



Perlindungan Hukum Konsumen *Fintech P2P Lending* akibat Penagihan oleh Pihak Ketiga sesuai POJK No.22 Perlindungan Konsumen

Richard Ratuwalu^{1*}, Komsatun², Sanny Dewayani³

¹⁻³Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: richard.ratuwalu@gmail.com¹

Abstract. *The rapid growth of financial technology (fintech) Peer-to-Peer Lending (P2PL) in Indonesia has created both opportunities and challenges, particularly regarding debt collection practices by third parties (debt collectors). Such practices often result in violations of consumer rights, including intimidation, harassment, and breaches of privacy. To address these issues, the Financial Services Authority of Indonesia (OJK) issued Regulation No. 22 of 2023 on Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector, which establishes legal standards for protecting fintech P2PL consumers. This study aims to analyze the regulation of debt collection by third parties under OJK Regulation No. 22/2023, assess the forms of legal protection for consumers, and identify the obligations of fintech P2PL providers in managing collection practices. The research applies a normative juridical method with statutory and conceptual approaches. The findings indicate that OJK Regulation No. 22/2023 provides consumer protection through preventive mechanisms (mandatory transparency, prohibition of intimidation, and regulation of third-party involvement) and repressive mechanisms (complaint handling and administrative sanctions). However, challenges remain in implementation, such as low consumer literacy, outsourced collection practices, and weak on-site supervision. Therefore, stronger regulation, tighter controls by providers, and collaboration among regulators, law enforcement, and fintech associations are required to ensure optimal consumer protection.*

Keywords: *Consumers; Debt Collector; Fintech Peer-to-Peer Lending; Legal Protection; OJK Regulation 22/2023*

Abstrak. *Pertumbuhan pesat financial technology (fintech) Peer-to-Peer Lending (P2PL) di Indonesia menghadirkan peluang sekaligus tantangan, terutama terkait praktik penagihan utang oleh pihak ketiga (debt collector). Tidak jarang, praktik penagihan tersebut menimbulkan pelanggaran hak konsumen berupa intimidasi, pelecehan, hingga pelanggaran privasi. Untuk menjawab persoalan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang menegaskan standar perlindungan hukum terhadap konsumen fintech P2PL. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan penagihan utang oleh pihak ketiga dalam POJK No. 22 Tahun 2023, menilai bentuk perlindungan hukum konsumen, serta mengidentifikasi kewajiban penyelenggara fintech P2PL dalam mengendalikan praktik penagihan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa POJK No. 22 Tahun 2023 memberikan perlindungan hukum konsumen melalui mekanisme preventif (kewajiban transparansi informasi, larangan intimidasi, dan pengaturan penggunaan pihak ketiga) serta represif (mekanisme pengaduan dan sanksi administratif). Namun, tantangan implementasi masih ada, seperti rendahnya literasi konsumen, praktik outsourcing penagihan, dan lemahnya pengawasan lapangan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, kontrol yang lebih ketat dari penyelenggara, serta kolaborasi regulator, aparat penegak hukum, dan asosiasi fintech untuk menjamin perlindungan konsumen secara optimal.*

Kata kunci: *Debt Collector; Fintech Peer-to-Peer Lending; Konsumen; Perlindungan Hukum; POJK 22/2023*

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan dari teknologi digital di jaman revolusi industri 4.0 telah membuat perubahan yang signifikan dalam sistem keuangan Indonesia. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah teknologi finansial (*fintech*) yang membuat perubahan signifikan dalam lanskap layanan keuangan di Indonesia, khususnya dalam bidang pinjam meminjam. *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* atau Lending Berbasis Teknologi Informasi hadir sebagai alternatif pembiayaan yang menjanjikan akses keuangan yang inklusif, cepat, dan mudah dijangkau, terutama bagi masyarakat yang belum terlayani oleh perbankan konvensional. Layanan ini menjembatani penerima pinjaman (*borrower*) dengan pemberi pinjaman (*lender*) secara digital, memberikan akses pendanaan yang lebih cepat dan mudah secara daring, terutama bagi mereka yang masih belum dapat dijangkau oleh layanan perbankan secara konvensional (*unbanked dan underbanked*).

Industri *fintech Peer-to-Peer (P2P) lending* berkembang pesat di Indonesia sebagai solusi bagi keterbatasan akses kredit, khususnya untuk segmen usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pada tahun 2024, *out standing* pinjaman online via *fintech P2P lending* mencapai Rp77,02 triliun, tumbuh 29,14% *year-on-year* dari tahun sebelumnya, berdasarkan data OJK dan CNBC Indonesia. Pertumbuhan ini jauh lebih tinggi dibandingkan kredit perbankan yang hanya tumbuh sekitar 6,9%.

Pertumbuhan *fintech P2P Lending* memberikan manfaat besar bagi inklusi keuangan, namun di balik pertumbuhan yang pesat dan manfaat kemudahan yang ditawarkan, tersimpan sejumlah persoalan kompleks yang mengancam konsumen. Salah satu titik kritis yang paling banyak memunculkan pengaduan adalah praktik penagihan utang. Banyak penyelenggara *fintech P2P Lending* menggunakan jasa pihak ketiga yang sering disebut *debt collector* untuk melakukan penagihan kepada konsumen yang menunggak pembayaran. Sayangnya, praktik penagihan sering kali masih dilakukan secara tidak manusiawi seperti intimidasi, pelecehan verbal, penyebaran data pribadi, bahkan ancaman kekerasan. Fenomena ini menimbulkan keresahan publik dan menimbulkan pertanyaan mendasar tentang sejauh mana konsumen dilindungi dalam hubungan hukum dengan penyelenggara *fintech* maupun pihak ketiga.

Situasi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara penerima dana dan penyedia layanan *Fintech P2P Lending*, dimana penerima dana berada pada posisi yang lebih lemah. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang tegas untuk memastikan praktik penagihan berjalan sesuai koridor hukum dan menjamin hak-hak konsumen terlindungi.

Sebagai respons, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Regulasi ini

memperkuat posisi konsumen dengan menegaskan larangan penagihan yang bersifat intimidatif atau mengandung kekerasan, serta menetapkan kewajiban penyelenggara *fintech* untuk bertanggung jawab penuh atas tindakan pihak ketiga yang diberi kewenangan melakukan penagihan. Selain itu, POJK No. 22 Tahun 2023 juga memberikan instrumen sanksi administratif dan mekanisme pengaduan yang lebih jelas, sehingga konsumen memiliki perlindungan hukum yang lebih kuat.

Namun, meskipun telah ada regulasi tersebut, tantangan implementasi masih cukup besar. Rendahnya literasi keuangan konsumen, praktik *outsourcing* penagihan yang sulit diawasi, serta keterbatasan kapasitas pengawasan OJK menjadi hambatan dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian yuridis yang mendalam untuk menilai efektivitas POJK No. 22 Tahun 2023, sekaligus mengidentifikasi kelemahan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana POJK No. 22 tahun 2023 mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mendasar terkait perlindungan hukum konsumen *fintech P2P Lending* akibat penagihan oleh pihak ketiga dan untuk menilai sejauh mana regulasi tersebut mampu memberikan kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan bagi masyarakat pengguna layanan *fintech*. Dengan menganalisis substansi peraturan ini, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengertian yang lebih baik mengenai implementasi perlindungan konsumen serta mengusulkan langkah-langkah konkret untuk menyempurnakan kebijakan ke depan.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam setiap hubungan utang-piutang, pihak yang memiliki kewajiban untuk melunasi pinjaman dikenal sebagai debitur (disebut penerima dana dalam POJK nomor 40 tahun 2024). Namun, definisi ini perlu diperdalam melampaui sekadar "peminjam". Dari perspektif hukum perdata, seorang debitur adalah subjek hukum (baik perorangan maupun badan hukum) yang terikat oleh suatu perikatan untuk memberikan prestasi kepada pihak lain, yaitu kreditur debitur (disebut pemberi dana dalam POJK nomor 40 tahun 2024). Status sebagai debitur tidak serta-merta melekat, melainkan lahir secara formal pada saat perjanjian kredit disepakati dan ditandatangani oleh kedua belah pihak. Sebelum momen tersebut, seseorang berstatus sebagai calon debitur yang sedang dalam proses pengajuan dan negosiasi. Perubahan status dari "calon" menjadi "debitur" ini sangat signifikan karena pada saat itulah seluruh hak dan kewajiban yang tertera dalam kontrak mulai berlaku dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

Seorang debitur bukanlah sekadar entitas pasif yang hanya berkewajiban membayar. Ia adalah subjek hukum yang memiliki kedudukan, hak, dan kewajiban yang dilindungi dan diatur oleh berbagai instrumen hukum. Posisi debitur dalam hukum modern tidak lagi dipandang sebagai pihak yang inferior secara absolut, meskipun dalam praktiknya sering kali terdapat ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining position*) antara debitur perorangan dengan kreditur yang merupakan lembaga keuangan besar. Oleh karena itu, negara hadir melalui berbagai peraturan perundang-undangan untuk menyeimbangkan hubungan hukum ini dan memberikan perlindungan terhadap potensi praktik yang merugikan. Memahami status hukum diri sendiri sebagai debitur adalah langkah fundamental pertama. Ini berarti menyadari bahwa penerima dana bukanlah objek, melainkan subjek dalam hubungan kontraktual, yang memiliki hak untuk bertanya, menolak, bernegosiasi dan menuntut perlakuan yang adil sesuai dengan koridor hukum yang berlaku. Kesadaran ini akan mengubah cara pandang dan pendekatan dalam menghadapi setiap tahapan, mulai dari pengajuan kredit hingga proses penagihan yang mungkin terjadi di kemudian hari.

Posisi hukum seorang debitur perorangan dalam transaksi kredit konsumtif diperkuat secara signifikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam konteks UUPK, debitur yang menggunakan produk kredit untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangga, dan tidak untuk tujuan komersial, secara otomatis berstatus sebagai konsumen. Dengan status sebagai konsumen, seorang debitur dilindungi oleh serangkaian hak-hak dasar yang tidak dapat dikurangi atau dihilangkan oleh klausul apa pun dalam perjanjian kredit. Hak-hak ini berfungsi sebagai perisai hukum dalam menghadapi praktik bisnis yang tidak adil.

Teori Perlindungan Konsumen: Teori ini menekankan pada pentingnya melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil. Penerima dana berada pada posisi yang lemah (*inferior*) secara informasi dan kekuatan ekonomi. Oleh karena itu, negara hadir melalui regulasi untuk menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam transaksi.

Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha (*Strict Liability*): Dalam konteks ini, platform P2P lending sebagai pelaku usaha tidak dapat melepaskan tanggung jawabnya dengan alasan penagihan dilakukan oleh pihak ketiga. Prinsip *strict liability* mewajibkan pelaku usaha dalam hal ini penyelenggara atau platform *P2P lending* untuk mengambil tanggung jawab akibat dari kerugian yang ditimbulkan oleh produk/jasanya, termasuk kerugian yang disebabkan oleh pihak yang ditunjuknya.

Hak dan Kewajiban Konsumen: Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas keselamatan, kenyamanan dan keamanan serta hak untuk

didengar atas keluhan dan pendapatnya. Di sisi lain, konsumen juga mempunyai tanggung jawab untuk membayar kewajiban yang telah disepakati secara tepat waktu.

Teori tanggung jawab hukum (*liability*) relevan untuk menganalisis kewajiban platform *fintech P2P lending* sebagai pelaku usaha jasa keuangan terhadap tindakan pihak ketiga, seperti *debt collector*, yang mereka gunakan. Tanggung jawab tersebut mencakup aspek perdata, yaitu kewajiban memberikan ganti rugi. Selain itu, tanggung jawab juga dapat bersifat administratif, berupa sanksi yang diberikan oleh OJK.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif atau legal *research*. Pendekatan yang dilakukan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu dengan menganalisis POJK No. 22/2023, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan terkait lainnya. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dengan menganalisis konsep-konsep hukum seperti tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan konsumen penerima dana, dan perjanjian baku untuk membangun konstruksi pemikiran terhadap permasalahan yang ada.

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan yang paling utama adalah POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan artikel hukum yang berkaitan dengan topik perlindungan konsumen, *fintech*, dan perjanjian pinjaman online. Sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia yang digunakan untuk memperoleh pemahaman dasar mengenai istilah-istilah hukum.

Teknik pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap. Pertama, teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan (*library research*) dengan cara mengumpulkan, membaca, dan mengkaji seluruh bahan hukum yang relevan. Kedua, teknik analisis data dilakukan secara deduktif, dimulai dari premis-premis umum berupa norma-norma hukum untuk ditarik kesimpulan spesifik yang menjawab rumusan masalah. Seluruh data yang terkumpul kemudian diinterpretasi, disistematiskan, dan dievaluasi secara logis untuk menghasilkan argumen hukum yang koheren.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjamin atas seluruh hak konsumen, antara lain hak atas keselamatan, kenyamanan dan keamanan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk diperlakukan secara benar dan tidak diskriminatif.

Konsep perlindungan kepada konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar mendapat hak-hak yang layak dan tidak dirugikan dalam transaksi barang dan/atau jasa. Perlindungan ini didasarkan pada prinsip manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum. Dalam UU ini, konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait produk, memiliki hak untuk didengar, mendapatkan kompensasi atas kerugian, serta dilayani secara adil dan tidak diskriminatif. Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang akurat, memastikan mutu barang dan jasa, bertindak jujur, dan memberikan kompensasi jika terjadi kerugian akibat produk atau layanan yang diberikan. Perlindungan ini bertujuan menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, sehingga tercipta transaksi yang sehat dan berkeadilan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menandai era baru dalam pengawasan industri keuangan di Indonesia. Regulasi ini dirancang untuk menciptakan ekosistem jasa keuangan yang lebih adil, transparan, dan berpusat pada konsumen. Konsep perlindungan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 menempatkan prinsip perlindungan konsumen sebagai dasar utama dalam pelaksanaan kegiatan usaha pelaku usaha jasa keuangan (PUJK). POJK ini mengatur bahwa PUJK wajib menerapkan prinsip edukasi keuangan yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk dan layanan, serta memberikan perlakuan adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab. Selain itu, perlindungan aset, privasi, dan data konsumen harus dijaga dengan ketat. Sehingga konsep perlindungan yang diusung tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif.

POJK No. 22/2023 juga menekankan pentingnya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, serta penegakan kepatuhan oleh PUJK terhadap regulasi. Regulasi ini mendorong persaingan usaha yang sehat dalam sektor jasa keuangan sebagai bagian dari perlindungan konsumen. Kebijakan ini bersifat preventif dan represif,

memberikan sanksi tegas bagi pelanggaran, serta mengedepankan transparansi dan keadilan sehingga konsumen mendapat perlakuan yang wajar dan aman dalam setiap transaksi layanan keuangan. Dengan demikian, POJK No. 22/2023 bertujuan membangun ekosistem keuangan yang sehat, inklusif, dan berkeadilan bagi seluruh pihak.

Latar belakang penerbitan POJK No. 22 Tahun 2023 adalah sebagai respons terhadap kebutuhan penguatan perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan yang semakin kompleks dan dinamis. Peraturan ini diterbitkan berlandaskan amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan yang menegaskan fungsi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melaksanakan perlindungan konsumen, pengawasan perilaku pelaku usaha jasa keuangan (PUJK), serta literasi dan inklusi keuangan. POJK No. 22 Tahun 2023 menggantikan regulasi sebelumnya dan menyesuaikan prinsip perlindungan konsumen serta cakupan pelaku usaha jasa keuangan yang lebih luas. Regulasi ini juga bertujuan meningkatkan standar transparansi, akuntabilitas, dan etika dalam penyediaan produk dan layanan keuangan, serta memperkuat mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dengan demikian, POJK ini diharapkan mampu memelihara kepercayaan masyarakat, mendukung pertumbuhan industri jasa keuangan yang sehat, dan mendorong pelaku usaha untuk menjalankan bisnis secara adil, efisien, dan transparan.

Sebagai penyempurnaan dan pengganti POJK No. 6/POJK.07/2022, regulasi ini memperkenalkan beberapa penguatan signifikan. Fokusnya tidak lagi hanya pada produk, tetapi juga pada pengawasan perilaku PUJK dalam memasarkan dan menawarkan produk (*market conduct*). Selain itu, terdapat penekanan yang lebih kuat pada aspek literasi keuangan, perlindungan data pribadi, dan kewajiban PUJK untuk memastikan keamanan siber sistem mereka. Tujuannya jelas: menciptakan sistem yang andal, memberdayakan konsumen melalui pemahaman yang baik, dan menumbuhkan kesadaran PUJK untuk selalu bertindak demi kepentingan nasabah.

POJK No. 22/2023 menggarisbawahi bahwa perlindungan konsumen bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan sebuah prinsip fundamental yang harus terintegrasi dalam setiap lini bisnis PUJK. Terdapat tujuh prinsip utama yang menjadi pilar dalam peraturan ini, di mana kegagalan penerapannya dapat berujung pada sanksi denda hingga Rp15 miliar. POJK No. 22 Tahun 2023 menandai evolusi signifikan dalam pendekatan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan Indonesia. Konsep utamanya tidak lagi hanya reaktif, tetapi bergeser ke arah yang lebih holistik, integratif, dan berkelanjutan, dengan fokus pada pemberdayaan konsumen dan pengelolaan risiko sejak dini oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Berbeda dari peraturan sebelumnya, POJK ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola perusahaan (*corporate governance*) yang baik. Ini berarti budaya perlindungan konsumen harus diinternalisasi di semua level organisasi PUJK, dari dewan komisaris hingga staf *frontliner*.

Konsep perlindungan konsumen dalam POJK ini dibangun di atas beberapa pilar utama. Pertama, prinsip-prinsip dasar diperkuat melalui lima nilai utama, yaitu keterbukaan, kejujuran, keadilan, transparansi, dan aksesibilitas, yang harus menjadi panduan dalam seluruh interaksi dengan konsumen, mulai dari pemasaran, penjualan, hingga penanganan pengaduan. Kedua, perlindungan berbasis siklus hidup (*lifecycle approach*) diberikan secara menyeluruh sepanjang perjalanan konsumen, mencakup pra-transaksi dengan informasi produk yang jelas dan mudah dipahami, transaksi yang adil dengan persetujuan sah dan pertimbangan kelayakan konsumen, serta paska transaksi dengan pelayanan berkualitas, perlindungan data, dan penanganan pengaduan yang efektif.

Ketiga, fokus diberikan pada perlindungan data dan teknologi, menekankan keamanan siber serta perlindungan konsumen dari risiko penggunaan algoritma dan *artificial intelligence*. Keempat, mekanisme penyelesaian pengaduan yang efektif diwajibkan, termasuk sistem internal PUJK dan akses ke Layanan Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang independen sebelum menempuh jalur pengadilan. Kelima, edukasi dan pemberdayaan konsumen menjadi bagian penting, dengan kewajiban PUJK dan OJK untuk meningkatkan literasi dan pemahaman keuangan masyarakat agar mereka mampu membuat keputusan yang tepat dan terlindungi dari risiko.

Di sisi lain, POJK ini juga mengakui pentingnya keseimbangan dengan memberikan perlindungan bagi PUJK dari konsumen yang beriktikad tidak baik. Pada akhirnya, POJK No. 22 Tahun 2023 bertujuan untuk membangun fondasi industri jasa keuangan yang lebih sehat, stabil, dan berkelanjutan, di mana kepercayaan antara konsumen dan penyedia jasa menjadi pilar utamanya.

Secara keseluruhan, POJK No. 22/2023 membangun sebuah ekosistem jasa keuangan yang berpusat pada konsumen (*customer-centric*), di mana perlindungan bukanlah beban *compliance* semata, tetapi menjadi inti dari bisnis yang sehat, berkelanjutan, dan dapat dipercaya. Dalam konteks *fintech P2P Lending*, perlindungan konsumen menjadi sangat penting karena hubungan hukum antara penyelenggara dan pengguna dilakukan secara digital, yang rentan terhadap penyalahgunaan data dan praktik penagihan yang tidak sesuai etika. Asas-asas yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen, seperti asas keamanan, asas manfaat, asas keseimbangan, asas keadilan serta asas kepastian hukum, harus menjadi pedoman utama.

Fintech Peer-to-Peer Lending (P2PL)

Fintech P2P Lending adalah layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi yang mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman secara langsung melalui layanan berbasis teknologi informasi atau secara daring. Regulasi awalnya diatur melalui POJK No. 77/POJK.01/2016, yang mengatur tentang izin usaha, operasional, dan kewajiban penyelenggara kemudian terakhir di rubah dengan POJK No. 40 tahun 2024.

POJK No. 40/2024 hadir untuk menyempurnakan regulasi sebelumnya dengan menyesuaikan dinamika industri jasa keuangan yang semakin kompleks, terutama dengan maraknya digitalisasi dan inovasi produk keuangan. Aturan ini memperluas cakupan tidak hanya pada "konsumen" tetapi juga "masyarakat", mengakui bahwa perlindungan harus diberikan bahkan kepada mereka yang belum menggunakan produk jasa keuangan tertentu.

Ruang lingkup dan definisi dalam POJK ini diperluas untuk mencakup berbagai aspek penting. Pertama, subjek yang dilindungi mencakup konsumen sebagai pengguna produk jasa keuangan serta masyarakat yang berpotensi menjadi konsumen, termasuk mereka yang terdampak oleh operasional Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Kedua, aturan ini berlaku bagi seluruh PUJK yang diawasi oleh OJK, termasuk *fintech*, teknologi finansial, dan penyelenggara inovasi keuangan digital lainnya. Ketiga, cakupan produk mencakup seluruh jenis produk jasa keuangan, mulai dari produk investasi, *fintech lending*, asuransi, dana pensiun, hingga produk digital baru yang terus berkembang.

POJK No. 40/2024 menegaskan enam prinsip utama yang wajib dijalankan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dalam rangka perlindungan konsumen. Pertama, keterbukaan (*transparency*) mengharuskan PUJK menyampaikan informasi produk secara jelas, jujur, transparan, dan mudah dipahami, termasuk biaya, fitur, manfaat, dan risiko produk. Kedua, perlakuan yang adil dan setara (*fair treatment*) menuntut PUJK untuk tidak melakukan diskriminasi dan memperlakukan seluruh konsumen secara adil, termasuk dalam penilaian kelayakan (*eligibility*). Ketiga, keandalan (*reliability*) menekankan penyediaan produk atau jasa yang layak, berkualitas, serta sesuai dengan kebutuhan, tujuan keuangan, dan profil risiko konsumen. Keempat, kerahasiaan (*confidentiality*) mewajibkan perlindungan terhadap data dan informasi pribadi konsumen. Kelima, keamanan data (*data security*) mengharuskan penerapan langkah teknis dan administratif yang memadai untuk melindungi data konsumen dari kebocoran, penyalahgunaan, atau akses tidak sah. Keenam, penanganan pengaduan yang efektif (*effective complaint handling*) memastikan adanya mekanisme pengaduan yang mudah diakses, terjangkau, efisien, dan independen.

POJK No. 40/2024 menghadirkan sejumlah inovasi dan pembaruan signifikan yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Pertama, perlindungan konsumen dalam inovasi keuangan digital mengharuskan PUJK yang mengembangkan produk atau layanan inovatif, misalnya melalui *regulatory sandbox*, memiliki rencana perlindungan konsumen yang disetujui OJK sebelum produk diluncurkan secara luas. Kedua, penguatan literasi dan inklusi keuangan menuntut PUJK tidak hanya melindungi tetapi juga memberdayakan konsumen melalui program edukasi dan literasi keuangan yang mudah dipahami, tepat sasaran, dan berbasis data yang jelas. Ketiga, pengelolaan data menjadi lebih ketat dengan aturan tentang persetujuan eksplisit (*consent*) dari konsumen dan kewajiban memiliki mekanisme penanganan jika terjadi pelanggaran data. Keempat, mekanisme penyelesaian sengketa diperkuat, termasuk kewajiban PUJK memiliki sistem pengaduan terdokumentasi, batas waktu maksimal 20 hari kerja, dan hak konsumen untuk mengajukan pengaduan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang diakui OJK jika tidak puas. Kelima, peran dan tanggung jawab Direksi serta Dewan Komisaris ditegaskan dengan akuntabilitas penuh atas efektivitas program perlindungan konsumen, termasuk integrasi prinsip perlindungan konsumen dalam strategi bisnis dan budaya perusahaan. Terakhir, sanksi yang tegas diberikan kepada PUJK yang melanggar, mulai dari teguran tertulis, denda administratif, hingga pencabutan izin usaha oleh OJK.

POJK No. 40 Tahun 2024 adalah sebuah langkah progresif dari OJK untuk menciptakan ekosistem jasa keuangan Indonesia yang lebih resilient, adil, dan terpercaya. Di satu sisi, regulasi ini memberikan penguatan yang signifikan terhadap hak-hak konsumen, dan di sisi lain, ia meletakkan mandat yang lebih berat pada PUJK untuk bertindak aktif dalam melindungi kepentingan konsumen dan memberdayakan konsumen dan masyarakat.

Perkembangan *P2P Lending* menghadirkan berbagai manfaat, terutama dalam meningkatkan inklusi keuangan. Namun, fenomena gagal bayar (*default*) yang tinggi memunculkan praktik penagihan utang yang seringkali merugikan konsumen. Oleh karena itu, aspek hukum dalam layanan ini tidak hanya terkait kontrak elektronik, tetapi juga menyangkut perlindungan konsumen dalam proses penagihan utang.

Debt Collector dan Permasalahan Hukum

Debt collector atau pihak ketiga yang digunakan dalam penagihan utang sering menimbulkan masalah hukum. Praktik yang kerap ditemukan antara lain yaitu, intimidasi dan ancaman kekerasan kepada konsumen yang menunggak. Penyalahgunaan data pribadi, termasuk penyebaran informasi kepada pihak lain. Pelecehan verbal dan psikis, yang mengganggu kenyamanan konsumen. Permasalahan ini menimbulkan pertanyaan penting

terkait akuntabilitas penyelenggara *fintech*, apakah mereka dapat melepaskan tanggung jawab dengan alasan penagihan dilakukan pihak ketiga atau justru tetap memiliki tanggung jawab hukum atas tindakan *debt collector*.

Pengaturan Praktik Penagihan Utang dalam POJK No. 22 Tahun 2023

POJK No. 22 Tahun 2023 merupakan regulasi terbaru yang menekankan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk *fintech P2P Lending*. Pada regulasi tersebut, OJK menegaskan bahwa penagihan utang tidak boleh dilakukan dengan cara intimidasi, kekerasan, maupun pelecehan. Selain itu, penyelenggara *fintech* wajib bertanggung jawab atas setiap tindakan pihak ketiga (*debt collector*) yang mereka gunakan.

POJK 22/2023 merupakan peningkatan signifikan dibandingkan POJK No. 77/2016 yang hanya mengatur aspek operasional *fintech* tanpa ketentuan rinci tentang penagihan. Peraturan baru ini menutup celah hukum yang sebelumnya sering dimanfaatkan untuk praktik penagihan yang merugikan konsumen. Dengan adanya POJK 22/2023, perlindungan konsumen dalam kegiatan *fintech* menjadi lebih kuat dan terstruktur.

Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen

Perlindungan hukum dalam konteks *fintech P2P Lending* dapat dikategorikan menjadi dua bentuk:

a. Perlindungan Preventif

Konsumen wajib mendapatkan informasi yang jelas dan transparan terkait perjanjian pinjaman, termasuk mekanisme penagihan. Dilarang adanya penyalahgunaan data pribadi untuk tujuan penagihan. Penyelenggara wajib memastikan pihak ketiga yang digunakan telah mengikuti standar etika penagihan.

b. Perlindungan Represif

Konsumen berhak mengajukan pengaduan kepada penyelenggara maupun langsung ke OJK apabila terjadi pelanggaran dalam penagihan. Bagi penyelenggara *fintech* yang tidak patuh pada ketentuan penagihan, OJK siap mengenakan hukuman administrasi yang beragam, dari teguran formal, pengenaan denda, penghentian sementara kegiatan, hingga sanksi terberat berupa pencabutan izin.

Dengan adanya mekanisme preventif dan represif, perlindungan konsumen menjadi lebih komprehensif dibanding regulasi sebelumnya.

Kewajiban dan Tanggung Jawab Penyelenggara Fintech P2P Lending

Salah satu poin penting dalam POJK No. 22/2023 adalah bahwa penyelenggara *fintech* tidak dapat melepaskan tanggung jawab hukum dengan alasan penagihan dilakukan oleh pihak ketiga. Artinya, segala tindakan *debt collector* tetap menjadi tanggung jawab penyelenggara

fintech. Kewajiban utama penyelenggara *fintech P2P lending* mencakup beberapa hal penting. Pertama, mereka harus menyusun kebijakan penagihan yang sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen. Kedua, penyelenggara wajib mengawasi secara ketat pihak ketiga yang diberi kewenangan untuk melakukan penagihan. Ketiga, mereka juga harus menyediakan mekanisme pengaduan yang responsif dan transparan bagi konsumen.

Hal ini mempertegas prinsip hukum *vicarious liability*, di mana pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas pihak yang bertindak untuk kepentingannya.

Prinsip Dasar Mekanisme Penagihan Pihak Ketiga (Debt Collector) sesuai POJK No.22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen

a. Persyaratan *Debt Collector*

Pihak ketiga yang melakukan penagihan memiliki beberapa kewajiban penting. Mereka harus memiliki sertifikasi atau kualifikasi yang diakui, misalnya melalui program sertifikasi AFPI (Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia) atau lembaga relevan lainnya. Selain itu, penagihan harus dilaksanakan sesuai dengan standar etika yang telah ditetapkan, dan pihak ketiga wajib menaati peraturan OJK serta ketentuan hukum lainnya yang berkaitan dengan penagihan utang.

b. Prosedur Penagihan Berjenjang

Proses penagihan utang harus dilakukan secara bertahap. Tahap pertama dimulai dengan surat peringatan dan komunikasi persuasif yang dilakukan langsung oleh pihak *fintech*. Jika belum ada penyelesaian, penagihan diteruskan ke *desk collection* oleh pihak ketiga, dan selanjutnya dapat dilanjutkan ke *field collection* jika diperlukan, namun seluruh proses harus tetap berada dalam koridor hukum dan etika yang ketat.

c. Larangan Tindakan Intimidasi dan Pelanggaran Privasi

POJK menegaskan larangan keras bagi *debt collector* untuk melakukan praktik penagihan yang melanggar ketentuan. Larangan ini mencakup tindakan intimidasi, ancaman, atau kekerasan baik verbal maupun fisik, penyebaran data pribadi konsumen tanpa izin, serta penagihan di luar jam kerja yang ditentukan atau di tempat yang dapat melanggar privasi konsumen. Semua aturan ini bertujuan untuk melindungi hak dan keamanan konsumen secara menyeluruh.

d. Pengawasan dan Kepatuhan

Penyelenggara jasa keuangan wajib melakukan pengawasan berkala terhadap pihak ketiga yang melakukan penagihan. Jika terjadi pelanggaran oleh pihak ketiga, penyelenggara memiliki kewajiban untuk melakukan tindakan korektif dan melaporkan kepada OJK.

e. Mekanisme Pengaduan Konsumen

Konsumen diberikan akses mudah untuk mengadukan keluhan terkait proses penagihan kepada penyelenggara maupun langsung ke OJK. Proses penanganan pengaduan tersebut harus transparan, cepat, dan berorientasi pada penyelesaian masalah secara adil.

f. Penegakan Kepatuhan dan Sanksi

Jika pihak ketiga melanggar ketentuan penagihan, POJK menetapkan mekanisme hukuman administratif yang mencakup teguran resmi, denda finansial, pembekuan kegiatan, dan sanksi terberat pencabutan izin usaha kepada *fintech* yang tidak mengindahkan perlindungan konsumen dalam proses penagihan. Hal ini memperkuat posisi konsumen dalam menghadapi praktik penagihan yang merugikan.

Sehingga mekanisme penagihan pihak ketiga dalam POJK No.22 Tahun 2023 dirancang dengan prinsip tanggung jawab berlapis, pengaturan sertifikasi dan etika bagi *debt collector*, serta pembatasan keras terhadap tindakan intimidasi dan pelanggaran privasi. Dengan pengawasan ketat dan mekanisme pengaduan yang efektif, regulasi ini berupaya menjamin perlindungan hak konsumen dalam proses penagihan utang di sektor jasa keuangan, khususnya pada perusahaan *fintech P2P lending*.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

POJK No. 22/2023 telah memberikan perlindungan hukum yang sangat komprehensif bagi konsumen *Fintech P2P Lending* dari praktik penagihan oleh pihak ketiga yang tidak etis. Perlindungan ini diwujudkan melalui pengaturan yang ketat tentang kewajiban, larangan, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Tanggung jawab platform *P2P Lending* bersifat mutlak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak ketiga (*debt collector*). Platform wajib memastikan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh tindakan penagihan yang dilakukan oleh pihak yang mereka tunjuk. Hambatan implementasi utama terletak pada aspek sosial (literasi konsumen) dan teknis (pengawasan). Kerangka hukum yang ada sudah memadai, tetapi perlu didukung oleh eksekusi dan penegakan yang konsisten.

Saran yang dapat diberikan dibagi menjadi tiga pihak utama. Bagi OJK, langkah yang disarankan meliputi meningkatkan sosialisasi POJK No. 22/2023 kepada masyarakat, memperkuat sistem pengawasan berbasis teknologi untuk memantau kegiatan penagihan, serta menindak tegas platform yang melanggar dengan sanksi berat dan publikasi untuk menciptakan efek jera. Bagi *platform fintech P2P lending*, disarankan meningkatkan tata kelola dan pengawasan internal dalam memilih mitra *debt collector*, menyusun Standard Operating

Procedure (SOP) penagihan yang berprinsip pada perlindungan konsumen, serta memberikan edukasi kepada konsumen mengenai hak dan kewajibannya. Sementara itu, bagi konsumen, penting untuk meningkatkan pemahaman tentang hak dan kewajiban berdasarkan POJK, berani melaporkan praktik penagihan yang melanggar kepada platform dan OJK, serta bijak dalam mengambil pinjaman dan memahami isi perjanjian.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, F., & Suraji, D. (2022). Perlindungan hukum terhadap penerima pinjaman fintech lending akibat pelanggaran asas keamanan dan keselamatan oleh penyelenggara. *Jurnal Privat Law*, 10(1), 1–12. Universitas Sebelas Maret. <https://doi.org/10.20961/privat.v12i2.50837>
- Ellian F. H., Lestari, R., & Putra, S. (2025). Penggunaan jasa debt collector dalam penagihan pembiayaan konsumen oleh PT Home Credit Indonesia Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(8). <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11285>
- Exshel B. P., Aloysius, S., & Jacob, Y. M. Y. (2024). Aspek hukum penggunaan jasa pihak ketiga (debt collector) oleh pihak leasing berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35 Tahun 2018 dalam upaya penagihan kendaraan roda dua terhadap debitur yang melakukan wanprestasi. *MANDUB*, 2(2). <https://doi.org/10.59059/mandub.v2i2.1210>
- Fithri, N. H., Endarto, B., & Suhadi, M. (2022). Perlindungan hukum terhadap nasabah financial technology peer-to-peer lending di Indonesia. *Wijaya Putra Law Review*, 1(1). <https://doi.org/10.38156/wplr.v1i1.63>
- Furqanita, J. A. (2021). Pertanggungjawaban penyelenggara fintech peer-to-peer lending terhadap kerugian konsumen berdasarkan POJK Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. *Acta Diurnal*. <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/article/view/594>
- Gustami, N. R., & Muryanto, Y. T. (2023). Perlindungan hukum lender dalam transaksi peer-to-peer lending kaitannya platform yang melakukan perbuatan melawan hukum. *Jurnal Privat Law*, 11(2). <https://doi.org/10.20961/privat.v11i2.48758>
- Harahap, M. Y. (2019). *Hukum acara perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Juniar, D. P., Suwandono, A., & Muhtar, H. N. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen peer-to-peer lending atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh debt collector. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 3(2). <https://doi.org/10.31328/wy.v3i2.1505>
- Khadijah, S. N. (2022). Pelindungan hukum terhadap pemberi dana dalam sistem fintech peer-to-peer lending (Studi pada Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 5 Sumatera Bagian Utara) [Tesis, Universitas Medan Area]. Repositori UMA.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Staatsblad 1847 No. 23.
- Laela, S. (2022). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha penyelenggara fintech peer-to-peer lending. *IBLAM Law Review*. <https://doi.org/10.52249/ilr.v2i2.255>
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum*. Jakarta: Prenada Media Group.

- Novia D. K. (2020). Perlindungan hukum konsumen bagi penarikan paksa kendaraan oleh debt collector. *Perspektif Hukum*, 20(2), 347–368. <https://doi.org/10.30649/ph.v20i2.84>
- Nurhisyam, F., Sudiro, A. A., & Machmud, A. (2024). Analisis penerapan kode etik penagihan pada fintech P2P lending dalam perspektif perlindungan konsumen. *Journal Syntax Idea*, 6(2), 145–160. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i2.3013>
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22/POJK.04/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- Subekti. (2014). *Hukum perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Talitha D. E., & Sulistiyono, A. (2025). Perlindungan hukum konsumen terhadap tindakan kekerasan debt collector pelaku pinjaman online. *JURRISH*, 4(1). <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i1.5095>
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LNRI Tahun 2008 No. 58.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LNRI Tahun 2016 No. 251.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LNRI Tahun 1999 No. 42.