

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI DAN PENAGIHAN DENGAN INTIMIDATIF OLEH PERUSAHAAN FINTECH DI INDONESIA

Shereen Virginia Sutriyadi¹, Sri Redjeki Slamet²

¹ Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Indonesia. E-Mail: shereenvirginiaaa@gmail.com

² Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Indonesia.

Abstract: *The development of financial technology (fintech), particularly peer-to-peer lending services, has significantly expanded public access to financing. However, it has also created legal challenges, including the misuse of personal data and intimidating debt collection practices. This study aims to examine the regulatory framework and supervisory mechanisms to prevent personal data abuse and to assess whether such collection practices comply with Indonesian legal standards. The research adopts a normative juridical method using statutory, conceptual, and case approaches, supported by a qualitative descriptive analysis of primary, secondary, and tertiary legal materials. The findings indicate that Indonesia has established a comprehensive regulatory framework governing fintech operations, particularly in relation to consumer protection, personal data protection, and debt collection practices. These regulations are reflected in laws such as the Personal Data Protection Law, Consumer Protection Law, Electronic Information and Transactions Law, and policies issued by the Financial Services Authority. However, the effectiveness of these regulations remains limited due to weak law enforcement, low compliance among business actors, and inadequate supervision. Furthermore, intimidating debt collection practices are inconsistent with legal principles, including good faith, the right to security, and personal data protection, and may lead to legal consequences.*

Keywords: Fintech; Personal Data Protection; Consumer Protection; Intimidating Debt Collection.

How to Site: Shereen Virginia Sutriyadi, Redjeki Slamet (2026). Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi dan Penagihan Dengan Intimidatif Oleh Perusahaan Fintech di Indonesia. Jurnal hukum *to-ra*, 12 (1), pp 89-104. DOI 10.55809/tora.v12i1.666

Introduction

Perkembangan teknologi digital yang melaju dengan kecepatan tinggi selama dua dekade terakhir telah menghasilkan beragam inovasi baru, terutama di bidang layanan keuangan melalui penerapan *financial technology* atau yang dikenal luas dengan sebutan fintech. Kehadiran fintech memungkinkan tersedianya fasilitas akses keuangan yang lebih praktis bagi masyarakat, terutama bagi kalangan yang sebelumnya tidak memperoleh layanan dari institusi keuangan konvensional.

Contoh platform teknologi keuangan (*fintech*) yang populer adalah sistem P2P Lending, yang memfasilitasi pinjaman dan peminjaman secara online langsung antara peminjam dan pemberi pinjaman, tanpa melalui perantara perbankan tradisional. Model ini dipandang sebagai solusi alternatif dalam memudahkan masyarakat memperoleh

pendanaan dengan ketentuan yang lebih ringan dibandingkan dengan prosedur perbankan konvensional.

Berdasarkan catatan statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tertanggal 27 Juli 2021, ada 122 entitas fintech P2P Lending yang telah memperoleh pengesahan hukum dari instansi terkait. Namun, dibalik kemajuan tersebut, pesatnya pertumbuhan industri fintech turut memunculkan sejumlah persoalan baru, terutama yang berkaitan dengan penyalahgunaan data pribadi oleh sebagian penyedia layanan ilegal di Indonesia dan praktik penagihan yang bersifat intimidatif oleh sebagian penyedia jasa layanan ilegal tersebut yang menimbulkan dampak negatif berupa menurunnya efektivitas pengawasan serta lemahnya perlindungan bagi konsumen.¹

Dalam perspektif hukum dan regulasi, kegiatan fintech seharusnya dilaksanakan berdasarkan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Hal ini mencerminkan kondisi *das sollen*, yakni keadaan ideal yang diharapkan dalam sistem hukum nasional. Di Indonesia, kesadaran publik terhadap pentingnya penjagaan kerahasiaan data pribadi semakin meningkat sejalan dengan masifnya pemanfaatan internet dan media sosial. Hak untuk mempertahankan diri merupakan hak konstitusional masyarakat yang tertulis dalam Undang-Undang Dasar 1945, khususnya ketentuan Pasal 28G ayat pertama ditegaskan bahwa setiap manusia berhak memperoleh rasa aman atas tubuh, keluarga, kehormatan, dan nama pribadi, juga mencakup kepunyaan individual yang dilindungi hukum. (Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, n.d.). Namun, dengan pertumbuhan cepat dalam bidang teknologi digital dan media komunikasi modern, konsep hak privasi seharusnya tidak lagi dipahami hanya sebagai bentuk kepemilikan sebagaimana yang tersurat dalam ketentuan tersebut. Hak atas privasi mesti dipandang sebagai hak mendasar karena berhubungan langsung dengan data pribadi serta identitas seseorang, menjadikannya hak individual yang memiliki nilai universal dan sangat penting untuk dijaga.²

Namun, realitas empiris atau *das sein* menunjukkan kondisi jauh dari ideal. Menurut data resmi OJK, ada 1.672 aduan warga mengenai penyimpangan perilaku petugas penagihan utang yang dikategorikan sebagai tindakan melanggar aturan. Data ini bersumber dari sistem pelayanan konsumen OJK yang terdokumentasi hingga tahun 2025 (Kantor Berita Antara, n.d.). Setiap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang memiliki kewajiban melaporkan kegiatan edukasi serta perluasan akses keuangan sebagaimana ditetapkan

¹ Yohana, A., Putra, B., & Sari, C. (2023). Penyalahgunaan data pribadi dalam layanan fintech di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(2), 120–135

² Anggen Suari, K. R., & Sarjana, I. M. (2023). Menjaga Privasi di Era Digital: Perlindungan Data Pribadi di Indonesia. *Jurnal Analisis Hukum*, 6(1), 132–142. <https://doi.org/10.38043/jah.v6i1.4484>

dalam Peraturan OJK Nomor 22/20, telah dikenai konsekuensi sesuai ketentuan hukum yang berlaku, termasuk tindakan administratif akibat keterlambatan dalam penyampaian laporan tersebut³. Berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang sedang berlaku, setiap entitas jasa keuangan yang tidak melaksanakan program peningkatan literasi keuangan sesuai mandat regulasi akan mendapatkan sanksi administratif Tindakan disipliner yang dikenakan bisa mencakup surat peringatan, pembatasan izin usaha, serta pengenaan denda keuangan, sampai pada tahap penghentian total izin operasi dari lembaga terkait terhadap produk maupun layanan yang dijalankan lembaga tersebut. Pada UU No.27/2022 terkait Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), yang menetapkan landasan hukum untuk mengatur prosedur penghimpunan, pengolahannya, serta menyimpan data pribadi secara seimbang dan sesuai dengan hukum, juga telah menarik perhatian terhadap keamanan data pribadi.

Kenyataan ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara norma ideal (*das sollen*) dengan praktiknya nyata di lapangan (*das sein*). Regulasi yang sudah tersedia belum sepenuhnya efektif dalam mencegah pelanggaran dan penyalahgunaan data pribadi. Masih banyak perusahaan fintech yang tidak berizin dan mengabaikan ketentuan hukum, sementara mekanisme pengawasan serta penegakan sanksi terhadap pelanggaran masih menghadapi berbagai keterbatasan. Kesenjangan ini juga tampak dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak-hak hukumnya dalam konteks digital, yang menyebabkan banyak korban tidak mengetahui langkah hukum yang dapat ditempuh ketika menghadapi praktik penagihan yang mengintimidasi. Celah inilah yang menandakan perlunya penelitian lebih mendalam untuk menjembatani antara aspek normatif dan kondisi empiris di lapangan.

Melihat pemaparannya, harus dilaksanakan studi terkait bagaimana bentuk regulasi dan mekanisme pengawasan yang diterapkan untuk mencegah penyalahgunaan data pribadi serta penagihan yang bersifat intimidatif oleh perusahaan fintech di Indonesia dan mengenai bagaimana kesesuaian tindakan penagihan yang bersifat mengintimidasi dalam kegiatan usaha fintech dengan norma yuridis yang diakui dan diterapkan dalam sistem hukum di Indonesia.

Untuk mengkaji permasalahan tersebut, penelitian ini memakai teori -Teori perlindungan hukum pendapat Philipus M. Hadjon memaparkan hukum berfungsi melindungi masyarakat melalui mekanisme preventif untuk mencegah pelanggaran dan represif untuk menyelesaikan pelanggaran yang telah terjadi⁴ Perlindungan tersebut

³ Talitha Danti Elvina, & Adi Sulistiyono. (2025). Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman Online. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora, 4(1), 364-376. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i1.5095>

harus didukung oleh kepastian hukum, yaitu keberadaan norma yang jelas, konsisten, dan dapat diterapkan secara efektif agar menjamin keadilan serta memberikan kejelasan hak dan kewajiban bagi para pihak. Pada konteksnya digital, teori perlindungan data pribadi memandang datanya pribadi jadi bagian dari HAM yang wajib dilindunginya, hingga pemrosesan datanya wajib dilaksanakan secara sah, proporsional, dan berdasarkan persetujuan. Ketiga teori ini jadi landasan analisa dalam penilaian perlindungannya hukum pada konsumen serta keabsahan praktik pengelolaan data dan penagihan oleh perusahaan fintech di Indonesia sebagai pisau analisis.

Metodologi riset penulis dalam karya ini adalah riset yuridis normatif, yaitu jenis riset hukum yang mengkaji standar hukum tertulis sebagai landasan untuk mengatasi masalah hukum. Karena topik riset berkaitan dengan legitimasi teknik penagihan yang melibatkan intimidasi oleh penyedia fintech dari sudut pandang hukum positif, riset normatif dipilih. Hal ini mengharuskan pengkajian mendalam terhadap undang-undang dan peraturan yang mengatur perlindungan informasi konsumen dan data pribadi dalam layanan fintech.

Pada studi yuridis normatif ini, Penulis memakai beberapa pendekatan: (1) pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menganalisis ketentuan hukum misalkannya UU Perlindungan Data Pribadi, UU Perlindungan Konsumen, POJK terkait fintech lending, dan regulasi lain yang relevan; (2) pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk menelaah doktrin, teori privasi, teori perlindungan konsumen, serta konsep tanggung jawab hukum negara; dan (3) pendekatan kasus (*case approach*) guna mengkaji contoh pengaduan atau kasus penagihan intimidatif yang pernah terjadi dan dipublikasikan oleh OJK maupun media resmi.

Studi ini memakai data sekunder sumbernya dari bahan hukum yakni : Bahan hukum primer, yakni berbentuk peraturan perundang-undangan dan putusan yang relevan yang meliputi: UU No.27/2022 terkait Perlindungan Data Pribadi, UU No.8/1999 terkait Perlindungan Konsumen, UU No.11/ 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik jo. UU No.19/2016- Pedoman regulasi, buku, jurnal, dan artikel ilmiah merupakan contoh sumber hukum sekunder; ensiklopedia dan kamus hukum merupakan contoh bahan hukum tersier. Semua teks hukum dipilih berdasarkan relevansinya dengan isu-isu perlindungan konsumen, metode pengumpulan data, dan perlindungan data pribadi dalam operasi fintech.

Literatur cetak dan sumber digital dari basis data hukum resmi dicari sebagai bagian dari metode penelitian perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan sumber hukum.

Shereen Virginia Sutriyadi, Redjeki Slamet (2026)

Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi dan Penagihan Dengan Intimidatif Oleh Perusahaan Fintech di Indonesia

Jurnal Hukum tora: 12 (1): 89-104

Pendekatan analisis deskriptif kualitatif, yang menjelaskan ketentuan hukum yang relevan dan kemudian menganalisisnya secara kritis untuk menjawab tujuan penelitian, digunakan dalam studi ini oleh penulis. Selain itu, digunakan juga penalaran deduktif, yakni menarik kesimpulan dari norma umum dalam regulasi untuk menilai keabsahan praktik penagihan intimidatif dalam konteks kasus konkret.

Discussion

Bentuk Regulasi Dan Mekanisme Pengawasan Yang Diterapkan Untuk Mencegah Penyalahgunaan Data Pribadi Serta Penagihan Yang Bersifat Intimidatif Oleh Perusahaan Fintech Di Indonesia

Aplikasi *Financial Trchnology* (fintech) merupakan inovasi yang menggabungkan kemajuan teknologi informasi dengan sistem jasa keuangan untuk memberikan kemudahan akses terhadap layanan finansial digital bagi masyarakat luas-(Kusuma & Asmoro, 2021). Kehadiran fintech menjadi bentuk modernisasi layanan keuangan, namun sekaligus menghadirkan tantangan hukum yang kompleks, terutama terkait perlindungan data pribadi dan praktik penagihan yang berpotensi melanggar hak-hak konsumen.

Untuk memahami dinamika tersebut, Philipus M. Hadjon (1987) menjelaskan bahwa perlindungan hukum mempunyai tujuan guna memberi rasa aman pada masyarakat melalui dua bentuk: preventif, yakni pencegahan agar tidak terjadi pelanggaran, dan represif, yakni penyelesaian atas pelanggaran yang telah terjadi. A.V. Dicey menekankan pentingnya prinsip rule of law, yaitu supremasi hukum yang menuntut agar seluruh tindakan pemerintah maupun pelaku usaha tunduk pada hukum yang berlaku. Sementara Lon. L.Fuller (1969) menyoroti moralitas internal hukum yang terdiri atas unsur kepastian, keterbukaan, dan konsistensi dalam penerapan hukum. Ketiga teori ini penting untuk menilai sejauh mana regulasi fintech di Indonesia telah melindungi hak-hak masyarakat dan menegakkan prinsip kepastian hukum.

Pada tingkat nasional, UU No.27/2022 terkait Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) menjadi pilar utama dalam menjamin hak privasi warga negara. Undang Undang ini mengatur prinsip legalitas, persetujuan eksplisit, pembatasan tujuan, serta akuntabilitas dalam setiap proses pemrosesan data pribadi(Murtadho et al., n.d.). Ketentuan tersebut mewajibkan setiap penyelenggara fintech untuk memperoleh persetujuan yang sah dari konsumen, melindungi data dari kebocoran, dan melarang pemanfaatan dan penggunaan data pribadi sebagai alat tekanan dalam penagihan.(UI Hosnah, 2021) Perlindungan konsumen ini diperkuat dengan keberadaan UU No.8/1999 terkait Perlindungan Konsumen dan UU No.11/2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik serta UU No.19/2016, Hal ini menyoroti betapa pentingnya bagi pelaku usaha untuk bertindak jujur dan menghindari pembagian data pelanggan secara ilegal. Pada tataran sektoral OJK melalui POJK No. 10/POJK.05/2022 dan ketentuan turunannya menetapkan standar tata kelola, sistem keamanan informasi, pembatasan

akses aplikasi, serta kode etik penagihan yang harus dilakukan secara proporsional dan manusiawi.⁵

Dalam kerangka teori perlindungan konsumen, Dalam kerangka teori perlindungan hukum, regulasi tersebut mencerminkan bentuk perlindungan hukum preventif yang bertujuan menghindarkan konsumen dari risiko penyalahgunaan data pribadi. Namun, Hadjon menekankan bahwa perlindungannya hukum tidak berhenti pada tataran normatif, melainkan juga harus diwujudkan dalam perlindungan hukum represif melalui mekanisme penegakan hukum yang mampu memberikan keadilan dan kepastian bagi korban pelanggaran. Dalam konteks fintech, hal ini menuntut adanya sistem pengawasan dan penegakan sanksi yang konsisten terhadap setiap bentuk pelanggaran penggunaan data pribadi atau praktik penagihan yang bersifat mengintimidasi.

Kewajiban pengendali data dan prosesor data dalam UU PDP juga menunjukkan bentuk perlindungan hukum yang sistematis. Sebelum memproses data berisiko tinggi, setiap operator fintech wajib melakukan penilaian dampak perlindungan data pribadi. Mereka juga harus menerapkan langkah-langkah pengamanan organisasional dan teknis yang memadai, seperti sistem enkripsi, kontrol akses internal, dan sistem pelaporan pelanggaran data, dalam memberi kepastian tingkatan keamanan sesuai dengan risikonya yang terlibat.⁶

Dari sisi pengawasan, teori pengawasan Dicey menilai bahwa supremasi hukum hanya dapat terwujud jika lembaga pengawas memiliki kewenangan dan efektivitas dalam menegakkan peraturan. Dalam praktiknya, OJK menerapkan model pengawasan *risk based supervision* yang menilai tingkat kepatuhan penyelenggaraan fintech berdasarkan risiko kegiatan usaha. Mekanisme model pengawan yang berbasis risiko, melalui audit kepatuhan, serta kanal pengaduan masyarakat, OJK secara khusus juga mengeluarkan peraturan OJK mengenai penyelenggaraan Layanan Pinjaman Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) atau pinjaman online yang berfungsi sebagai instrumen hukum untuk mengatur dan mengawasi kegiatan operasional pinjaman online (*fintech lending*). Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasional penyelenggaraan fintech sejalan dengan prinsipnya keadilan, transparansi, serta perlindungannya pada konsumen.

Selain itu, asosiasi industri seperti Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) turut berperan dalam menegakkan kode etik penagihan dan membina pelaku usaha agar

⁵ Kadek, I., Winanda, T. N., Ngurah Ardhya, S., & Windari, R. A. (n.d.). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Fintech di Indonesia Berdasarkan Pasal 4 Huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. www.bantennews.co.id

⁶ Rifa, F., & Hidayati, M. N. (2024). Kebijakan Penal dalam Perlindungan Data Pribadi Nasabah Fintech Lending di Indonesia. *Binamulia Hukum*, 13(2), 461–481. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.964>

mematuhi ketentuan perlindungan konsumen⁷. Namun, dalam perspektif Fuller, efektivitasnya masih menghadapi beberapa kendala, antara lain terbatasnya kemampuan pemantauan secara *real-time*, masih maraknya fintech ilegal yang beroperasi di luar pengawasan, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Kondisi ini memperlihatkan meskipun kerangka regulasi relatif lengkap, tantangannya utama ada pada implementasi, penegakan, dan partisipasi publik dalam melaporkan pelanggaran.⁸

Sebagai akibatnya, undang-undang yang disebutkan di atas memberikan kepastian hukum dengan melindungi informasi pribadi konsumen layanan pembiayaan fintech. Perlindungan hukum ini tercermin dalam upaya melindungi privasi informasi pribadi konsumen untuk mencegah penyalahgunaan dan memastikan bahwa penyedia layanan pinjaman fintech tidak menyalahgunakannya.⁹ Pelanggan fintech berhak atas LJK yang disediakan oleh penyedia fintech serta jaminan perlindungannya hukum terkait keamanan informasi pribadi diserahkan pada operator fintech.¹⁰

Mengacu pada wawancara dilaksanakan pada tanggal 24 Desember 2025, diperoleh informasi dari tiga konsumen layanan fintech yang memiliki pengalaman langsung terkait praktik penagihan. Andi Pratama, selaku pengguna layanan pinjaman daring, menyampaikan, “bahwa dirinya menerima pesan berulang disertai ancaman pelaporan kepada pihak berwenang serta penyebaran data pribadi kepada keluarga dan rekan kerja apabila keterlambatan pembayaran tidak segera diselesaikan”. Siti Rahmawati menuturkan, “bahwa ia dihubungi lebih dari sepuluh kali dalam satu hari, termasuk di luar jam kerja, dengan bahasa yang bernada keras dan intimidatif”. Sementara Rizky Maulana menjelaskan, “bahwa pihak penagih menghubungi kontak pribadi dan rekan kerjanya tanpa izin, menyebabkan tekanan sosial dan gangguan reputasi pribadi.”

Keterangan para responden tersebut memperlihatkan bahwa praktik penagihan yang bersifat intimidatif masih ditemukan di lapangan dan menunjukkan lemahnya penerapan prinsip etika usaha serta perlindungannya hukum pada data pribadi konsumen. Dalam konteks teori perlindungan hukum Hadjon, kondisi ini menunjukkan bahwa hukum belum sepenuhnya mampu menjalankan fungsi preventif dan represif secara bersamaan. Regulasi yang telah disusun dengan baik belum efektif mencegah pelanggaran karena lemahnya pengawasan serta rendahnya budaya kepatuhan (*compliance culture*) di tingkat operasional. Menurut teori pengawasan Dicey dan Fuller,

⁷ Handayani, A. (2023). Perlindungan Hukum atas Tindakan Pencurian Data Pribadi pada Layanan Fintech Lending Terhadap Ancaman Cyber Security di Indonesia. In *Jurist-Diction* (Vol. 6, Issue 4). <https://e-journal.unair.ac.id/JD>

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

¹⁰ Benuf, K., Mahmudah, S., & Priyono, E. A. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology di Indonesia. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 145–160. <https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v3.i2.p145-160>

ketidakefektifan ini juga mengindikasikan belum kuatnya penerapan prinsip rule of law serta belum terwujudnya moralitas hukum internal yang menuntut keterbukaan dan konsistensi dalam penegakan hukum.

Kondisi ini mempertegas bahwa perlindungannya hukum pada konsumen fintech di Indonesia masih bersifat formal dan normatif. Untuk menjadikan perlindungan hukum lebih substantif, negara perlu memperkuat fungsi pengawasan yang proaktif, meningkatkan kapasitas teknologi pemantauan terhadap praktik digital, serta memastikan setiap penyelenggara fintech memiliki sistem kepatuhan internal yang kuat. Prinsip perlindungan hukum preventif dan represif sebagaimana dikemukakan Hadjon harus dijalankan secara simultan, sedangkan teori pengawasan Dicey dan Fuller perlu dijadikan pedoman bagi konsistensi dan transparansi pengawasan oleh lembaga regulator.

Dengan demikian regulasi dan mekanisme pengawasan di Indonesia telah menyediakan dasar hukum yang cukup untuk mencegah penyalahgunaan data pribadi dan praktik penagihan yang bersifat intimidatif. Namun, efektivitas perlindungan hukum masih bergantung pada komitmen pelaku usaha, kapasitas lembaga pengawas, serta kesadaran hukum masyarakat. Dalam kerangka teori yang digunakan, keberhasilan perlindungannya hukum tidak bergantung pada keberadaan perangkat peraturan, namun pada moralitas dan konsistensi pelaksanaan hukum itu sendiri. Penegakan hukum yang tegas, pengawasan yang berkelanjutan, dan budaya kepatuhan yang kuat menjadi kunci agar industri fintech di Indonesia dapat tumbuh secara etis, berkeadilan, dan menjunjung tinggi hak-hak konsumen.

Kesesuaian Tindakan Penagihan Yang Bersifat Mengintimidasi Dalam Kegiatan Usaha Fintech Dengan Norma Yuridis Yang Diakui Dan Diterapkan Dalam Sistem Hukum Di Indonesia

Praktik penagihan oleh perusahaan *financial technology (Fintech)* merupakan bagian dari proses pemenuhan kewajiban konsumen terhadap penyelenggaraan layanan pinjamam berbasis teknologi informasi. Namun dalam praktiknya, sejumlah tindakan penagihan sering dilakukan dengan cara yang bersifat mengintimidasi seperti ancaman penyebaran data pribadi, pelecehan, tekanan psikologis, penggunaan bahasa kasar atau pengubungan pihak lain tanpa izin. Dari perspektif perlindungan konsumen, tindakan tersebut bertentangan dengan asas itikad baik dan larangan merugikannya konsumen hal ini tercantum pada UU No.8/1999. Karena keadilan, kepastian hukum, dan penghormatan terhadap martabat manusia merupakan landasan utama sistem hukum nasional, fenomena ini menimbulkan pertanyaan hukum.

Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan layanan pinjaman online tentu memahami pentingnya prinsip good faith atau itikad baik, karena prinsip ini merupakan kewajiban yang harus dijalankan dalam setiap aktivitas usaha. Dalam proses penagihan utang akibat gagal bayar, penyelenggara pinjaman online berkewajiban menerapkan prinsip itikad baik¹¹

Prinsip itikad baik tersebut menjadi dasar moral dan yuridis dalam setiap hubungan hukum antara penyelenggara fintech dan konsumennya. Menurut teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon (1987), penerapan itikad baik merupakan bentuk perlindungan hukum preventif, yang merujuk pada tindakan hukum yang digunakan untuk mencegah pelaku usaha melakukan hal-hal yang merugikan konsumen. Sesuaimua dengan peraturan yang berlaku, pelanggaran prinsipnya ini akan menimbulkannya konsekuensi hukum, termasuk sanksi administratif, tanggung jawab perdata, dan pertanggungjawaban pidana.

Pasal 28G UUD menjamin hak atas keamanan dan perlindungan, yang dilanggar oleh taktik penagihan utang yang paksa. Surat Edaran OJK No.14/SEOJK. 07/2014 terkait Kerahasiaan dan Keamanan Data Pribadi dan/atau Informasi Konsumen memuat ketentuan tambahan mengenai kewajiban penyedia jasa keuangan untuk melindunginya kerahasiaan dan keamanan data pribadi dalam industri fintech. Surat ini

¹¹ Dzahabi, F., Nugraha, E., & Citra, H. (2025). Perlindungan Konsumen terhadap Fintech Lending dan Penagihan Tidak Etis. *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(4), 394–398. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jkhpk>

menjelaskan kategori data pribadi konsumen yang harus dilindungi dalam operasional bisnis jasa keuangan.¹²

Dalam perspektif *rule of law* yang dikemukakan oleh A.V. Dicey (1959), Sebagai bagian dari prinsip hukum, yang mensyaratkan bahwa semua tindakan, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh entitas swasta, harus mematuhi undang-undang yang berlaku, hak-hak konstitusional tertentu dilindungi. Ketika pelaku usaha fintech melakukan tindakan penagihan dengan cara mengintimidasi atau menyalahgunakan data pribadi, maka ia melanggar prinsip kesetaraan di hadapan hukum dan mengingkari asas keadilan yang dijunjung dalam sistem hukum Indonesia.

Dalam konteks perlindungan data, penggunaan data pribadi sebagai alat tekanan atau penyebarannya kepada pihak lain tanpa persetujuan bertentangan langsung dengan prinsipnya pembatasan tujuan serta meminimalisasi datanya pada UU PDP¹³.

Ketentuan tersebut menegaskan bahwa setiap pengendali data wajib menggunakan datanya pribadi hanya untuk tujuannya sah, transparan, dan proporsional. Apabila datanya pribadi dipakai dalam menekan, mempermalukan, atau mengintimidasi debitur, tindakan itu merupakan bentuk pelanggaran terhadap prinsip moralitas hukum internal sebagaimana dikemukakan oleh Lon L. Fuller (1969), yakni asas keterbukaan dan keadilan dalam penerapan hukum.

Aplikasi layanan keuangan digital ini telah muncul sebagai inovasi yang signifikan dalam konteks Revolusi Industri Keempat. Pelanggan di Indonesia yang ingin mendapat uang dengan cepat serta mudah tanpa harus melalui prosedur administrasi yang rumit yang biasanya diperlukan oleh sistem tradisional telah tertarik pada fintech (Narendra Dwipa, 2024). Namun demikian, kemudahan tersebut juga membuka celah bagi penyalahgunaan, terutama dalam proses penagihan ketika konsumen mengalami gagal bayar. Apabila tindakan intimidasi dilakukan melalui sarana elektronik, perbuatan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran UU No.11/2008 jo UU No.19/2026 terkait ITE, khususnya yang berkaitan dengan penyebaran informasi yang mengandung ancama atau pencemaran nama baik. Oleh karena itu, praktik penagihan yang mengintimidasi tidak hanya melanggar etika usaha, tetapi juga dapat menimbulkan pertanggungjawaban administratif, perdata, bahkan pidana.

¹² Saputra Noptabi, I., Aprita, S., & Wulandari, M. (n.d.). Legal Protection for Personal Data in Financial Technology-Based Online Loans Under the Consumer Protection Act.

¹³ Febrian, F., Saputra, I. Y., & Napitupulu, D. R. W. (2025). Implikasi Hukum terhadap Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi Fintech. *Rechtsnormen Jurnal Komunikasi Dan Informasi Hukum*, 4(1), 21–30. <https://doi.org/10.56211/rechtsnormen.v4i1.1153>

Para responden yang merupakan konsumen layanan pinjaman berbasis teknologi finansial (fintech) dalam wawancara secara daring tanggal 24 Desember 2025 mengakui bahwa pada tahap awal, proses pengajuan pinjaman berlangsung sangat mudah dan cepat, dengan persyaratan yang sederhana. Namun, ketika terjadi keterlambatan pembayaran, pola komunikasi berubah menjadi bersifat menekan. Salah satu konsumen, Andi Pratama, menyampaikan, “bahwa dirinya menerima pesan berulang melalui aplikasi pesan instan, disertai ancaman pelaporan kepada pihak kepolisian serta ancaman penyebaran publikasi data pribadi kepada keluarga dan rekan kerja. Tekanan tersebut menimbulkan rasa cemas, malu, dan ketakutan, sehingga debitur merasa terpojok dan kehilangan ruang negosiasi.

Hal serupa disampaikan oleh Siti Rahmawati, “yang mengaku dihubungi oleh petugas penagihan lebih dari sepuluh kali dalam satu hari, termasuk luar jam kerja yang wajar. Selain intensitas komunikasi yang tinggi, responden juga menerima pesan yang menggunakan kata-kata menyudutkan serta informasi yang tidak konsisten terkait besaran denda dan kewajiban pembayaran.

Adapun Responden ketiga, Rizky Maulana menjelaskan, “bahwa pihak penagihan bahkan menghubungi kontak darurat dari rekan kerjanya yang tersimpan dalam telepon selulernya tanpa izin, Dimana pihak penagih menyampaikan narasi seolah-olah responden menghindari tanggung jawab pembayaran. Tindakan tersebut menimbulkan tekanan sosial yang cukup besar karena reputasi responden di lingkungan sosial dan reputasi yang berat.

Dari uraian tersebut terlihat bahwa Tindakan penagihan yang bersifat mengintimidasi telah melanggar prinsip keadilan dan perlindungan hukum yang dijamin oleh sistem hukum Indonesia. Dalam perspektif Hadjon, kondisi ini menunjukkan lemahnya fungsi perlindungan hukum represif, karena tidak semua korban memperoleh pemulihan hukum yang efektif. Dalam pandangan Dicey, lemahnya penegakan hukum atas praktik tersebut memperlihatkan belum tegaknya rule of law, sementara dari perspektif Fuller, praktik ini mencerminkan pelaksanaan hukum yang tidak adil dan tidak konsisten dengan moralitas hukum internal.

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara dan ketentuan pidana UU No.27/2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, khususnya Pasal 65 dan 67, yang mengaturnya sanksi pidana bagi pihak yang menyalahgunakannya data pribadi secara ilegal, praktik penagihan utang yang mengintimidasi dilarang dalam sistem hukum positif Indonesia. Akibatnya, tindakan semacam itu bertentangan dengan standar hukum yang telah ditetapkan serta nilai-nilai moral dan etika manusia yang menjadi landasan sistem hukum negara ini.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara daring yang dilakukan pada tanggal 24 Desember 2025 tersebut, bahwa praktik penagihan yang bersifat intimidatif masih ditemukan dalam penyelenggaraan layanan fintech. Praktik tersebut tidak sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, hak atas rasa aman, serta perlindungan data pribadi. Permasalahan utama bukan terletak pada ketiadaan regulasi, melainkan pada lemahnya pengawasan, rendahnya literasi masyarakat, serta belum optimalnya penegakan sanksi.

Berdasarkan keseluruhan keterangan tersebut, dapat dipahami bahwa masih terjadi kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* dalam penerapannya norma hukum. Regulasi yang telah lengkap belum sepenuhnya diikuti dengan penegakan hukum yang tegas, sehingga tujuan perlindungan hukum sebagaimana dikemukakan Hadjon belum sepenuhnya tercapai. Dalam konteks rule of law Dicey dan moralitas hukum Fuller, hal ini menegaskan perlunya konsistensi, transparansi, dan keadilan dalam pelaksanaan hukum, serta penguatan peran pengawasan oleh OJK dan asosiasi industri untuk menjamin kesesuaian praktik penagihan dengan norma yuridis yang diakui dalam sistem hukum Indonesia.

Conclusion

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa Indonesia telah memiliki kerangka regulasi yang cukup komprehensif dalam mencegah penyalahgunaan data pribadi dan praktik penagihan intimidatif oleh perusahaan fintech, melalui Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang didukung mekanisme pengawasan berbasis risiko. Namun, efektivitasnya masih terkendala lemahnya penegakan hukum, rendahnya kepatuhan pelaku usaha, dan keterbatasan pengawasan. Selain itu, praktik penagihan yang bersifat mengintimidasi tidak sesuai dengan norma yuridis karena melanggar prinsip itikad baik, hak atas rasa aman, dan perlindungan data pribadi, serta dapat menimbulkan konsekuensi hukum administratif, perdata, maupun pidana.

Reference

- Bambang Wahyuono, & Haryadi, W. T. (2024). Kepastian hukum bagi kreditur pemegang hak tanggungan atas jaminan hak guna bangunan yang sudah berakhir jangka waktunya. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 16–40. <https://doi.org/10.55499/dekrit.v14n2.258>
- Benuf, K., Mahmudah, S., & Priyono, E. A. (2019). Perlindungan hukum terhadap keamanan data konsumen financial technology di Indonesia. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 145–160. <https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v3.i2.p145-160>
- Dzahabi, F., Nugraha, E., & Citra, H. (2025). Perlindungan konsumen terhadap fintech lending dan penagihan tidak etis. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(4), 394–398. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jkhpj>
- Febrian, F., Saputra, I. Y., & Napitupulu, D. R. W. (2025). Implikasi hukum terhadap perlindungan data pribadi dalam transaksi fintech. *Rechtsnormen: Jurnal Komunikasi dan Informasi Hukum*, 4(1), 21–30. <https://doi.org/10.56211/rechtsnormen.v4i1.1153>
- Handayani, A. (2023). Perlindungan hukum atas tindakan pencurian data pribadi pada layanan fintech lending terhadap ancaman cyber security di Indonesia. *Jurist-Diction*, 6(4). <https://e-journal.unair.ac.id/JD>
- Kadek, I., Winanda, T. N., Ngurah Ardhya, S., & Windari, R. A. (n.d.). Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa fintech di Indonesia berdasarkan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Retrieved from www.bantennews.co.id
- Kusuma, H., & Asmoro, W. K. (2021). Perkembangan financial technology (fintech) berdasarkan perspektif ekonomi Islam. *Istithmar: Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam*, 4(2). <https://doi.org/10.30762/itr.v4i2.3044>
- Murtadho, N. A., Andreyani, R., Sakti, R. K., Rahmatullah, N., Salsabilah, Y. R., & Watae, S. (n.d.). Structure and classification of legal norms: Institutional challenges in law making. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i5.4780>

Narendra Dwipa, A. (2024). Criminal acts in the process of online loan collection. *Eduvest: Journal of Universal Studies*, 4. <http://eduvest.greenvest.co.id>

Rifa, F., & Hidayati, M. N. (2024). Kebijakan penal dalam perlindungan data pribadi nasabah fintech lending di Indonesia. *Binamulia Hukum*, 13(2), 461–481. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.964>

Saputra Noptabi, I., Aprita, S., & Wulandari, M. (n.d.). Legal protection for personal data in financial technology-based online loans under the consumer protection act.

UI Hosnah, A., W. D. S., & S. H. P. (2021). *Karakteristik ilmu hukum*.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen.