, digunakan pula referensi hukum sekunder yang memuat materi yang menjelaskan aspek-aspek hukum primer, seperti peraturan perundang-undang, penelitian,

tulisan para ahli hukum, dan pandangan para akademisi hukum. Untuk melihat hubungan antar norma dalam berbagai peraturan perundang-undangan, analisis bahan hukum dilakukan melalui kategorisasi dan interpretasi. Click or tap here to enter text. Data-data tersebut dikumpulkan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan penelusuran melalui media internet (*internet research*).

Metode pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan menganalisis serta mengidentifikasi bahan hukum, kemudian diinventarisasi, selanjutnya bahan hukum diklasifikasikan, serta menggunakan internet untuk menunjang bahan hukum yang mempunyai relasi dengan isu hukum pada penelitian ini. Teknik analisis bahan hukum menggunakan metode deduktif yaitu penjabaran dimulai dari pernyataan umum selanjutnya dijabarkan pada pembahasan yang lebih khusus, kemudian disimpulkan (Marzuki, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Kode Etik Penagihan pada *Fintech P2P Lending*

Kehadiran hukum sangat penting dalam menjaga kepentingan umum. Hukum, dalam arti yang terbatas, dianggap sebagai aturan tertulis yang bertujuan mengatur perilaku manusia untuk menciptakan ketertiban. Otoritas Jasa Keuangan memiliki wewenang untuk membuat peraturan dan keputusan berdasarkan Undang-Undang No.11 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dalam hal *P2P Lending*, Otoritas Jasa Keuangan telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (POJK LPBBTI). Peraturan ini mengatur berbagai aspek penyelenggaraan *P2P Lending*, termasuk permodalan, kepemilikan, status hukum penyelenggara, prosedur pendaftaran dan izin, hak dan kewajiban pihak terlibat, serta sanksi bagi pelanggar. Peraturan ini menjadi dasar hukum bagi penyelenggaraan *P2P Lending* di Indonesia dan juga untuk melindungi konsumen pengguna layanan tersebut (Juniar et al., 2020b).

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan terhadap kegiatan *P2P Lending* di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menunjuk Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). Pembentukan AFPI berasal dari dorongan penyelenggara yang menyadari kebutuhan akan kehadiran sebuah asosiasi untuk mengawasi dan mengatur kegiatan peer to peer lending di Indonesia (Prayogo Ryza, 2023). Selain itu, pembentukan AFPI sejalan dengan ketentuan Pasal 108 Peraturan OJK No.10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang menetapkan bahwa penyelenggara harus terdaftar di asosiasi yang telah ditunjuk oleh OJK.

AFPI telah diakui sebagai mitra strategis oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam mengawasi kegiatan *P2P Lending* di Indonesia, yang resmi diresmikan pada tanggal 8 Maret 2019. Pembentukan AFPI didasarkan pada surat resmi dari Otoritas Jasa Keuangan No. S-5/D.05/2019 yang diterbitkan pada tanggal 17 Januari 2019. Salah satu kewenangan AFPI adalah membuat Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dengan tanggung jawab.

Pengaturan penagihan atau kode etik penagihan pada *P2P Lending* telah diatur pada pasal 102 - 104 Peraturan OJK No.10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Dalam Pasal 102 POJK No. 10/POJK.05/2022, pada ayat 1 menjelaskan “dalam hal Penerima Dana wanprestasi, Penyelenggara wajib

melakukan penagihan kepada Penerima Dana, paling sedikit dengan memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian Pendanaan antara Pemberi Dana dan Penerima Dana.” Pada ayat 2 menjelaskan “Surat peringatan tersebut memuat informasi mengenai: Jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban; Posisi akhir total Pendanaan yang belum dilunasi atau pokok terutang; Manfaat ekonomi Pendanaan; Denda yang terutang.”

Penyelenggara memiliki kewenangan untuk bekerjasama dengan pihak lain dalam melakukan tugas penagihan terhadap Penerima Dana, yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 103 POJK No. 10/POJK.05/2022, pada ayat 3 dan 4 menyatakan Penyelenggara wajib bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang ditimbulkan “dari kerja sama dengan pihak lain dalam melakukan penagihan. Selain itu Penyelenggara wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain tersebut.” Selanjutnya Pasal 104 ayat 1 POJK No. 10/POJK.05/2022 menyatakan bahwa “Dalam melakukan penagihan kepada Penerima Dana, Penyelenggara wajib memastikan bahwa penagihan dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pasal-pasal yang telah dijelaskan sebelumnya dipertegas oleh OJK dalam Surat Edaran OJK Nomor 19/SEOJK.06/2023 pada Bab XI Penagihan yang didalamnya membahas mengenai cara penagihan yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara dengan mematuhi pokok etika penagihan yaitu penagihan dapat dilakukan dalam dua cara, yaitu melalui *desk collection* dan *field collection*. *Desk collection* adalah penagihan tidak langsung melalui media seperti pesan, panggilan telepon, atau panggilan video, sedangkan *field collection* adalah penagihan langsung secara tatap muka. Dalam menjalankan penagihan, penyelenggara harus memastikan bahwa tenaga penagihan telah mendapat pelatihan yang memadai mengenai tugas dan etika penagihan. Jika penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain dalam penagihan, pihak tersebut harus memiliki sumber daya manusia yang telah disertifikasi di bidang penagihan oleh lembaga sertifikasi profesi yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan. Setiap tenaga penagihan harus memiliki identitas yang tertata dengan baik oleh penyelenggara, dan mereka harus mematuhi pokok etika penagihan. Etika penagihan ini mencakup penggunaan kartu identitas resmi dengan foto, larangan atas ancaman, kekerasan, atau tindakan memperlakukan terhadap penerima dana, serta larangan terhadap tekanan fisik maupun verbal. Penagihan juga harus menghindari kata atau tindakan intimidasi, serta hanya dapat dilakukan kepada penerima dana, tidak kepada pihak lain. Komunikasi penagihan juga harus tidak mengganggu, hanya dilakukan pada waktu dan tempat yang tepat, dan hanya atas dasar persetujuan atau perjanjian dengan penerima dana (Surat Edaran OJK, n.d.).

Selanjutnya mengenai penagihan telah diatur juga pada pasal 62 ayat 1, 2, dan 3 POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, dengan sebagai berikut:(POJK Nomor 22 Tahun 2023, n.d.)

- 1) “PUJK wajib memastikan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Dalam memastikan tindakan penagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib memastikan penagihan dilakukan:

Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan Pada Fintech P2P Lending Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

- a. tidak menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat mempermalukan Konsumen;
 - b. tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
 - c. tidak kepada pihak selain Konsumen;
 - d. tidak secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
 - e. di tempat alamat penagihan atau domisili Konsumen;
 - f. hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat; dan
 - g. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dan huruf f hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Konsumen terlebih dahulu.”

B. Penerapan Sanksi Atas Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan oleh Penagih *Fintech P2P*

Sebagian besar perusahaan *Fintech P2P Lending*, baik yang legal maupun yang ilegal, melakukan tindakan penagihan yang agresif dengan mengintimidasi, mengancam, dan menyebarkan informasi pribadi (seperti nomor telepon, foto, identitas rahasia pribadi, dan lain-lain) dari peminjam kepada pihak lain melalui telepon genggam mereka. Hal ini dilakukan dengan tujuan memaksa nasabah atau debitur untuk segera melunasi hutang mereka, meskipun penggunaan data pribadi nasabah tersebut tidak sesuai dengan regulasi yang berlaku (Ade Amanto Terminanto, 2020). Seperti contoh kasus yang dilakukan oleh oknum penagih dari pinjol AdaKami yang telah melakukan ancaman teror kepada nasabah seperti pemesanan fiktif beberapa jasa layanan masyarakat yaitu pemesanan ojek online, pemadam kebakaran, ambulans dan jasa sedot WC, hal ini tidak sejalan dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan (Nomor, 8 C.E.).

Perlakuan yang dilakukan oleh Penyelenggara *Fintech P2P Lending* terhadap debitur dalam proses penagihan, seperti ancaman teror, penggunaan kata-kata kasar, tindakan mempermalukan, intimidasi, dan penyebaran data konsumen tanpa izin, merupakan tindakan yang tidak dapat dibenarkan, baik *P2P Lending* yang legal maupun ilegal harus tetap memastikan keamanan data pribadi pengguna, baik pemberi pinjaman maupun peminjam. Dalam konteks ini, setiap pengguna, termasuk debitur, memiliki hak untuk merasa aman dan terlindungi dalam menggunakan layanan finansial yang dipilihnya (Hidayat et al., 2020).

Perbuatan yang dilakukan oleh oknum penagih AdaKami dapat disebut sebuah pelanggaran yang tidak menerapkan etika dan perlindungan konsumen, hal tersebut sebuah tindakan pelanggaran terhadap ketentuan yang terdapat dalam POJK Nomor 10/POJK.05/2022 dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 dapat mengakibatkan penerapan sanksi administratif, seperti peringatan tertulis, pembatasan aktivitas bisnis, denda atau pencabutan izin usaha. Selain itu, sanksi administratif yang diberikan juga mungkin termasuk pemblokiran Sistem Elektronik Penyelenggara.

Penerapan sanksi administratif terhadap penyelenggara, seperti peringatan tertulis, dapat dilakukan hingga tiga kali dengan masa berlaku setiap peringatan tidak lebih dari 2 bulan. Jika penyelenggara tidak dapat mengatasi penyebab pelanggaran setelah berakhirnya masa peringatan tertulis, OJK dapat melakukan pembatasan terhadap kegiatan usaha dengan memberikan pemberitahuan tertulis yang berlaku selama maksimal 6 bulan. Jika sanksi pembatasan kegiatan usaha masih efektif dan penyelenggara tetap melanjutkan kegiatan usaha, OJK berhak memberikan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha. Jika pada akhir masa sanksi pembatasan kegiatan usaha penyelenggara masih belum mampu mengatasi pelanggaran, OJK dapat mencabut izin usaha penyelenggara pinjaman online (Ansa, 2023). Saat ini, hukuman yang dikenakan dalam peraturan terhadap pelanggaran dalam pinjaman *online* hanyalah sanksi administratif, perlu adanya sanksi pidana yang dapat menjamin keadilan dan kesejahteraan bagi debitur pinjol.

Dengan kasus yang dikaji dalam penelitian ini, oknum penagih tersebut dapat dilanjutkan ppidanaan atas perbuatannya yang melanggar hukum tersebut. Kejahatan order fiktif merupakan isu yang membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah, di antaranya melalui penerapan KUHP serta lahirnya Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 yang mengubah Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam Pasal 378 KUHP: "Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hukum, dengan menggunakan nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat ataupun dengan rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu benda kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diacani karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun." Dengan adanya beberapa elemen tindak pidana yang tercantum dalam pasal 378 KUHP tersebut, pihak penegak hukum harus memperlakukannya dengan cermat dalam menangani kasus-kasus penipuan, termasuk dalam kasus order fiktif guna menjamin keadilan hukum. Namun, tidak semua korban penipuan memiliki kemampuan yang sama untuk meminta perlindungan berdasarkan Pasal 378 KUHP.

Menurut UU No. 19 Tahun 2016 yang mengubah UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, termasuk dalam kategori tindakan seperti memanipulasi dan menciptakan data untuk keuntungan pribadi, hal tersebut diatur dalam Pasal 35, yang menyatakan bahwa "Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik." Selanjutnya sanksi yang diberikan jika melanggar Pasal 35 tersebut, maka sesuai yang diatur dalam Pasal 51 akan mendapatkan sanksi pidana penjara maksimal 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak dua belas miliar rupiah.

Selanjutnya, tindakan penagihan yang dilakukan oleh oknum penagih AdaKami tersebut menunjukkan bahwa hak-hak konsumen harus dijaga, sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk diperlakukan dengan benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Dalam konteks

ini, tindakan tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap Pasal 8 Undang-undang Perlindungan Konsumen karena tidak memenuhi standar yang diatur dalam perundang-undangan, yang dapat mengakibatkan sanksi pidana penjara maksimal 5 tahun atau denda hingga Rp 2.000.000.000 sesuai dengan ketentuan Pasal 62 Undang-undang Perlindungan Konsumen (RI, 1999).

KESIMPULAN

Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending, telah memberikan dampak yang signifikan pada masyarakat. Meskipun menyediakan solusi keuangan yang efisien dan praktis bagi individu yang belum memiliki akses ke layanan perbankan, praktik penagihan yang dilakukan oleh sebagian perusahaan *P2P Lending* telah menimbulkan kekhawatiran dan bahkan masalah serius bagi konsumen. Hal ini terjadi karena proses penagihan seringkali tidak menerapkan etika dan asas perlindungan konsumen, seperti yang terlihat dalam kasus yang ditampilkan dalam naskah.

Dalam kasus penagihan yang dilakukan oleh oknum penagih AdaKami sebagai bahan penelitian ini, bahwa penerapan kode etik penagihan pada *fintech P2P Lending* masih belum optimal akibat kurangnya regulasi hukum yang dapat memadai dalam melindungi konsumen dari tindakan yang dilakukan oleh *fintech P2P Lending* tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan penerapan kode etik penagihan yang jelas dan pengawasan yang ketat dari pihak berwenang dalam penegakan hukum, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Kepolisian. Pengaturan ini harus memastikan bahwa penagihan dilakukan dengan cara yang sesuai dengan norma yang berlaku dan ketentuan perundang-undangan yang ada. Untuk mencapai perlindungan hukum yang optimal, diperlukan regulasi yang mengikat, seperti undang-undang khusus (*lex specialis*), yang mengatur secara menyeluruh dengan sanksi pidana yang kuat. Hal ini akan memastikan keadilan dan kesejahteraan bagi pengguna layanan pinjaman *online*. Selain itu, perusahaan *Fintech P2P Lending* juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kerja sama dengan pihak lain dalam melakukan penagihan, serta memberikan pelatihan yang memadai kepada tenaga penagihannya.

Dengan demikian, penelitian ini menyoroti pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan layanan *Fintech*, terutama dalam hal penegakan kode etik penagihan. Diperlukan regulasi dan koordinasi hukum yang lebih baik antara pihak-pihak terkait guna menegakkan hukum dan melindungi hak-hak konsumen dari pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan *fintech P2P lending*. Upaya ini bertujuan untuk menjaga kepastian hukum dan hak-hak konsumen dalam menghadapi praktik penagihan yang tidak etis.

BIBLIOGRAFI

- Ade Amanto Terminanto. (2020). *Analisa Penyelesaian Transaksi Penagihan Fintek Tanpa Adanya Jaminan, Journal Of Islamic Economics, Finance, And Banking*. Vol.2, hlm.,4.
- Ansa, C. B. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Debitur Pinjaman Online Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. *Lex Administratum*, 12(1).
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2015). The evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm. *Geo. J. Int'l L.*, 47, 1271.

- Chrismastianto, I. A. W. (2017). Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144.
- Dewi, D. A. T., & Darmawan, N. K. S. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Pinjaman Online Terkait Bunga Pinjaman Dan Hak-Hak Pribadi Pengguna. *Acta Comitatus*, 6(02), 259.
- Hidayat, A. S., Alam, F. S., & Helmi, M. I. (2020). *Consumer protection on peer to peer lending financial technology in Indonesia*.
- Juniar, D. P., Suwandono, A., & Muchtar, H. N. (2020a). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Peer To Peer Lending Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Debt Collector. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 3(2), 107–118.
- Juniar, D. P., Suwandono, A., & Muchtar, H. N. (2020b). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Peer To Peer Lending Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Debt Collector. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 3(2), 107–118.
- Laia, F. (2022). Application of Criminal Law to Crimes of Gratification Committed in Office. *Arrow of Justice Journal*, 1(2), 1–16.
- Marzuki, P. M. (2011). *Penelitian Hukum*. Kencana.
- Nomor, U.-U. (8 C.E.). *tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Nurhayati, Y., Ifrani, I., & Said, M. Y. (2021). Normative and Empirical Methodology in a Legal Science Perspective. *Indonesian Law Enforcement Journal*, 2(1), 1–20.
- OJK. (2023). *Financial Technology - P2P Lending*. <https://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Iknb/Financial-Technology/Default.aspx>.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *OJK Panggil AdaKami Klarifikasi Informasi di Sosmed*. <https://ojk.go.id/Id/Berita-Dan-Kegiatan/Siaran-Pers/Pages/OJK-Panggil-AdaKami-Klarifikasi-Informasi-Di-Sosmed-.aspx>.
- POJK Nomor 22 Tahun 2023. (n.d.). *Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan*.
- Prayogo Ryza. (2023). “*AFPI Ditunjuk OJK Sebagai Asosiasi Resmi Penyelenggara Layanan P2P Lending*”,. <https://dailysocial.id/post/afpi-resmi-p2p-lending>.
- RI, U. U. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 42.
- Surat Edaran OJK. (n.d.). *Nomor 19/SEOJK.06/2023 Bab XI Penagihan*.
- Wijaya, R. (2016). P2P Lending Sebagai Wujud Baru Inklusi Keuangan. *Kompas. Com*.

Copyright Holder:

Feby Nurhisyam, Amoury Adi Sudiro, Aris Machmud (2024)

First publication right:

Syntax Idea

This article is licensed under:

