

## SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI *EMERGENCY CONTACT*, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?

Oleh:

**Victoria Beatrice Angelica<sup>1</sup>**

**Ketut Suardita<sup>2</sup>**

Universitas Udayana

Alamat: JL. Pulau Bali No.1, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali  
(80114).

Korespondensi Penulis: [victoriabeatrc@gmail.com](mailto:victoriabeatrc@gmail.com), [ketut\\_suardita@unud.ac.id](mailto:ketut_suardita@unud.ac.id)

**Abstract.** *The purpose of this study is to examine the debt collection system for defaulting debtors in online loans through Emergency Contacts. This research uses a normative legal research method, focusing on secondary data or library research, including legislation, legal literature, and related documents. The discussion focuses on the mechanism of debt collection carried out by online loan providers through the emergency contacts registered in the loan application, as well as the legal implications for the debtor and third parties listed as Emergency Contacts. The results of this study are expected to provide clear information to readers that the use of Emergency Contacts in the online loan collection process is legally justified, based on existing regulations, including the Electronic Information and Transactions Law (ITE), which protects the privacy rights and personal data of the individuals serving as Emergency Contacts. Therefore, this study also aims to propose legal protection measures that should be implemented to prevent abuse in the debt collection system involving third parties.*

**Keywords:** *Legal Certainty, Blind Disabilities, Audiobook Access, Marakess Treaty, Copyright.*

# SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?

**Abstrak.** Tujuan studi ini adalah untuk mengkaji sistem penagihan debitur gagal bayar dalam pinjaman online melalui *Emergency Contact*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan yang mengutamakan penelitian bahan pustaka atau data sekunder, yang mencakup peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan dokumen terkait lainnya. Pembahasan fokus pada mekanisme penagihan yang dilakukan oleh penyedia pinjaman online melalui kontak darurat yang terdaftar dalam aplikasi pinjaman, serta dampak hukumnya bagi debitur dan pihak ketiga yang tercatat sebagai *Emergency Contact*. Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas kepada pembaca bahwa penggunaan *Emergency Contact* dalam proses penagihan pinjaman online dapat dibenarkan secara hukum, dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang ada, termasuk Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang melindungi hak-hak privasi dan perlindungan data pribadi pihak yang menjadi *Emergency Contact*. Dengan demikian, studi ini juga bertujuan untuk menyarankan langkah-langkah perlindungan hukum yang perlu diterapkan agar tidak terjadi penyalahgunaan dalam sistem penagihan yang melibatkan pihak ketiga.

**Kata Kunci:** Kepastian Hukum, Disabilitas Tunanetra, Akses Buku Audio, Perjanjian Marakess, Hak Cipta.

## LATAR BELAKANG

Dunia telah masuk pada era *society 5.0* sejak 2017 lalu. Dimana masyarakat era *Society 5.0* banyak menciptakan inovasi dan berkreasi dengan mengutamakan integrasi kecerdasan buatan yang diharapkan mampu menjadi penyelesaian atas masalah sosial dan juga ekonomi global melalui integrasi sistem di dunia maya dan nyata.<sup>1</sup> Penerapan *Society 5.0* saat ini sedang dilakukan di berbagai sektor kehidupan masyarakat, termasuk kesehatan, manufaktur, pertanian, dan transportasi, ekonomi bahkan penanggulangan bencana. Perubahan tingkah laku masyarakat yang mengikuti perkembangan era *Society 5.0* menyebabkan perubahan arus ekonomi global, beragam kemudahan dalam aspek

---

<sup>1</sup> Limya Oktavianni, "Society 5.0: Masyarakat Super Cerdas, Definisi dan Penerapannya" Dicoding Blog, 1 April 2023, diakses pada 25 Oktober 2023, <https://www.dicoding.com/blog/society-5-0-masyarakat-super-cerdas-definisi-dan-penerapannya/#:~:text=Society%205.0%20adalah%20sebuah%20konsep,antara%20dunia%20maya%20dan%20fisik>.

ekonomi yang berkembang baik dan dapat Penerapan *Society 5.0* saat ini sedang dilakukan di berbagai sektor kehidupan masyarakat, termasuk kesehatan, manufaktur, pertanian, dan transportasi, ekonomi bahkan penanggulangan bencana. Perubahan tingkah laku masyarakat yang mengikuti perkembangan era *Society 5.0* menyebabkan perubahan arus ekonomi global, beragam kemudahan dalam aspek ekonomi yang berkembang baik dan dapat dimanfaatkan. Untuk bisa bersaing dalam perdagangan global, pemerintah dan masyarakat Indonesia terus meningkatkan penggunaan teknologi keuangan.

*Financial Technology* (FinTech) merupakan salah satu bentuk perkembangan ekonomi yang terjadi dalam era *Society 5.0*. Perkembangan teknologi keuangan mengubah cara masyarakat melakukan transaksi keuangan dari pembayaran tunai secara tradisional menjadi masyarakat tanpa uang tunai. Namun dalam perkembangan ini diperlukan pengawasan dan pengendalian yang tepat terhadap aktivitas keuangan, baik di tingkat nasional, bisnis, individu.<sup>2</sup> Adanya *fintech* mendorong perbankan untuk meningkatkan teknologi agar bisa bekerja sama dengan pertumbuhan sektor bisnis yang terus berkembang. *Fintech* hadir sebagai peluang kolaborasi bagi bank sebagai mana yang tercatat oleh Asosiasi Financial Technology Indonesia dimana melaporkan bahwa 63,9% perusahaan *fintech* terintegrasi dengan bank melalui *Application Programming Interface*.

Terdapat pelayanan memberikan pinjaman uang menggunakan teknologi atau biasa disebut layanan *Fintech Peer To Peer Lending*. Pelayanan Peminjaman Uang mengenakan teknologi telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 mengenai Penyelenggaraan *Fintech*. Layanan pinjaman online dianggap banyak merekomendasikan pinjaman dengan syarat dan ketentuan yang mudah bagi calon debitur serta memiliki kecenderungan lebih praktis dibanding lembaga keuangan konvensional seperti bank. Ini disampaikan berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang merilis bahwa jumlah penyaluran pinjaman *online* di Indonesia menyentuh Rp27,44 miliar pada Agustus 2024 dengan jumlah penerima pinjaman sebanyak 12,93 juta akun.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Aditya Wardhana, Mahir Pradana, Budi Rustandi, Aldi Akbar. *Financial Technology 4.0 Indonesia Perspective*. 2023. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA, 16.

<sup>3</sup> Scuderia Anbiya Mina, "*Penyaluran Pinjaman Kepada Penerima Pinjaman Online, 2024*". GoodStats, 23 Oktober 2024, diakses pada 19 Januari 2025, <https://data.goodstats.id/statistic/kredit-pinjol-indonesia-capai-rp27-miliar-di-tahun-2024-BbpFQ>

# **SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?**

Adanya layanan pinjaman online memang memberikan kemudahan bagi orang yang akan meminjam. Namun, dalam keberlangsungannya pinjaman online mulai menimbulkan permasalahan baru, yaitu kredit macet. Kredit macet merupakan kondisi dimana debitur tidak lagi membayar pinjaman sesuai dengan kesepakatan selama lebih dari satu bulan. Pada September 2024, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memantau jumlah rekening pinjaman *online* (pinjol) dengan kasus kredit macet sebanyak 477 ribu rekening dengan nilai total gagal bayar Rp1,18 triliun.<sup>4</sup> Terjadinya kredit macet dalam pinjaman online dapat menimbulkan masalah berkelanjutan baik bagi debitur maupun *emergency contact*. Hal ini disebabkan pada saat pendaftaran pinjaman *online*, debitur diwajibkan untuk menyertakan *emergency contact*. Melalui kajian ini akan dibahas dari perspektif hukum terhadap permasalahan yang terjadi dimasyarakat terkait dengan penyertaan *Emergency Contact* dalam sistem pinjaman *online* di Indonesia.

Problematika yang muncul dalam segi hukum berkaitan dengan penambahan informasi kontak darurat pada aplikasi pinjaman *online* di Indonesia sebagaimana telah dipaparkan diatas sangat menarik untuk dikaji, maka oleh karena itu artikel ini ditulis dengan judul: “Sistem Penagihan Debitur Gagal Bayar Pinjaman *Online* melalui *Emergency Contact*, Apakah Sah Dimata Hukum?” Sebelumnya terdapat dua penelitian serupa yang membahas tentang penyertaan *Emergency Contact* dalam sistem pinjaman *online*. Penelitian pertama berjudul “Perlindungan Hukum Bagi *Emergency Contact* Dalam Transaksi Pinjaman *Online* Pada Aplikasi *Financial Technology*” yang ditulis oleh Melina Simorangkir, penelitian ini menelusuri hukum dan perlindungan terhadap kontak darurat dalam transaksi kredit *online* di teknologi finansial, dengan mempertimbangkan ketentuan hukum dan upaya hukum saat terjadi pelaksanaan kontak darurat yang tidak sah.<sup>5</sup> Penelitian kedua berjudul “Risiko Hukum Terkait Penyalahgunaan Informasi Pribadi menjadi *Emergency Contact* untuk Layanan Pinjaman *Online*” yang ditulis Dilla Haniah Kurniawati, penelitian ini fokus pada masalah risiko hukum yang timbul akibat penyalahgunaan data pribadi sebagai kontak darurat dalam layanan kredit *online*. Hal

---

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan “Statistik P2P Lending Periode September 2024”. Otoritas Jasa Keuangan, 20 November 2024, diakses pada 19 Januari 2025, <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-P2P-Lending-Periode-September-2024.aspx>

<sup>5</sup> Simorangkir, Melina. “Perlindungan Hukum Bagi *Emergency Contact* Dalam Transaksi Pinjaman *Online* Pada Aplikasi *Financial Technology*.” 2022. *Padjajaran Law Review* Volume 10, Nomor 1 4.

yang membedakan antara dua (2) penelitian diatas dengan artikel ini yaitu penulis mengkaji mengenai sistem penagihan debitur gagal bayar pinjaman *online* melalui *emergency call* berdasarkan undang-undang yang berlaku dan sah.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan atas latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, agar penelitian dapat disusun secara sistematis maka penulis memberikan lingkup masalah berupa :

1. Apakah proses penagihan debitur gagal bayar pinjaman *online* melalui *emergency contact* sah dimata hukum?
2. Sistem penagihan Debitur Gagal Bayar Pinjaman *Online* melalui *Emergency Contact* sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku

### **Tujuan Penulisan**

Maksud dari penyusunan jurnal ini ialah untuk memberikan pemahaman hukum terkait regulasi hukum perihal pelaksanaan pinjaman *online* di Indonesia. Adapun, jurnal ini juga ditujukan untuk pembaca yang ingin mengetahui apakah proses penagihan debitur gagal bayar pinjaman *online* melalui *emergency contact* sah dimata hukum.

### **METODE PENELITIAN**

Untuk menyelesaikan permasalahan mengenai apakah proses penagihan debitur gagal bayar pinjaman *online* melalui *emergency contact* sah dimata hukum, penulis menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif menelaah literatur ataupun data sekunder.<sup>6</sup> Sumber hukum yang dipakai dalam studi ini terdiri dari materi hukum primer serta sekunder.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Apakah Proses Penagihan Debitur Gagal Bayar Pinjaman *Online* Melalui *Emergency Contact* Sah Dimata Hukum**

---

<sup>6</sup> Mamudji, Soerjono Soekanto & Sri.. *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003.

## **SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?**

Dengan perkembangan teknologi yang sedang berlangsung saat ini, terdapat berbagai perubahan yang terjadi diberbagai sektor kehidupan. Perubahan tersebut diharapkan dapat membawa dampak positif bagi seluruh pihak. Dalam bidang ekonomi, kemajuan ini dapat dilihat melalui mulai merebaknya Industri *FinTech*. Industri *FinTech* memberikan bermacam kemudahan untuk mempercepat roda perekonomian dunia. Salah satunya merupakan *P2P Lending* yang memberikan beragam fasilitas dalam skema peminjaman dan pemberian pinjaman uang berbasis teknologi.

Saat ini apabila seseorang ingin melakukan pinjaman *online* dapat dilakukan dengan hanya mendownload aplikasi pinjaman *online*. Kemudian setelah itu pihak peminjam harus memasukan data diri pribadi, foto KTP, data tempat peminjam bekerja serta memasukan nomor telepon *emergency contact* yang dapat diisi dengan nomor keluarga atau sahabat dekat sang peminjam. Setelah itu aplikasi akan melakukan pengecekan apakah calon peminjam layak diberikan pinjaman ataupun berapa nominal pinjaman yang akan diberikan kepada peminjam. Setelah rangkaian proses tersebut selesai, sang peminjam dapat menarik berapapun jumlah pinjaman hingga mencapai nominal pinjaman yang sudah ditentukan oleh aplikasi.

Kemudahan yang disediakan ini menyebabkan banyak sekali masyarakat yang tergiur oleh pinjaman *online*, sehingga tidak jarang masyarakat meminjam tidak hanya pada satu aplikasi. Hal tersebut menyebabkan pihak peminjam seringkali melakukan keterlambatan pembayaran bahkan tidak dapat membayar pinjaman tersebut. Setelah pihak peminjam melakukan keterlambatan bayar, pihak aplikasi akan melakukan berbagai macam penagihan mulai dengan melakukan penagihan melalui *SMS* atau *Whatsapp Message* bahkan sampai melakukan penagihan secara langsung ke rumah pihak peminjam atau melakukan penagihan melalui *emergency contact* yang sebelumnya telah dicantumkan pada saat awal pendaftaran.

Di Indonesia, ada sebuah institusi yang memiliki tanggung jawab mengawasi aktivitas *P2P Lending* pada sektor jasa keuangan. OJK (Otoritas Jasa Keuangan) memiliki kewajiban menjelaskan sistem *monitoring* serta pengaturan yang komprehensif pada seluruh aktivitas industri finansial sesuai Pasal 5 Undang-Undang No.21 Tahun 2011. Dalam konteks ini, Industri *Fintech* masuk kategori Industri Keuangan Non Bank (IKNB). Dimana terkait pelaksanaan industri, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) memiliki wewenang untuk mengawasi, memeriksa, menyelidiki, melindungi konsumen, serta

mengambil keputusan lain pada jasa keuangan, pelaku, dan pendukung jasa keuangan menyesuaikan hukum pada sektor keuangan, termasuk *fintech*, serta memberikan administratif kepada pelanggar hukum di sektor keuangan.

Pengawasan terhadap P2P *lending* umumnya mencakup tiga aspek, yakni *monitoring off-site, on-site serta market conduct*. *Monitoring on-site* melibatkan peninjauan dokumen dan laporan yang diserahkan pada P2P *lending*, yang akan dinilai oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) berdasar pada informasi yang diberikan. Pengawasan *on-site* dilakukan melalui pemeriksaan secara berkala, biasanya setiap satu tahun. Terakhir, *market conduct* melibatkan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam mengajak berbagai pihak seperti penyedia, masyarakat, dan lembaga yang bersangkutan untuk bersama-sama menginspeksi praktik *Fintech*. Pada konteks ini, mitra telah diberi wewenang untuk turut mengawasi perkembangan *Fintech*.<sup>7</sup>

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 /POJK.02/2018 Tahun 2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) menunjuk dua asosiasi resmi, yakni Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) dan Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFTECH, untuk mengatur *Fintech* Indonesia. Menurut Ketentuan Pasal 21 ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 /POJK.02/2018 Tahun 2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan, asosiasi berwenang mengembangkan pedoman atau kode etik yang harus diikuti oleh penyelenggara P2P Lending yang tertulis dalam asosiasi, serta menetapkan aturan operasi dan standar industri. AFPI dan AFTECH telah menetapkan kode etik penyediaan layanan peminjaman uang berbasis teknologi informasi. Walaupun bukan dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) langsung memberikan wewenang kepada asosiasi untuk mengeluarkan peraturan tersebut, lainnya asosiasi juga berfungsi sebagai penghubung bagi pelaku *fintech*, memberi perlindungan hukum pada pengguna layanan *fintech*, dan mendukung regulasi serta pertukaran informasi. Dalam menerapkan *market conduct*, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) menerapkan metode yang inovatif dengan bentuk *principle-based regulation* serta *activity-based licensing*, di mana OJK (Otoritas Jasa Keuangan)

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan Regional 3. Semarang, pada 27 Agustus 2019.

## **SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?**

mendefinisikan fitur-fitur dasar regulasi (prinsip) dan para pelaku ekonomi mengimplementasikan regulasi tersebut.<sup>8</sup>

Secara spesifik, regulasi terkait pengawasan penagihan utang dan keberadaan *debt collector* tidak dijelaskan dengan jelas dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Sesuai dengan pendekatan *principle based regulation*, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) memberlakukan prinsip-prinsip dasar untuk industri *Fintech*, sementara standar operasional dan aktivitas diatur oleh asosiasi industri. Oleh karena itu, pengaturan terkait penagihan utang dan peran *debt collector* menjadi wewenang asosiasi, perihal etika kode dan peraturan operasional. Meskipun aturan umum terkait penagihan utang diatur dengan implisit oleh Otoritas Jasa Keuangan, contohnya dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 /POJK.02/2018 Tahun 2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan Pasal 31 yang menetapkan prinsip dasar perlindungan konsumen, namun tidak merinci dengan detail perihal prosedur yang tepat dalam menagih utang serta peraturan terkait layanan agen ataupun kolektor utang. Oleh karena itu, asosiasi memiliki peran dalam merinci peraturan terkait dengan cicilan utang.

AFTECH dan AFPI, selaku asosiasi P2P *Lending*, menetapkan Panduan Etika Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Panduan berisi tentang norma bersikap, prosedur, serta etik yang wajib diikuti oleh Penyelenggara sebagai pedoman etika tanggung jawab dengan penuh kemauan, bersama-sama, dan secara mengikat. Pedoman ini berdasarka pada tiga prinsip pokok, satu diantaranya adalah menerapkan prinsip itikad baik. Isi tersebut memaparkan bahwa setiap penyelenggara harus menerapkan prinsip itikad bai dalam menyediakan layanan peminjaman uang sebagai *platform* atau *marketplace*, dengan memerhatikan kepentingan semua pihak yang terlibat tanpa merugikan pengguna.<sup>9</sup>

Implementasi prinsip itikad baik, terkait dengan penagihan utang, menetapkan bahwa Penyelenggara tidak diizinkan secara sembarangan menagih Penerima Pinjaman yang tidak dapat membayar. Sebelum memulai proses penagihan, Penyelenggara diharuskan untuk menyampaikan petunjuk penyelesaian dan tata cara penagihan kepada

---

<sup>8</sup> Ibid

<sup>9</sup> *Asosiasi FinTech Pendanaan Bersama Indonesia, Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab*, <https://www.afpi.or.id/detailsnews/pedoman-perilaku>

Pemberi serta Penerima Pinjaman. Dengan tujuan Pemberi serta Penerima Pinjaman memahami tindakan-tindakan yang harus dilaksanakan guna menyelesaikan suatu masalah apabila Peminjam tidak membayar pinjaman saat jatuh tempo. Dalam Penagihan Pinjaman, Penyelenggara wajib mengikuti langkah-langkah hierarki, seperti memberikan surat peringatan sesuai kesepakatan batas waktu pembayaran. Jika Penerima Pinjaman tidak membayar setelah peringatan, penyelenggara berhak untuk mengusulkan penjadwalan atau restrukturisasi pinjaman sebagai syarat. Upaya penarikan jarak jauh dapat dilaksanakan dengan berkomunikasi melalui email, telepon dan lainnya, jika perlu dilakukan kunjungan langsung, tim penagihan perlu memberi informasi dahulu dengan peminjam. Penyelenggara tidak diizinkan melakukan penagihan langsung jika keterlambatan melebihi 90 hari dari tanggal jatuh tempo. Dan juga, Penyelenggara wajib memberikan informasi detil mengenai risiko pada Penerima Pinjaman jika mereka tidak menuntaskan pinjaman. Walaupun peminjam wanprestasi, penyelenggara tetap harus memerhatikan dan menghormati perlindungan konsumen sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang menegaskan bahwasannya pengusaha di sektor jasa keuangan memiliki hak dalam memperoleh jaminan atas kebaikan hati konsumen dan informasi yang tepat, jujur, transparan, serta tidak membingungkan mengenai konsumen.<sup>10</sup>

Poin 4 dari Kode Etik Penyediaan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang Bertanggung Jawab memperbolehkan pelibatan agen penagih pihak ketiga, pada P2P lending. Tetapi, penyedia pengguna jasa pihak ketiga wajib mematuhi beberapa ketentuan, antara lain:

- a. Penyedia memiliki opsi untuk memanfaatkan layanan penagihan utang dari perusahaan pihak ketiga yang tercantum pada di AFPI serta memiliki sertifikat penagihan utang yang bersumber dari AFPI sebagai bagian dari audit terhadap panduan implementasi penagihan utang serta audit keuangan dan operasional perusahaan. Semua pekerja di perusahaan harus punya sertifikat AFPI sebagai penagih hutang.

---

<sup>10</sup> Gika Asdina Firanda, Paramita Prananingtyas, Sartika Nanda Lestari,. *“Nagih Utang (Debt Collector) Pinjaman Online Berbasis Financial Technology”*. 2019. *Diponegoro Law Journal Volume 8, Nomor 4, Tahun 2019*. Hal.2530

## **SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?**

- b. Penyelenggara dapat memberikan tugas kepada agen penagihan yang terakreditasi untuk mengelola faktur yang melewati batas selama lebih dari 90 hari.
- c. Penyelenggara tidak diizinkan menggunakan pihak ketiga (individu atau perusahaan) dalam penagihan yang telah terdaftar sebagai tidak layak oleh otoritas dan/atau asosiasi yang berwenang.
- d. *Blacklist* diperbarui secara berkala dalam kode etik Penyelenggara harus memastikan bahwa pengumpulan oleh pihak ketiga dilakukan dengan itikad baik.

Permasalahan yang sering muncul dalam P2P Lending disebabkan oleh penagihan yang tidak berbasis pada nilai-nilai etika dan menyalahgunakan informasi pribadi yang semestinya dirahasiakan. *Debt collector* yang menyalahi kode etik seperti melakukan kekerasan fisik dan mental akan dimasukkan *blacklist* otoritas dan/atau OJK, dan tidak dapat beroperasi lagi. Tindakan menekan atau merendahkan Penerima Pinjaman tidak diperolehkan saat proses penagihan langsung maupun tidak langsung (*cyber bullying*), oleh *debt collector*.<sup>11</sup>

Mendeklarasikan secara tegas, pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi:

- 1) menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan Data Pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya sejak data diperoleh hingga data tersebut dimusnahkan;
- 2) memastikan tersedianya proses autentikasi, verifikasi, dan validasi yang mendukung kenirsangkalan dalam mengakses, memproses, dan mengeksekusi Data Pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya;
- 3) menjamin bahwa perolehan, penggunaan, pemanfaatan, dan pengungkapan Data Pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang diperoleh oleh Penyelenggara berdasarkan persetujuan pemilik Data Pribadi, data transaksi, dan data keuangan, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundangundangan; dan

---

<sup>11</sup> Loc.cit hal.2531

4) memberitahukan secara tertulis kepada pemilik Data Pribadi, data transaksi, dan data keuangan jika terjadi kegagalan dalam perlindungan kerahasiaan Data Pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya.

Sebab itu, sudah jelas agar terpenuhi poin 2 dan 3, persetujuan dibutuhkan dari orang yang meminjam, pemilik informasi pribadi. Persetujuan pemilik informasi kontak darurat wajib didapat sebelum penyedia memproses lebih lanjut. Kontrak peminjaman *online* akan kehilangan keabsahan jika pemegang nomor darurat tidak diberitahu selaras dengan ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata yang menetapkan empat kriteria kewajiban untuk keabsahan kontrak.

Apabila dilihat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Pasal 31 ayat 2 pencantuman *emergency contact* dalam perjanjian pinjaman *online* tidak diwajibkan<sup>12</sup>. Namun setidaknya memuat “a.nomor perjanjian; b.tanggal perjanjian; c.identitas para pihak; d.ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak; e.jumlah pinjaman; f.suku bunga pinjaman; g.besarnya komisi; h.jangka waktu; i.rincian biaya terkait; j.ketentuan mengenai denda (jika ada); k.mekanisme penyelesaian sengketa; dan l.mekanisme penyelesaian dalam hal Penyelenggara tidak dapat melanjutkan kegiatan operasionalnya”<sup>13</sup>.

Dengan mengacu pada tanggung jawab penyedia jasa peminjaman uang dengan teknologi informasi yang telah diperjelas di atas, diasumsikan bahwa persetujuan pengendali tidak hanya dibutuhkan oleh penyedia layanan tersebut. Maka, disarankan agar penyedia layanan pinjam meminjam uang dengan teknologi informasi memiliki konfirmasi dari kontak darurat. Hal ini penting karena jika peminjam terlambat melakukan pembayaran, penyelenggara layanan akan menyabungkan kontak *emergency contact* atau orang yang berkaitan dengan peminjam tersebut.

---

<sup>13</sup> Mahadevi, Ni Putu Intan. “Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Orang Yang Identitasnya Digunakan Sebagai Emergency Contact Pinjol Secara Sepihak” Jurnal Kertha Negara Vol 10 No 5 Tahun 2022 hlm 521-532

# **SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?**

## **Sistem penagihan Debitur Gagal Bayar Pinjaman *Online* melalui *Emergency Contact* sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku**

Berdasarkan Butir XII Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan 20 Bersama Berbasis Teknologi Informasi (“SE OJK 19/2023”) diatur mengenai konfirmasi penggunaan kontak darurat. Dalam butir 1 disebutkan bahwa Penggunaan kontak darurat hanya ditujukan untuk melakukan konfirmasi atas keberadaan dari penerima dana dan bukan digunakan untuk melakukan penagihan pendanaan kepada pemilik data kontak darurat. Dalam butir 2 Penyelenggara harus melakukan konfirmasi dan memperoleh persetujuan dari pemilik data kontak darurat untuk penggunaan kontak darurat. 3. Konfirmasi sebagaimana dimaksud pada angka 2 dilakukan dengan menjelaskan hal: a. mengonfirmasi data kontak darurat yang diajukan oleh Penerima Dana; b. mengonfirmasi hubungan antara pemilik data kontak darurat dengan Penerima Dana yang mengajukan kontak darurat; c. menjelaskan terkait apa yang dimaksud dengan kontak darurat kepada pemilik data kontak darurat; dan d. menjelaskan risiko yang akan melekat ketika menyetujui untuk menjadi kontak darurat. 4. Penyelenggara mendokumentasikan konfirmasi dan persetujuan yang diberikan oleh pemilik data kontak darurat.

Jika *emergency contact* merasa tidak pernah menerima konfirmasi ataupun pengumuman dari penyedia layanan pinjam meminjam uang dengan teknologi informasi serta peminjam berencana untuk dijadikan *emergency contact*, maka *emergency contact* bisa meminta bantuan hukum guna menjaga dirinya, dengan tuntutan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sesuai dengan pasal 165 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Elemen dari pelanggaran peraturan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) memiliki wewenang untuk memberlakukan hukuman administratif terkait pelanggaran kewajiban dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016.

Perjanjian yang dibuat karena kesalahan atau paksaan tidak memiliki kekuatan hukum, sesuai dengan Pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam konteks pencantuman identitas dalam perjanjian, penting untuk mematuhi peraturan perundang-undangan terkait informasi pribadi, seperti Permenkominfo Nomor 20 Tahun 2016 mengenai Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Menurut Pasal 26 ayat (1)

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, setiap informasi dengan data pribadi seseorang melalui media elektronik wajib memiliki persetujuan dari yang bersangkutan, kecuali jika diatur lain oleh undang-undang. Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik “Tuntutan hukum dapat diajukan ketika individu merasa haknya dilanggar, berdasarkan kerugian yang diderita sesuai dengan Undang-Undang ini sebagai dasar perlindungannya”.

Mengacu pada Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, “perlindungan informasi pribadi dilindungi sebagai bagian hak individual untuk menggunakan teknologi informasi”. Dalam pinjaman berbasis teknologi, pengelola peminjaman uang menggunakan teknologi informasi untuk mencoba menghubungi kontak darurat saat peminjam tidak dapat membayar dan sulit dihubungi. Apabila kontak darurat tidak menerima panggilan atau tidak pernah dihubungi, sehingga merasa terganggu dan mengalami kerugian secara finansial karena identitasnya disalahgunakan, maka kontak darurat dapat mengambil tindakan hukum dengan menuntut ganti rugi melalui gugatan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sesuai Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Perdata, yang menegaskan tanggung jawab pelaku yang menyebabkan kerugian pada orang lain agar mengganti kerugian yang terjadi.

Dengan demikian, tidak hanya harus menunjukkan bahwa ada tindakan yang melanggar hukum, tetapi juga harus membuktikan kerugian, kesalahan, dan hubungan sebab akibat pada kerugian juga kesalahan. Agar dapat menggunakan gugatan perdata Perbuatan Melawan Hukum (PMH), kontak darurat harus mematuhi keempat elemen yang tertulis. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi perihal Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi disebutkan bahwasannya OJK (Otoritas Jasa Keuangan) memiliki kewenangan untuk menetapkan hukuman administratif terhadap pelanggar kewajiban. hukuman administratif yang dimaksud dapat berupa denda, peringatan tertulis, pembatasan atau pencabutan izin usaha. Sanksi administratif dapat diberlakukan setelah pemberian peringatan tertulis atau tanpa peringatan terlebih dahulu. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan juga menyatakan bahwa sanksi administratif peringatan yang dapat berupa lisan ataupun tulisan akan diberikan dalam kasus pelanggaran perlindungan informasi pribadi, menyesuaikan ketentuan Pasal 36 ayat

# **SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?**

(1) Permenkominfo Nomor 20 tahun Tahun 2016 perihal Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

Oleh karenanya , korban dapat mengambil tindakan untuk melakukan pengaduan dan pelaporan apabila mendapatkan pesan penagihan kepada Otoritas Jasa Keuangan. OJK (Otoritas Jasa Keuangan) memiliki Satgas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal (Satgas PASTI) yang terdiri dari Otoritas, Kementerian, dan Lembaga. Koran dapat secara langsung menggunakan Layanan Pengaduan dan Informasi yang ditujukan untuk membuat masyarakat nyaman dalam menggunakan fitur P2P Lending .

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penagihan melalui *Emergency Contact* tidaklah sah dimata hukum. Penggunaan *Emergency Contact* hanya ditujukan untuk melakukan konfirmasi atas keberadaan dari Penerima Dana dan bukan untuk melakukan penagihan pendanaa. Untuk menggunakan identitas *Emergency Contact* sesuai dengan Pasal 26 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, dinyatakan bahwasanya persetujuan tidak hanya diperlukan dari pemilik data pribadi juga peminjam, seperti yang diatur dalam poin 2 dan 3. Selain itu, persetujuan dari pemilik data kontak darurat juga harus diperoleh sebelum proses layanan pinjam meminjam uang online dapat dilanjutkan. Apabila kontak darurat pemilik tidak diminta pendapatnya, maka persetujuan dalam hal pinjaman online dapat batal sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata, yang menetapkan empat kriteria wajib dipenuhi guna kesepakatan tersebut sah. Jika *emergency contact* tidak pernah diberitahu oleh penyedia layanan pinjaman *online* mengenai nomor peminjam yang akan dijadikan *emergency contact*, maka mereka bisa mengambil tindakan hukum dengan mengajukan gugatan Pelanggaran Hukum sesuai Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum. Selain itu, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) juga memiliki kewenangan untuk memberlakukan sanksi administratif terkait kelalaian kewajiban, tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Permenkominfo Nomor 20 Tahun 2016.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku

Adi Ahdiat. “*Tren Kredit Macet Pinjol Meningkat pada Semester I 2023*”. Databoks, 23 Agustus 2023, diakses pada 26 Oktober 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/23/tren-kredit-macet-pinjol-meningkat-pada-semester-i-2023>.

Aditya Wardhana, Mahir Pradana, Budi Rustandi, Aldi Akbar. *Financial Technology 4.0 Indonesia Perspective*. 2023. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA, 16.

Asosiasi FinTech Pendanaan Bersama Indonesia. *Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab*. <https://www.afpi.or.id/detailsnews/pedoman-perilaku>.

Cindy Mutia Annur. “*Nilai Penyaluran Pinjaman Online di Indonesia*. Agustus 2022- Agustus 2023. Databoks, 17 Oktober 2023, diakses pada 25 Oktober 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/17/penyaluran->

Hasil wawancara dengan Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan Regional 3. Semarang, pada 27 Agustus 2019.

[Limya Oktavianni](#). “*Society 5.0: Masyarakat Super Cerdas, Definisi dan Penerapannya*”. Dicoding Blog, 1 April 2023, diakses pada 25 Oktober 2023, <https://www.dicoding.com/blog/society-5-0-masyarakat-super-cerdas-definisi-dan-penerapannya/#:~:text=Society%205.0%20adalah%20sebuah%20konsep,antar%20dunia%20maya%20dan%20fisik>.

Mamudji, Soerjono Soekanto & Sri. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003.

### Jurnal

Gika Asdina Firanda, Paramita Prananingtyas, Sartika Nanda Lestari. “*Nagih Utang (Debt Collector) Pinjaman Online Berbasis Financial Technology*”. 2019. *Diponegoro Law Journal Volume 8, Nomor 4, Tahun 2019*. Hal.2530

Mahadevi, Ni Putu Intan. “*Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Orang Yang Identitasnya Digunakan Sebagai Emergency Contact Pinjol Secara Sepihak*”. *Jurnal Kertha Negara Vol 10 No 5 Tahun 2022* hlm 521-532.

# **SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM?**

Paramitha Candra dan R.A. Antari Innaka Turingsih. "*Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjaman Meminjam Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Perjanjian Penyediaan Layanan Peer to Peer (P2P) Lending (Studi Kasus: Cicil.co.id Dengan 'No')*". Skripsi (Universitas Gadjah Mada, 2016)

Simorangkir, Melina. "*Perlindungan Hukum Bagi Emergency Contact Dalam Transaksi Pinjaman Online Pada Aplikasi Financial Technology.*". 2022. Padjajaran Law Revie Volume 10, Nomor 1 4

## **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang (UU) Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang  
Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik..

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/2017 Tahun 2017 mengenai Penyelenggaraan  
*Fintech*.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 /POJK.02/2018 Tahun 2018 tentang Inovasi  
Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan

[Peraturan OJK No. 6/POJK.07/2022 Tahun 2022](#) tentang Perlindungan Konsumen dan  
Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang  
Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi