
ANALISIS MEKANISME PENAGIHAN PINJAMAN ONLINE (PINJOL) DITINJAU DARI PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN RI NOMOR 10 /POJK.05/2022 TENTANG LAYANAN PENDANAAN BERSAMA BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

Oleh
Siti Nurhaliza
Universitas Nasional
Email: snrhlzaah29@gmail.com

Article History:

Received: 03-04-2024

Revised: 21-04-2024

Accepted: 18-05-2024

Keywords:

Billing Mechanism, Online Loan, Financial Services Authority Regulation

Abstract: *The development of fintech P2P Lending in Indonesia is encouraged by the legalization of Financial Services Authority Regulation RI Number 10/Pojk.05/2022 regarding Information Technology-Based Money Lending and Borrowing Services, the regulation is a legal umbrella for Fintech P2P Lending companies in Indonesia to run their businesses. Various cases of legal violations that occur in online loans, one form of violation that often occurs in the collection process. The theory used in this study is the theory of legal certainty and the theory of legal protection, The research method uses a normative juridical approach, by examining library materials or secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. Aware of the results of the study that the implementation of collection which is regulated by the Financial Services Authority Regulation and also Indonesian Joint Funding FinTech Association does not run in accordance with standard collection procedures, besides that the use of third parties, namely debt collectors, is one of the triggers for many legal violations in the online loan collection process. The online loan collection mechanism in the future is expected by the Financial Services Authority to be able to make regulations on the collection mechanism as clear and detailed as possible, In addition to regulations that must be changed, the Financial Services Authority should also not hand over authority to the association regarding activities and operational standards*

PENDAHULUAN

Pada saat awal tahun 2020 hampir di seluruh dunia mengalami pandemi yang disebabkan oleh sebuah virus yang bernama Covid 19 atau sering disebut dengan nama Corona Virus, Indonesia menjadi salah satu negara yang masyarakatnya terjangkit virus ini dengan persentasi yang tinggi, hal ini menyebabkan perekonomian Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis, salah satu dampaknya adalah banyak masyarakat yang kehilangan

pekerjaannya yang disebabkan PHK besar-besaran dikarenakan perusahaan-perusahaan merugi. Namun disisi lain, perkembangan teknologi di Indonesia semakin pesat, sektor bisnis menjadi salah satu yang diuntungkan oleh perkembangan teknologi, terlihat dengan lahirnya bisnis online atau e-commerce, tidak hanya di sektor bisnis, perkembangan teknologi juga tetapi juga merambah di sektor keuangan, hal ini menjadi cikal bakal lahirnya financial teknologi atau sering disebut dengan *FinTech* di Indonesia (Ernama, Budiharto, Hendro S, 2022).

Kemajuan teknologi ini banyak memberikan dampak positif kepada masyarakat disaat pandemi, dikarenakan pada saat pandemi masyarakat diwajibkan untuk mengurangi aktivitas diluar rumah dan dilarang untuk bertemu dengan orang banyak hanya teknologi lah yang dapat digunakan masyarakat untuk memudahkan kegiatan, seperti berbelanja, membayar tagihan dapat dilakukan secara daring atau online, selain memudahkan masyarakat kemajuan teknologi juga membawa masyarakat yang awalnya masih menggunakan corak tradisional berubah menjadi masyarakat yang modern (Achdiat Karta Mihardja 1998).

Berkembangnya fintech *P2P Lending* atau pinjaman online di Indonesia didasari oleh disahkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 77 Tahun 2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi kemudia di perbarui dengan disahkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 10/Pojk.05/2022 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, regulasi tersebut menjadi payung hukum bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak di industri *Fintech P2P Lending* di Indonesia untuk menjalankan usahanya. (S.Napitupulu, A.Rubini, K.Khasanag, et al, 2017). Pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77 Tahun 2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi terdapat ketentuan mengenai mekanisme pencatatan dan pendaftaran fintech, mekanisme pemantauan dan pengawasan fintech, pembentukan ekosistem fintech, membangun budaya inovasi dan kolaborasi, inklusi dan literasi, manajemen resiko yang efektif, perlindungan konsumen, transparansi serta ketentuan anti pencucian uang dan pendanaan terorisme.

Peer to peer lending atau pinjaman *online* menjadi salah satu bisnis yang berkembang sangat pesat ditengah pandemi. Karena pinjaman online itu sendiri dengan mudah beriklan diberbagai media sosial, yang mana pada saat pandemi masyarakat menghabiskan banyak waktu dirumah dan menggunakan media sosial sebagai pengisi waktu luang selama berada dirumah, tidak hanya karena pinjaman online mudah diakses saja namun juga karena pinjaman online ini menawarkan pinjaman dengan syarat dan ketentuan jauh lebih mudah dan fleksibel dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional seperti bank (Pardosi Rodes Ober, Adi Guna, 2020).

Sebelum hadirnya *peer to peer lending* atau pinjaman *online*, masyarakat mendapatkan peminjaman dari bank atau lembaga lainnya harus melalui banyak rangkaian prosedur yang lumayan Panjang, mulai dari proses pemberkasan sampai dana tersebut bisa cair. Berbeda jauh dengan *peer to peer lending* atau pinjaman *online* masyarakat yang akan melakukan peminjaman dana hanya perlu mendownload aplikasinya saja atau bisa juga dengan membuka website yang memberikan jasa pinjaman. Dengan proses pengajuan online, debitur yang mengajukan pinjaman tidak perlu tatap muka kepada pihak lembaga keuangan dan tidak perlu menyiapkan dokumen fisik. Debitur dapat mengisi formulir aplikasi secara

online, foto dokumen persyaratan kemudian menguploadnya, serta meng-verifikasi informasi melalui online. Kemudahan tersebut memberikan daya tarik tersendiri sehingga banyak yang lebih memilih pinjaman online atau fintech tersebut. Perbandingan kedua pinjaman tersebut cukup signifikan dimana bank biasa mencairkan dananya direntan waktu 7 hingga 14 hari kerja, sedangkan layanan fintech bisa dari 4 jam hingga 3 hari. Produk yang ditawarkan oleh pinjaman *online* ini biasanya adalah pinjaman dana cepat cair dan pinjaman tanpa agunan atau yang lebih dikenal dengan nama KTA (Kredit Tanpa Agunan) karena dinilai lebih memikat calon peminjam.

Tetapi disisi lain pinjaman online memiliki banyak risiko. Risiko-risiko itu perlu diperhatikan ketika memutuskan untuk ikut menjadi pendana (*Lender*) atau peminjam (*Borrower*) dalam bisnis *Peer To Peer (P2P) Lending* seperti : Risiko bunga tinggi bagi peminjam, Harus membayar biaya layanan 3% sampai 5%, Jangka waktu pelunasan pendek maksimal 12 bulan, Limit kredit pinjaman online yang rendah, Risiko bocornya data handphone mengajukan pinjaman online. Percepatan dan perkembangan teknologi informasi seperti uraian diatas memberikan dampak positif dan negatif bagi perkembangan peradaban umat manusia. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan peradaban dunia, sekaligus menjadi sasaran efektif dalam perbuatan melawan hukum (Ahmad M. Ramli, 2014).

Berbagai kasus pelanggaran hukum yang terjadi dimasyarakat salah satunya adalah kasus pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Perusahaan Pinjol. Hal tersebut diawali dengan perjanjian pinjam meminjam yang pada klausula perjanjiannya terdapat beberapa peraturan yang dilarang oleh undang-undang, selanjutnya pelanggaran hukum yang lainnya juga terjadi diproses penagihan, pelanggaran hukum yang kerap terjadi pada proses penagihan adalah adanya intimidasi, peretasan sampai dengan penyebaran data pribadi. Yang menjadi korban adalah masyarakat yang awam hukum dan kurangnya edukasi akan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana ketentuan yang mengatur tentang mekanisme penagihan pinjaman online menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana pelaksanaan penagihan pinjaman online ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi?
3. Bagaimana seharusnya mekanisme penagihan pinjaman *online* dimasa yang akan datang?

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang mengacu kepada norma-norma atau asas-asas hukum dengan cara mempelajari dan meneliti masalah dengan menggunakan berbagai literatur berupa bahan pustaka atau data sekunder. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian, dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Ketentuan Yang Mengatur Tentang Mekanisme Penagihan Pinjaman Online Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia

Penagihan pinjaman online diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik

Indonesia Nomor 10 /POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi di BAB ke XII Tentang Edukasi dan perlindungan pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) pada bagian ketiga pasal 102, 103 dan 104. Yang mana pasal pasal tersebut berbunyi sebagai berikut :

1. Pasal 102

a. Ayat (1)

Dalam hal penerima dana wanprestasi, penyelenggara wajib melakukan penagihan kepada penerima dana, paling sedikit dengan memberikan surat keterangan peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian pendanaan antara pemberi dana dan penerima dana.

b. Ayat (2)

Surat peringatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memuat informasi paling sedikit:

- 1) Jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban;
- 2) Posisi akhir total pendanaan yang belum dilunasi;
- 3) Manfaat ekonomi pendanaan; dan
- 4) Denda yang terutang.

c. Pasal 103

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kepada penerima dana sebagaimana dimaksud dalam pasal 102 ayat (1), Penyelenggara wajib menuangkan kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk perjanjian tertulis.

Kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan:

- 1) Pihak lain tersebut berbentuk badan hukum;
- 2) Pihak lain tersebut memiliki izin dari instansi berwenang
- 3) Pihak lain tersebut memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari lembaga sertifikasi profesi yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan; dan
- 4) Pihak lain bukan merupakan afiliasi dari pihak penyelenggara atau pemberi dana

Penyelenggara wajib bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Penyelenggara wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

d. Pasal 104

Dalam melakukan penagihan kepada penerima dana sebagaimana dimaksud dalam pasal 102 ayat (1) dan pasal 103 ayat (1), penyelenggara wajib memastikan penagihan dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ketentuan lebih lanjut mengenai penagihan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Penagihan juga dijelaskan di Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Republik Indonesia tahun 2022 Nomor 2/OJK pada Pasal 31 Ayat (2) Huruf L, Pasal 35 Ayat (4) Huruf C, Pasal 102 Ayat (1) dan Pasal 104.

B. Pelaksanaan Penagihan Pinjaman Online Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Ri 10/Pojk.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi

Dikarenakan pinjaman online atau *Peer to Peer Lending* ini adalah produk *fintech* yang semua proses dilakukan secara *online*, mulai dari pengajuan pinjaman sampai dengan pencairan dana semua proses dilakukan secara daring atau *online*. Yang mana dalam kode etik *fintech*, dalam penagihan mewajibkan perusahaan pinjol memiliki dan menyampaikan prosedur penyelesaian dan penagihan kepada nasabah. Kemudian, setiap penyelenggara wajib menyampaikan kepada nasabah mengenai langkah- langkah yang akan ditempuh dalam hal terjadi keterlambatan pinjaman atau kegagalan pembayaran pinjaman.

Tabel 1. Langkah-langkah penagihan pinjaman online sesuai menurut Asosiasi FinTech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)

NO	Langkah-langkah penagihan	Keterangan
1	Penyampaian prosedur penyelesaian dan penagihan	Perusahaan fintech pendanaan wajib menyampaikan prosedur penyelesaian dan penagihan pada peminjam apabila terjadi gagal bayar pinjaman.
2	Penyampaian kepada penerima pinjaman langkah-langkah yang akan ditempuh apabila terjadi terlambat bayar atau gagal bayar	Langkah-langkah yang akan ditempuh apabila terjadi terlambat bayar atau gagal bayar seperti: <ol style="list-style-type: none"> Pemberian peringatan, Persyaratan Kembali, yaitu Perubahan sebagian atau seluruh syarat-syarat kredit yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu, atau persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimum saldo kredit dan konversi seluruh atau sebagian dari pinjaman menjadi penyertaan bank. Penjadwalan kembali (<i>rescheduling</i>), yaitu perubahan syarat kredit yang menyangkut jadwal pembayaran dan atau jangka waktu termasuk masa tenggang, baik meliputi perubahan besarnya angsuran maupun tidak. Penataan kembali (<i>restructuring</i>), yaitu perubahan syarat-syarat kredit berupa penambahan dana bank dan/atau konversi seluruh atau sebagian tunggakan bunga menjadi pokok kredit baru, dan/atau konversi seluruh atau sebagian dari kredit menjadi penyertaan dalam perusahaan. Korespondensi dengan peminjam dana secara jarak jauh (<i>desk collection</i>) termasuk via

		<p>telepon, e-mail atau bentuk percakapan lainnya,</p> <p>f. Perihal kunjungan atau komunikasi dengan tim penagihan,</p> <p>g. Penghapusan pinjaman.</p>
3	Karyawan internal fintech wajib bersertifikasi agen penagihan	Karyawan internal penagihan dari perusahaan fintech lending diwajibkan mendapatkan sertifikasi Agen Penagihan yang dikeluarkan oleh Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan oleh AFPI.
4	Larangan penagihan secara langsung	Perusahaan fintech pendanaan tidak diperbolehkan melakukan penagihan pinjaman online secara langsung kepada penerima pinjaman yang mengalami gagal bayar setelah melewati batas keterlambatan lebih dari 90 hari dihitung dari tanggal jatuh tempo pinjaman.
5	Pemberitahuan risiko secara detail kepada peminjam dan	Perusahaan fintech pendanaan wajib menginformasikan kepada penerima pinjaman secara detail mengenai risiko yang akan dihadapi oleh peminjam jika tidak melakukan pelunasan atas pinjaman mereka.
6	Larangan melakukan penagihan menggunakan intimidasi, kekerasan fisik dan mental	Setiap perusahaan fintech pendanaan selaku kuasa pemberi pinjaman dilarang melakukan penagihan dengan intimidasi, kekerasan fisik dan mental ataupun cara-cara yang menyinggung sara atau merendahkan harkat, martabat serta harga diri penerima pinjaman entah itu di secara langsung maupun lewat dunia maya baik terhadap diri peminjam, harta benda, kerabat, rekan dan keluarganya.

Sumber : Asosiasi FinTech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)

Selain Langkah-langkah diatas, perusahaan *fintech* juga harus memberitahu kepada nasabah mengenai jadwal kunjungan atau komunikasi dengan tim penagihan. Sesuai dengan Pasal 102 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10 /POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang berbunyi :

“Dalam hal penerima dana wanprestasi, penyelenggara wajib melakukan penagihan kepada penerima dana, paling sedikit dengan memberikan surat keterangan peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian pendanaan anantara pemberi dana dan penerima dana”.

Surat peringatan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal diatas adalah wajib memuat informasi paling sedikit:

1. jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban;
2. posisi akhir total Pendanaan yang belum dilunasi atau pokok terutang;
3. manfaat ekonomi Pendanaan; dan
4. denda yang terutang.

Perusahaan Pembiayaan dapat melakukan kerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan fungsi penagihan kepada Debitur. Perusahaan Pembiayaan wajib menuangkan kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud dalam bentuk perjanjian tertulis bermeterai. Kerja sama dengan pihak ketiga sebagaimana dimaksud wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Pihak lain tersebut berbentuk badan hukum;
2. Pihak lain tersebut memiliki izin dari instansi berwenang; dan
3. Pihak lain tersebut memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari Lembaga Sertifikasi Profesi di bidang pembiayaan.

Selain terdapat Langkah-langkah penagihan, terdapat juga Kode Etik Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi yang dikeluarkan oleh Asosiasi Fintech.

Tabel 2. Kode Etik Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Menurut Asosiasi FinTech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)

No	Kode Etik	Keterangan
1	Itikad Baik Penggunaan Pihak Ketiga Dalam Penagihan	<ol style="list-style-type: none"> a. Setiap perusahaan fintech pendanaan diperbolehkan menggunakan pihak ketiga perusahaan jasa pelaksanaan penagihan yang telah terdaftar di AFPI dan memiliki sertifikat untuk melakukan penagihan pinjaman online yang dikeluarkan oleh AFPI. b. Seluruh karyawan penagihan dari perusahaan jasa pelaksanaan penagihan diwajibkan memperoleh sertifikasi Agen Penagihan yang dikeluarkan oleh AFPI atau pihak yang ditunjuk AFPI. c. Perusahaan fintech pendanaan menggunakan pihak ketiga untuk tagihan yang telah melewati batas keterlambatan yaitu lebih dari 90 hari dihitung dari tanggal jatuh tempo pinjaman. d. Selain menggunakan pihak ketiga untuk menagih pinjaman lebih dari 90 hari, perusahaan fintech lending juga bisa melakukan beberapa hal ini, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1) Menunjuk kuasa hukum dan mengajukan upaya hukum yang

		<p>tersedia atas nama pendana kepada penerima pinjaman tentunya harus sesuai dengan UU yang berlaku.</p> <p>2) Untuk pemberian pinjaman kepada peminjam dengan skema kerjasama (misalnya kerjasama supply chain atau distributor financing), di mana terdapat kerjasama antara perusahaan fintech lending, peminjam dana dan pihak ketiga yang merupakan principal / <i>supplier</i> / <i>vendor</i> / <i>bowheer</i> / <i>oftaker</i> dari penerima pinjaman (selanjutnya disebut business partner), maka untuk penagihan bisa dilakukan oleh business partner tersebut.</p> <p>e. Perusahaan fintech lending dilarang menggunakan pihak ketiga perusahaan jasa penagihan yang masuk ke dalam daftar hitam yang dikeluarkan oleh OJK maupun AFPI.</p>
2	Larangan Menggunakan Kekerasan Fisik dan Mental	<p>a. Setiap Penyelenggara selaku kuasa Pemberi Pinjaman dilarang melakukan penagihan dengan intimidasi, kekerasan fisik dan mental, ataupun cara- cara lain yang menyinggung sara atau merendahkan harkat, martabat, serta harga diri Penerima Pinjaman, di dunia fisik maupun di dunia maya (cyber bullying) baik terhadap Penerima Pinjaman, harta bendanya, ataupun kerabat dan keluarganya.</p> <p>b. Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.</p>

Sumber : Asosiasi FinTech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)

Perusahaan Pembiayaan wajib bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud Perusahaan Pembiayaan wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud. Menurut Standar Prosedur, Pelaksanaan Penagihan pinjaman

online adalah proses di mana pemberi pinjaman atau perusahaan pinjaman online mencoba untuk mengumpulkan pembayaran dari peminjam yang telah melewati jatuh tempo atau gagal membayar pinjaman mereka.

Standar prosedur penagihan dibuat tidak hanya untuk penagihan piutang perusahaan pembiayaan seperti bank, leasing dan sejenisnya. Namun juga berlaku untuk perusahaan yang bergerak di bidang *fintech* seperti pinjaman *online*. Standar prosedur penagihan ini seharusnya menjadi acuan penagihan untuk pihak debitur yaitu pelaku usaha pinjaman online, namun pada kenyataannya masih banyak saja pelanggaran hukum yang terjadi di sistem penagihan pinjol khususnya pinjol-pinjol ilegal yang tidak berizin.

Pelaksanaan penagihan ini dapat bervariasi tergantung pada peraturan dan kebijakan perusahaan pemberi pinjaman, tetapi umumnya melibatkan beberapa Langkah, berikut perbandingan antara pelaksanaan penagihan yang seharusnya dan yang terjadi dimasyarakat :

Tabel 3. Perbandingan pelaksanaan penagihan menurut standar prosedur penagihan pinjaman online dan pelaksanaan penagihan yang terjadi di masyarakat

No	Pelaksanaan penagihan menurut standar prosedur penagihan	Pelaksanaan penagihan yang terjadi dimasyarakat
1	Mengingatkan pembayaran, Pemberi pinjaman biasanya akan mengirimkan pengingat pembayaran kepada peminjam melalui pesan teks, surel, atau panggilan telepon. Pengingat ini bertujuan untuk mengingatkan peminjam agar segera membayar pinjaman mereka dan menghindari konsekuensi lebih lanjut. Perusahaan fintech pendanaan wajib memiliki dan menyampaikan prosedur penyelesaian dan penagihan pada pendana dan peminjam apabila terjadi gagal bayar pinjaman.	Mengingatkan pembayaran, Pemberi pinjaman mengirimkan pengingat pembayaran kepada peminjam melalui pesan teks, surel, atau panggilan telepon, namun berbeda dengan standar prosedur penagihan, kerab kali pihak pinjol mengingatkan pembayaran yang berisikan kata-kata kasar, melakukan pelecehan verbal, intimidasi, teror serta ancaman fisik, pihak yang menagih dapat mengancam dengan kekerasan fisik terhadap peminjam atau keluarganya jika pinjaman tidak dibayar tepat waktu, ancaman seperti pemukulan, penculikan, atau bahkan ancaman pembunuhan.
2	Melakukan Negosiasi, Jika peminjam tidak merespons atau tidak membayar setelah pengingat pertama, pemberi pinjaman dapat melakukan negosiasi dengan peminjam melalui telepon atau pesan untuk menegaskan kembali pembayaran yang tertunda. Mereka mungkin mencoba	Tidak melakukan negosiasi, Jike peminjam tidak merespon atau tidak membayar setela pengingat yang pertama maka pemberi dana melakukan pengancaman kepada penerima dana untuk menyebarkan informasi pribadi peminjam, seperti nomor telepon, alamat rumah, atau foto, ke publik atau orang-orang terdekat, tujuan mereka adalah untuk memaksa peminjam membayar pinjaman dengan cepat. Pemberina dan tidak akan

	bernegosiasi dengan peminjam untuk menemukan solusi yang memadai, seperti jadwal pembayaran yang direvisi atau penyelesaian lainnya.	melakukan negosiasi kepada pihak penerima dana dalam penagihan pinjaman.
3	Menggunakan pihak ketiga, Jika upaya langsung tidak berhasil, pemberi pinjaman dapat menggunakan jasa agen penagihan. Agen penagihan adalah pihak ketiga yang diberi wewenang oleh pemberi pinjaman untuk menagih pembayaran secara profesional. Mereka akan menghubungi peminjam melalui telepon, surat, atau kunjungan langsung untuk mengumpulkan pembayaran.	Menggunakan pihak ketiga, jika dirasa penagihan dengan dua cara diatas tidak membuahkan hasil, biasanya pihak pinjol menggunakan pihak ketiga, yakni <i>debt collector</i> , <i>debt collector</i> dapat mengunjungi tempat kerja peminjam atau tempat-tempat umum lainnya untuk melakukan penagihan secara terbuka. Mereka mungkin mencoba menciptakan situasi yang memalukan dan memaksa peminjam untuk membayar pinjaman di depan orang banyak.
4	Laporan ke Biro Kredit, Jika peminjam terus tidak membayar pinjaman, pemberi pinjaman dapat melaporkan kegagalan pembayaran tersebut ke biro kredit atau lembaga sejenis. Ini dapat berdampak negatif pada skor kredit peminjam dan mempengaruhi kemampuan mereka untuk memperoleh pinjaman di masa depan.	Laporan ke Biro Kredit, Meski sudah dilakukan pelaporan ke Biro Kredit namun pihak pemberi dana tetap melakukan penagihan, menagih dengan cara mengirimkan pesan atau menelepon peminjam secara berulang-ulang dalam waktu yang singkat. Mereka dapat menggunakan metode ini untuk mengganggu, memaksa, atau membuat stres peminjam agar segera melunasi pinjaman.
5	Tindakan Hukum, Jika semua upaya penagihan gagal, pemberi pinjaman dapat mengambil tindakan hukum untuk mendapatkan pembayaran. Ini mungkin melibatkan mengajukan gugatan di pengadilan atau menggunakan proses hukum lainnya sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku di negara tersebut.	Dikarenakan penagihan yang dilaksanakan dilapangan sudah sangat melanggar hukum maka pihak pemberi pinjaman sangat jarang sekali menempuh tindakan hukum untuk menyelesaikan permasalahan pinjaman.

Sumber : diolah dari berbagai sumber.

Hal-hal yang melanggar standar prosedur penagihan yaitu penagihan secara intimidatif sebenarnya merupakan perbuatan yang terlarang dilakukan di perusahaan

fintech khususnya pinjaman online. Ketentuan tersebut tercantum dalam kode etik dan perilaku atau *Code of Conduct* Asosiasi Fintech Indonesia (*Aftech*). Dalam kode perilaku tersebut mewajibkan seluruh perusahaan *fintech* mengedepankan itikad baik dalam penagihan pinjaman kepada nasabah.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat ada 535 aduan konsumen selama 2021. Catatan sebanyak 535 aduan pada 2021 ini meningkat 33% dari total aduan tahun sebelumnya. Pada 2020, YLKI mencatat ada 402 aduan yang juga menjadi yang terendah dalam lima tahun terakhir. Aduan konsumen pinjaman online (pinjol) menjadi yang terbanyak sepanjang 2021 yang mana keluhan terbanyak mengenai penagihan pinjaman online.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa tingkat keluhan dari masyarakat tentang pinjaman online yang utama adalah cara atau mekanisme penagihan yang dilakukan oleh perusahaan pinjol, dengan kata lain permasalahan utama di *peer to peer landing* ini adalah mekanisme pelaksanaan penagihan yang tidak sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Baik *peer to peer landing* legal ataupun *peer to peer landing* ilegal dapat melakukan penyimpangan dalam penagihan terhadap debiturnya. Perbedaan kedua *peer to peer landing* tersebut hanya pada masalah perizinan. *Peer to peer landing* legal yang sudah mendapatkan izin OJK dan berada di bawah pengawasan OJK juga mempunyai kemungkinan untuk melakukan penyimpangan dari etika penagihan.

Kejahatan itu juga dilakukan penagih utang atau debt collector, atau *desk collection* untuk pinjol ilegal, dan memanfaatkan media elektronik. Setelah meminjamkan sejumlah uang, karyawan yang bertugas menagih utang alias *desk collection* mengakses data dalam daftar kontak nasabah. Bila nasabah dianggap terlambat membayar, *desk collection* akan menyebarkan SMS berisi penistaan dan ancaman ke nasabah. Sejak 2020 juga, kepolisian menindak 4.307 kejahatan terkait pemerasan dan pengancaman. Beberapa tindakan dilakukan penagih utang dengan menggunakan media elektronik.

Tabel 5. Kasus-kasus penagihan pinjaman online yang terjadi dimasyarakat

No	Posisi Kasus	Keterangan
1	Seorang guru honorer wanita berinisial Af, warga Semarang, Jawa Tengah, tahun 2021.	Pada tahun 2021, berawal Af melihat iklan dari aplikasi yang menawarkan pinjaman uang 5 juta dengan tenor 91 hari dan bunga 0,04 persen. Af pun tertarik untuk meminjam. Ia pun dipandu oleh aplikasi itu untuk foto bersama KTP miliknya. "Ternyata tak sampai lima menit, rekeningnya mendapat transferan dari tiga lembaga sebesar 3,7 juta", jelas Sofyan. Merasa ada yang aneh dengan transferan dalam waktu singkat, Af pun enggan menarik pinjaman tersebut pada hari kelima setelah mendapat pinjaman, yakni pada 25 Maret, masalah mulai muncul. Af

		<p>mendapat pesan WhatsApp untuk melunasi pinjaman. Padahal tenornya belum masuk hari ke-91. Selanjutnya pada hari ketujuh, Af mulai mendapat teror Whatsapp ke rekan-rekannya dari sekitar 200 kontak di ponselnya, sekitar 50 di antaranya mendapat Whatsapp penagihan. Af pun berupaya membayar tagihan pinjaman online tersebut. Aplikasi tersebut menyebutkan tagihan 5,5 juta dari pinjaman 5,5 juta. Namun tak lama kemudian, utang Af pun membengkak menjadi ratusan juta rupiah. Af kemudian melaporkan kejadian itu Kepolisian Daerah Jawa Tengah. Sebab, cara penagihan aplikasi itu sudah melewati batas dan mengandung unsur fitnah. Selain kata-kata kotor, ada foto editan seolah telanjang dan disebar di kontak WhatsApp yang ada. Kata-katanya juga penuh ancaman, fitnah, dan mencemarkan nama baik Serangkaian teror yang dialami guru honorer itu membuat dirinya merasa trauma dan ketakutan.</p>
2	<p>Seorang guru Taman Kanak-Kanak (TK) yang bernama Melati di Malang yang terjerat pinjaman online sebanyak 24 aplikasi, tahun 2021</p>	<p>Pada tahun 2021 Melati terjerat pinjaman online lantaran untuk pembiayaan perkuliahannya S-1-nya. Perkuliahan ini menjadi salah satu syarat dari pihak Yayasan TK, tempat di mana Melati bekerja selama 13 tahun. Untuk bisa menjadi guru kelas, bukan guru pendamping pihak sekolah meminta Melati melanjutkan pendidikan jenjang S-1. Sebagai upaya memenuhi biaya perkuliahan pun, Melati meminjam uang ke lima aplikasi pinjol untuk memenuhi biaya perkuliahan tersebut. Tetapi karena tak memiliki uang menutup pinjol di lima aplikasi sebelumnya, Melati meminjam kembali di aplikasi pinjol</p>

		lainnya hingga total ada 24 aplikasi. Total pinjaman beserta bunga sebanyak 36 sampai 40 juta. Dan dari 24 aplikasi itu, hanya 5 yang legal, Akibat terjerat pinjol, Melati ditagih dengan cara di teror hampir 24 jam oleh para <i>debt collector</i> pinjol tersebut. Ia pun dimasukkan ke grup Whatsapp dan terus dipermalukan bila tak mengembalikan uang dan bunganya yang dipinjamnya, dan sempat berfikir ingin bunuh diri, serta di pecat dari pekerjaannya akibat terlilit pinjaman online.
3	Putusan Pengadilan Negeri Nomor 438/PID.SUS/2020/PN JKT.UTR, tahun 2020.	Berawal pada bulan Agustus 2019 korban Mahdi Ibrahim menerima pesan Pesan dari dompet kartu (pinjaman online) yang menawarkan pinjaman uang secara online kepada korban, kemudian karena korban sedang membutuhkan uang maka korban mengklik link yang ada di pesan singkat (SMS) tersebut, kemudian korban langsung untuk mendownload aplikasi dompet kartu, setelah korban mendownloadnya, kemudian korban melakukan registrasi sebagai persyaratan untuk dapat melakukan pinjaman secara online dengan mencantumkan nama, alamat tinggal, alamat kantor, nomor telpon, slip gaji, NPWP dan kartu keluarga, setelah itu korban diarahkan untuk foto KTP dan foto selfi (foto diri sendiri dengan menggunakan hp) agar terlihat wajah korban. Setelah korban melengkapi persyaratan tersebut, kemudian korban langsung mengajukan pinjaman online di aplikasi dompet kartu tersebut dengan pinjaman sebesar Rp.1.500.000, (satu juta lima ratus ribu rupiah), tidak lama pinjaman korban disetujui (ACC) oleh dompet kartu, namun korban hanya

menerima sebesar Rp 1.050.000, (satu juta lima puluh ribu rupiah), kemudian pinjaman tersebut akan korban lunasi dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. Namun pada H-1 (kurang satu hari) jatuh tempo pembayaran ada seseorang (Terdakwa) yang menelpon korban untuk mengingatkan bahwa pinjaman korban akan jatuh tempo pembayarannya. Selanjutnya pada tanggal 08 November 2019 seseorang (terdakwa) yang menelpon korban dan mengatakan kepada korban "kapan pinjaman korban akan dilunasi", dan pinjaman saksi korban telah dikenakan denda, sehingga Saksi korban harus melunasi pinjaman tersebut sebesar Rp 7.960.000, (tujuh juta Sembilan puluh enam ribu rupiah). Kemudian pada tanggal 03 Desember 2019 korban menerima whatsapp dari nomor : 087776412279 yang mengatakan "saya datang, bayar utang atau transfer", dan mengancam korban dengan perkataan kalau tidak bayar dan tidak ada bukti bayar, seseorang tersebut (terdakwa) akan menelpon / menghubungi keluarga korban dan menelepon / menghubungi refrensi terhadap kontak telepon teman yang telah diberikan korban saat melengkapi persyaratan pinjaman tersebut, yang mana ancaman tersebut berisikan bahwa korban mempunyai hutang namun tidak membayarnya. Dan benar saja tidak lama dari itu seseorang (terdakwa) telah menelpon / menghubungi keluarga korban dan teman teman korban, lalu pada tanggal 05 Desember 2019 korban menghubungi terdakwa melalui whatsapp dan

		<p>mengatakan “kamu mau telpon siapa lagi selain istri saya dan teman teman saya” akan tetapi seseorang (terdakwa) balas dengan kata kasar “terserah gua, anjing lu”. Kemudian pada tanggal 16 Desember 2019, seseorang (terdakwa) menghubungi korban dengan nomor 082149920291 dan melakukan percakapan (chat) dengan kata-kata kasar dan mengancam yaitu “akan membunuh saya dan saya akan dimutilasi, jika tertangkap saya akan dibacok, malam ini saya tantang kamu dan menyuruh saya untuk membawa sajam untuk bunuh-bunuhan”. Dari rangkaian sidang yang dilaksanakan pada tahun 2020 setelah mempertimbangkan, khususnya terhadap ketentuan pidana dalam Pasal 45 ayat (4) Jo Pasal 27 ayat (4) UU ITE, maka Terdakwa Dede Supardi Bin H. Supriadi divonis bersalah karena telah melakukan pengancaman melalui media sosial whatsapp yang berakhir pada penjatuhan sanksi pidana penjara selama 1 (satu) tahun dan denda sejumlah Rp. 70.000.000,00 (tujuh puluh juta rupiah) dengan ketentuan apabila denda tersebut tidak dibayar diganti dengan pidana kurungan selama dua bulan.</p>
--	--	---

Sumber : diolah dari berbagai sumber.

Kasus-kasus diatas cukup menjelaskan akan banyaknya polemik yang terjadi pada penagihan di P2P *Lending*. Meski penyelenggara memiliki hak untuk dibayarkan utangnya sebagaimana yang sudah diperjanjikan diawal oleh penerima pinjaman namun tetap saja penyelenggara tidak boleh menagih piutang menggunakan kekerasan dan ancaman serta penyelenggara dilarang untuk menyebarkan data pribadi milik penerima pinjaman. Selain itu biaya pinjaman yang terdapat pada kasus-kasus diatas juga tidak sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh AFPI, yang mana biaya pinjaman diatur oleh Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). Jumlah total biaya pinjaman tidak melebihi suku bunga flat 0,8% per hari. Juga adanya ketentuan bahwa jumlah total biaya, biaya keterlambatan, dan seluruh biaya lain maksimum 100% dari nilai prinsipal pinjaman.

C. Analisis Yuridis Mekanisme Penagihan Pinjaman Online Dimasa Yang Akan Datang

Bahwa dalam mekanisme penagihan pinjaman online yang ada pada saat ini menimbulkan banyak permasalahan hukum, peraturan yang mengatur tentang mekanisme penagihan fintech dirasa kurang tegas dalam mengatur penagihan fintech, dari data Otoritas Jasa Keuangan kasus fintech kebanyakan terjadi di penagihan pinjaman online. Oleh karena itu, diharapkan di masa yang akan datang para pembuat Undang-undang terutama pihak Otoritas Jasa Keuangan agar lebih memperhatikan lagi kepentingan-kepentingan dari debitur selaku masyarakat umum dan tidak membuat peraturan yang rancu atau kurang jelas dimengerti terlebih mengenai mekanisme penagihan pinjaman online yang mana hampir semua proses dilakukan secara online, mulai dari pengajuan sampai ke pencairan dan juga sistem pembayaran semuanya dilakukan online, termasuk juga penagihan, harus adanya peraturan yang jelas dan merinci yang mengatur mekanisme penagihan fintech, apa yang dilarang dan apa yang diperbolehkan, sanksi yang tegas apabila perusahaan fintech melanggar peraturan yang ada. Perlu juga untuk membuat peraturan tentang mekanisme penagihan yang sejelas dan serinci mungkin agar tidak disalahgunakan oleh pihak oknum perusahaan fintech, semakin cepat revisi peraturan penagihan fintech maka semakin baik, karena perkembangan perusahaan fintech semakin pesat jika tidak diimbangi dengan peraturan jelas dan merinci maka permasalahan hukum mengenai penagihan perusahaan fintech akan semakin banyak dan tak terkendali.

Tidak hanya peraturan mengenai sistem penagihan saja yang perlu direvisi dan diperjelas, namun diharapkan juga agar Otoritas Jasa Keuangan mereview ulang peraturan-peraturan mengenai pinjam meminjam secara online atau Peer To Peer Landing, mulai dari syarat-syarat pengajuan pinjaman online, lingkup kuasa yang dapat dilakukan perusahaan Pinjaman Online kepada debiturnya, sistem penagihan harus jelas, sanksi yang dibuat oleh Perusahaan Pinjaman Online apabila debitur gagal bayar hingga sistem pelunasan akhir, diharapkan OJK benar-benar teliti dalam mengawasi dan membuat peraturan terkait Pinjam Meminjam Secara Online agar kasus-kasus seperti yang diatas tidak terjadi lagi dikemudian hari. Selain peraturan yang harus di ubah, pihak Otoritas Jasa Keuangan juga seharusnya tidak menyerahkan wewenang ke pada asosiasi dan para pemilik perusahaan untuk membuat peraturan sendiri, seharusnya pihak Otoritas Jasa Keuangan yang seharusnya membuat aturan-aturan mengenai pelaksanaan penagihan pinjaman online, seharusnya asosiasi cukup ikut mengawasi saja pelaksanaan pinjaman online di masyarakat dan hanya sebagai wadah tempat pengaduan atau jembatan antara perusahaan pinjaman online, nasabah dan Otoritas Jasa Keuangan, karena penyerahan wewenang yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan ini membuat perusahaan pinjaman online dengan mudah melakukan pelanggaran hukum karena adanya kelonggaran yang diberikan oleh pihak pemerintah.

Menanggapi berbagai permasalahan yang dialami oleh masyarakat dalam kaitannya dengan pinjaman online ini maka pihak Otoritas Jasa Keuangan sebagai regulator melakukan investigasi dalam mengungkap kasus atau permasalahan yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan dari hasil investigasi tersebut maka ditemukan banyaknya konsumen yang menjadi korban adalah pengguna aplikasi pinjaman online yang illegal atau tidak terdaftar izin usahanya pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Adapun penyebab

banyaknya konsumen yang menjadi korban pinjaman online ilegal berawal dari banyaknya konsumen yang tergiur pinjaman online ketika konsumen browsing internet yang menawarkan pinjaman online yang menggiurkan tanpa memperhatikan syarat dan ketentuan pinjaman maupun resiko yang akan diterima.

KESIMPULAN

Ketentuan yang mengatur tentang mekanisme penagihan pinjaman online diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi di BAB ke XII Tentang Edukasi dan perlindungan pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) pada bagian ketiga Pasal 102, Pasal 103 dan Pasal 104. Penagihan juga dijelaskan di Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia tahun 2022 Nomor 2/OJK pada Pasal 31 Ayat (2) Huruf L, Pasal 35 Ayat (4) Huruf C, Pasal 102 Ayat (1) dan Pasal 104.

Standar prosedur penagihan pinjaman online yang dikeluarkan oleh Asosiasi FinTech Pendanaan Indonesia berbanding terbalik dengan penagihan yang terjadi dimasyarakat, pelaksanaan penagihan yang terjadi dimasyarakat juga menggunakan pihak ketiga yakni *debt collector*, selain penagihan yang terjadi dilapangan yang tidak sesuai dengan standar prosedur penagihan, penggunaan pihak ketiga dalam melakukan penagihan menjadi sumber masalah hukum yang terjadi dipenagihan pinjaman online.

Mekanisme penagihan pinjaman online dimasa yang akan datang diharapkan pihak Otoritas Jasa Keuangan dapat membuat peraturan tentang mekanisme penagihan yang sejelas dan serinci mungkin agar tidak disalahgunakan oleh pihak oknum perusahaan fintech, selain itu diharapkan juga agar Otoritas Jasa Keuangan dapat mereview ulang peraturan-peraturan mengenai pinjam meminjam secara online atau *Peer To Peer Lending*, mulai dari syarat-syarat pengajuan pinjaman online, lingkup kuasa yang dapat dilakukan perusahaan Pinjaman *Online* kepada debiturnya, sistem penagihan harus jelas, sanksi yang dibuat oleh Perusahaan Pinjaman *Online* apabila debitur gagal bayar hingga sistem pelunasan akhir, Selain peraturan yang harus di ubah, pihak Otoritas Jasa Keuangan juga seharusnya tidak menyerahkan wewenang ke pada asosiasi dan para pemilik perusahaan untuk membuat peraturan dalam pelaksanaan pinjaman online, seharusnya asosiasi cukup ikut mengawasi saja pelaksanaan pinjaman online di masyarakat dan hanya sebagai wadah tempat pengaduan atau jembatan antara perusahaan pinjaman online, nasabah dan Otoritas Jasa Keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ernama, Budiharto, Hendro S. 2017, "*Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016)*," Diponegoro Law Journal, Vol. 6, No.3.
- [2] Mihardja, Achdiat Karta. 1998, *Polemik Kebudayaan*, Balai Pustaka, Jakarta.
- [3] Ober Pardosi Rodes, Adi Guna, Primawardani Yuliana. "*Perlindungan Hak Pengguna Layanan Pinjaman Online Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*". dalam JURNAL HAM, Volume 11, Vol. 11, 3, 2020.
- [4] Ramli, Ahmad M. 2004, *Cyber Law Dan Haki Dalam Sistem Hukum Di Indonesia*, Bandung: PT Refika Aditama.
- [5] S.Napitupulu, A.Rubini, K.Khasanag, et al. 2017, *Kajian Perlindungan Konsumen*

2550

JCI

Jurnal Cakrawala Ilmiah

Vol.3, No.9, Mei 2024

Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Teknologi Finansial, Departemen
Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Vol. 180.