



**Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Layanan Pinjaman  
Online atas Penyalahgunaan Foto KTP Konsumen dalam  
Praktik Debt Collection Digital**

| <b>INFO PENULIS</b>  | <b>INFO ARTIKEL</b>   |
|--|---|
| Sabrina Mulyadiva<br>Universitas Esa Unggul<br><a href="mailto:sabrina.mulyadiva@student.esaunggul.ac.id">sabrina.mulyadiva@student.esaunggul.ac.id</a><br><br>Anna Triningsih<br>Universitas Esa Unggul<br><a href="mailto:anna.triningsih@esaunggul.ac.id">anna.triningsih@esaunggul.ac.id</a> | ISSN: 2808-1307<br>Vol. 6, No. 1, April 2026<br><a href="https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh">https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</a> |

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

**Saran Penulisan Referensi:**

Mulyadiva, S., & Triningsih, A. (2026). Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Layanan Pinjaman Online Atas Penyalahgunaan Foto KTP Konsumen dalam Praktik Debt Collection Digital. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (1), 71-84.

**Abstrak**

Penyalahgunaan foto KTP konsumen dalam praktik penagihan digital oleh layanan pinjaman online semakin meningkat dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelanggaran hukum dalam praktik penagihan digital, menilai pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online atas tindakan digital debt collector, dan mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini juga menyoroti posisi penyelenggara sebagai pengendali data pribadi yang memiliki kewajiban hukum dalam menjaga keamanan dan penggunaan data sesuai tujuan awal. Metode yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual melalui studi kepustakaan. Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis dengan pendekatan evaluatif terhadap bahan hukum. Hasil penelitian menunjukkan adanya pelanggaran dalam penggunaan dan pengolahan data pribadi konsumen dalam praktik penagihan digital, seperti penyebaran data tanpa persetujuan dan penggunaan data untuk tekanan psikologis. Penyelenggara pinjaman online bertanggung jawab atas tindakan pihak yang melakukan penagihan atas nama mereka, termasuk pelanggaran data pribadi yang dilakukan oleh debt collector. Perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan pengawasan yang ketat, peningkatan kepatuhan penyelenggara, dan penerapan sanksi tegas agar pelaku usaha yang melanggar dikenai konsekuensi hukum secara efektif.

**Kata Kunci:** Foto KTP, penagihan digital, perlindungan data pribadi, pertanggungjawaban hukum, Pinjaman online.

### Abstract

The misuse of consumer ID card photos in digital debt collection practices by online lending services is increasing and causing losses to consumers. This study aims to analyze legal violations in digital debt collection practices, assess the legal liability of online lending providers for the actions of digital debt collectors, and examine legal protection for consumers. This study also highlights the provider's position as a controller of personal data, which has a legal obligation to maintain data security and use according to its original purpose. The method used is normative juridical research with a legislative and conceptual approach through literature review. The analysis was conducted descriptively and analytically with an evaluative approach to legal materials. The results of the study indicate violations in the use and processing of consumer personal data in digital debt collection practices, such as the dissemination of data without consent and the use of data for psychological pressure. Online lending providers are responsible for the actions of parties collecting on their behalf, including personal data violations committed by debt collectors. Legal protection for consumers requires strict supervision, increased compliance by providers, and the implementation of strict sanctions so that violators are effectively subject to legal consequences.

**Key Words:** ID photo, digital billing, personal data protection, legal liability, online loans.

### A. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi serta proses digitalisasi dalam bidang keuangan telah mendorong munculnya beragam inovasi layanan keuangan berbasis teknologi, salah satunya berupa layanan pinjaman daring yang dikenal sebagai peer to peer lending. Pinjaman online adalah fasilitas pembiayaan berbasis digital yang menyediakan dana bagi masyarakat, di mana calon peminjam diharuskan menyerahkan informasi pribadi dan menyetujui perjanjian tertulis sebelum dana diberikan (Zahra & Solekhani, 2024). Pertumbuhan layanan pinjaman berbasis daring telah membuka akses pembiayaan yang lebih luas dan mudah bagi masyarakat secara cepat dan praktis, tanpa perlu repot-repot datang langsung ke bank untuk mengajukan pinjaman, kini setiap orang dapat mengajukan pinjaman dengan mudah hanya melalui ponsel.

Di Indonesia, terdapat Lembaga yang bertugas untuk mengawasi kegiatan penagihan debt collector. Mengacu pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 (UU OJK), Otoritas Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan mekanisme pengaturan dan pengawasan terpadu terhadap semua kegiatan dalam sektor jasa keuangan. Sistem pengawasan P2P Lending dilaksanakan melalui tiga pendekatan utama, yakni pengawasan tidak langsung (off-site), pengawasan langsung (on-site), serta pengawasan terhadap perilaku pasar (market conduct) (Firanda et al., 2019). Dalam konteks ini, fintech diklasifikasikan sebagai bagian dari sektor Industri Keuangan Non-Bank (IKNB). Terkait dengan aspek pengawasan, berdasarkan ketentuan Pasal 6 dan Pasal 9 UU OJK.

Dengan adanya teknologi finansial atau fintech, tentu ada kedua sisi yang timbul, yaitu sisi baik dan sisi buruk. Di sisi baiknya, hal ini memberikan kemudahan dalam mengajukan pinjaman ataupun kredit melalui sistem online dan dapat mencapai lapisan masyarakat yang tidak tersentuh oleh bank konvensional. Namun dibalik kemudahan itu, pada sisi buruknya, masih minimnya pengawasan yang mengatur jasa layanan teknologi keuangan ini malah justru menimbulkan banyak kasus. Adapun dalam praktik operasional pengajuan pinjaman online, konsumen diwajibkan menyerahkan data pribadi sebagai syarat utama memperoleh pinjaman, termasuk foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan dokumen yang diterbitkan oleh negara yang berisi informasi pribadi. (Cimb Niaga, n.d.).

Padahal KTP sendiri memuat berbagai data pribadi didalamnya yang apabila jatuh ke tangan orang yang salah dapat berakibat fatal. Berdasarkan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (UU Adminduk) terdapat 9 (sembilan) dari 26 (dua puluh enam) hal yang diklasifikasikan sebagai data pribadi dalam KTP, antara lain nomor induk antara lain, nama lengkap, jenis kependudukan (NIK), jenis kelamin, tempat tanggal lahir, golongan darah, agama, status perkawinan, alamat, dan pekerjaan (Prameswati et al., 2022). Salah satu data penting didalamnya adalah Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dapat dijadikan sebagai dasar penerbitan paspor, NPWP, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Febriharini, 2016).

Data tersebut merupakan data pribadi yang bersifat sensitif karena memuat identitas individu secara lengkap. Secara normatif, perlindungan atas data pribadi telah ditegaskan pula dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menyatakan bahwa setiap pemanfaatan informasi yang disampaikan melalui sarana elektronik dan berkaitan dengan data pribadi individu wajib didasarkan pada persetujuan dari pihak yang memiliki data tersebut. Ketentuan ini menunjukkan bahwa penguasaan dan pemanfaatan data pribadi oleh penyelenggara sistem elektronik tidak dapat dilakukan secara sewenang-wenang.

Permasalahan muncul ketika dalam praktik penagihan utang (debt collection) secara digital, foto KTP dan data pribadi konsumen justru disalahgunakan oleh penyelenggara pinjaman online maupun pihak ketiga yang ditunjuk. Selain itu, terungkap bahwa platform pinjaman online ilegal kerap masuk ke data pribadi peminjam dan memanfaatkannya secara tidak sah (Anggarini & Wiraguna, 2025). Penyalahgunaan tersebut antara lain berupa penyebaran foto KTP kepada pihak lain, pengiriman pesan bernada ancaman, intimidasi, serta upaya memperlakukan konsumen melalui media sosial atau aplikasi pesan singkat. Praktik ini tidak hanya melanggar hak privasi konsumen, tetapi juga bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) yang menegaskan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa.

Secara etimologis, istilah debt collector berasal dari bahasa Inggris, yang terdiri atas kata debt yang berarti utang dan collector atau kolektor yang diartikan sebagai pihak yang melakukan pengumpulan atau penagihan. Berdasarkan pengertian tersebut, debt collector dapat dipahami sebagai individu maupun badan usaha yang menyediakan jasa penagihan utang atas nama pihak tertentu. Pada kenyataannya, tidak seluruh debt collector menjalankan tugas penagihan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk menemui debitur yang mengalami keterlambatan dalam memenuhi kewajiban pembayaran cicilan. Praktik penagihan utang dilakukan melalui berbagai bentuk dan mekanisme yang disesuaikan dengan kebijakan kreditur serta karakteristik piutang yang ditagih. Oleh karena itu, dikenal adanya beragam jenis agen penagihan yang memiliki peran, metode, dan cara kerja yang berbeda satu sama lain, baik yang dilakukan melalui sarana komunikasi jarak jauh maupun melalui pendekatan langsung. Perbedaan mekanisme tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penagihan, sekaligus menyesuaikan strategi penagihan dengan tingkat risiko kredit dan kondisi debitur yang bersangkutan.

Berikut macam bentuk debt collector dan pola penagihannya (Prasetyo, 2022):

#### 1. Debt Collector Digital (Desk Collector)

Dalam proses penagihan tunggakan utang, tahapan awal umumnya dilakukan oleh petugas yang dikenal sebagai debt collector digital atau desk collector. Pada tahap ini, debt collector digital memiliki peran utama untuk mengingatkan debitur mengenai kewajiban pembayaran utang serta batas waktu jatuh tempo yang telah disepakati sebelumnya dalam perjanjian kredit. Mekanisme penagihan yang dilakukan oleh debt collector digital biasanya bersifat tidak langsung, yaitu melalui sarana komunikasi jarak jauh seperti telepon atau media komunikasi elektronik lainnya yang bersifat digital. Dalam melaksanakan tugasnya, debt collector digital diwajibkan menggunakan bahasa yang santun, sopan, dan tidak mengandung unsur tekanan, mengingat posisinya sebagai representasi dari penyelenggara layanan keuangan yang berkewajiban menjunjung tinggi prinsip pelayanan dan penghormatan terhadap hak-hak nasabah.

#### 2. Juru Tagih

Apabila penagihan pada tahap awal belum membuahkan hasil, maka penagihan dapat dilanjutkan oleh juru tagih. Juru tagih merupakan pihak yang melakukan penagihan secara langsung dengan menemui konsumen atau nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran kewajiban utangnya. Dalam menjalankan tugasnya, juru tagih diharapkan memiliki pemahaman mengenai kondisi finansial debitur guna menentukan pendekatan penagihan yang tepat. Penagihan oleh juru tagih harus dilakukan secara persuasif, beretika, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, tanpa menggunakan ancaman, intimidasi, maupun tindakan kekerasan dalam bentuk apa pun. Tujuan utama dari penagihan ini adalah untuk mengingatkan serta mendorong debitur agar memenuhi kewajiban pembayaran utangnya secara sukarela.

#### 3. Juru Sita

Pada tahap lanjutan, apabila debitur tetap tidak melakukan keharusannya kendatipun telah dilaksanakan upaya penagihan sebelumnya, maka dapat dilakukan tindakan melalui juru sita. Juru sita memiliki kewenangan untuk mendatangi tempat tinggal debitur dalam rangka melaksanakan penyitaan terhadap harta benda tertentu sebagai bentuk pelaksanaan penagihan utang, sejalan dengan mekanisme hukum yang berlaku. Di luar itu, juru sita juga berperan dalam pelaksanaan proses hukum terhadap debitur yang wanprestasi, sepanjang telah terdapat dasar hukum yang sah, seperti putusan pengadilan atau penetapan dari lembaga berwenang. Dengan demikian, tindakan yang dilakukan oleh juru sita tidak dapat dilakukan secara sewenang-wenang, melainkan harus berlandaskan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam praktik penyelenggaraan pinjaman online, penagihan tidak selalu dilakukan langsung oleh penyelenggara, melainkan melibatkan pihak ketiga (debt collector). Pihak ini memanfaatkan teknologi seperti telepon, pesan singkat, dan media sosial. Dalam praktiknya sering ditemukan tindakan yang tidak sesuai hukum dan etika, termasuk penyalahgunaan data pribadi konsumen.

Data empiris menunjukkan urgensi persoalan ini. Pada Januari 2025, Otoritas Jasa Keuangan menerima 1.107 laporan terkait penagihan pinjaman online yang disertai ancaman dan penyalahgunaan data pribadi (Maulana al Ishaqi, 2025). Pada periode Januari hingga April 2025, OJK juga membekukan 1.123 entitas pinjaman online ilegal dan memblokir ribuan nomor penagih yang melanggar ketentuan (Estherina, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa penyalahgunaan data pribadi dalam praktik debt collection digital merupakan masalah hukum yang nyata dan masih berlangsung.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang menitikberatkan pada aspek perlindungan konsumen, penelitian ini secara khusus mengkaji penyalahgunaan data pribadi berupa foto KTP dalam praktik debt collection digital dan pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online sebagai pengendali data pribadi. Fokus kajian diarahkan pada hubungan hukum antara penyelenggara dan pihak ketiga (debt collector digital), termasuk bentuk tanggung jawab hukum yang timbul akibat pelanggaran dalam proses penagihan berbasis teknologi.

Dengan mengacu dari paparan latar belakang di atas, dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online terhadap tindakan debt collector digital dalam melaksanakan penagihan berdasarkan peraturan perundang-undangan?
2. Bagaimana kendala dan tantangan yang dihadapi penyelenggara pinjaman online dalam menertibkan tindakan debt collector digital pada saat melakukan penagihan?

## **B. Metodologi**

Penelitian Untuk menjawab rumusan masalah terkait di atas, Penulis menyusun penelitian ini memakai jenis penelitian hukum normatif. Merujuk pada pandangan Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, dalam penelitian hukum normatif (atau penelitian hukum kepustakaan) dapat dipahami sebagai penelitian hukum yang pelaksanaannya ditunaikan dengan hanya menelaah bahan sekunder. Metode penelitian inilah yang diadopsi dalam substansi penulisan (kajian/penelitian) ini (Soekanto & Mamudji, 2021). Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum (normative law research) yaitu jenis penelitian hukum yang menempatkan hukum sebagai seperangkat norma atau aturan yang berlaku dan hidup dalam masyarakat, yang berfungsi sebagai pedoman dalam mengatur serta mengarahkan perilaku setiap individu (Muhaimin, 2020).

Metode penelitian hukum normatif memberikan kapabilitas yang komprehensif bagi penulis untuk menelaah dan menggali informasi secara mendalam dari berbagai sudut pandang atau perspektif hukum guna menjawab perumusan masalah yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini Penulis menggunakan Pendekatan Peraturan Perundang-undangan (Statute Approach) dan Pendekatan Kasus (Case Approach), penelitian ini dibangun di atas analisis terhadap norma dan praktik hukum yang relevan. Kriteria pemilihan kasus dalam penelitian ini didasarkan pada relevansi kasus dengan isu penyalahgunaan data pribadi dalam praktik penagihan digital, adanya indikasi pelanggaran hukum oleh digital debt collector, dan keterkaitan kasus dengan penyelenggara pinjaman online di Indonesia.

Sumber data dalam penelitian hukum ini berasal dari data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, serta tersier. Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan pokok permasalahan juga dijadikan sebagai sumber data, yang dapat berupa peraturan

perundang-undangan, ketentuan hukum lainnya, literatur, serta karya tulis ilmiah yang bersangkutan dengan topik yang dibahas. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Bahan Hukum Primer, yang merupakan sumber data utama dan terdiri atas seluruh instrumen aturan hukum yang memiliki daya ikat serta relevan secara langsung dengan rumusan masalah. Bahan-bahan ini mencakup:
  - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi;
  - c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
  - d. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  - e. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; dan
  - f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu materi-materi pendukung yang memberikan elaborasi atau penjelasan lebih lanjut terhadap isu-isu yang diangkat dalam bahan hukum primer. Sumber ini dapat berupa rancangan peraturan perundang-undangan, hasil penelitian para ahli hukum, artikel jurnal, makalah, serta literatur lain yang berkaitan dengan topik bahasan.
3. Bahan Hukum Tersier, yakni sumber rujukan yang digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap istilah atau konsep dalam bahan hukum primer dan sekunder. Sumber ini mencakup, antara lain, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus hukum, dan juga ensiklopedi

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian hukum normatif adalah studi kepustakaan (*library research*), dengan kata lain, penelitian ini ditempuh dengan cara menelaah dan menginventarisasi berbagai sumber hukum yang relevan dengan permasalahan yang dibahas, termasuk peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, putusan pengadilan, dan sumber pendukung lain berupa artikel ilmiah dan laman resmi terkait (Cahyono, 2020). Teknik ini bertujuan untuk memperoleh dasar teoritis dan normatif yang komprehensif sebagai bahan analisis dalam penelitian hukum.

Penelitian hukum normatif ini menggunakan metode analisis deskriptif-analitis yang dipadukan dengan pendekatan evaluatif dalam mengkaji bahan hukum. Pendekatan evaluatif: menjalankan penilaian/mengevaluasi, analisis ini bertujuan menguji sejauh mana suatu pandangan, proposisi, pernyataan, rumusan norma, dan keputusan dapat dinilai benar atau tidak benar dan tepat atau tidak tepat, baik yang bersumber dari bahan hukum primer maupun sekunder (Ariawan, 2013).

Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika akademik, yang mencakup kejujuran ilmiah, orisinalitas penulisan, dan pencegahan plagiarisme melalui pencantuman sumber rujukan secara tepat. Setiap penggunaan sumber dilakukan dengan mencantumkan referensi sesuai kaidah penulisan ilmiah guna menjaga integritas dan kredibilitas penelitian.

### **C. Hasil dan Pembahasan**

#### **Hasil**

Pelaku usaha pinjaman online sudah semestinya menjaga kerahasiaan data informasi konsumen yaitu antara lain data lengkap terkait individu maupun perusahaan yang dikelola sesuai dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar pemrosesan dan perlindungan data pribadi (Farah Isnugraheny et al., 2024). Undang-undang PDP mewajibkan pengendali data (*data controller*) menjaga kerahasiaan, keamanan, dan integritas data. Jika pengguna tidak memberi persetujuan terpisah untuk penagihan atau publikasi data, maka penggunaan itu menjadi ilegal dan tidak dapat dibenarkan.

Secara fungsional, *debt collector* bertanggung jawab membantu kelancaran pembayaran kewajiban debitur, memberikan pengingat atas tunggakan, serta menindaklanjuti kredit bermasalah melalui cara-cara yang sah, profesional, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia (Muchtar, 2013). Dalam praktik di lapangan, sering ditemukan tindakan penagihan yang bersifat menekan hingga intimidatif. Kondisi tersebut pada akhirnya menimbulkan permasalahan lanjutan, khususnya berkaitan dengan pola dan mekanisme penagihan yang dilakukan oleh penyelenggara P2P Lending, di mana dalam praktiknya sering dijumpai cara-cara penagihan yang tidak patut, melanggar etika, serta berpotensi bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku (Novita & Imanullah, 2020). Adapun menurut UU ITE, ada tiga tindakan *debt collector* digital di lapangan yang apabila

terjadi berpotensi melanggar UU ITE yaitu antaranya, ancaman dan intimidasi, penghinaan dan pencemaran nama baik, serta penyebaran data pribadi tanpa hak.

Berikut adalah bentuk-bentuk pelanggaran hukum yang dilakukan oleh debt collector digital dalam melaksanakan penagihan pinjaman online (CNN Indonesia, 2023):

1. Pelanggaran Privasi dan Data Pribadi, beberapa diantaranya seperti mengakses dan menyebarkan data pribadi debitur (foto KTP, kontak telepon, hingga foto pribadi). Tindakan penyebaran atau ancaman penyebaran data identitas debitur dalam proses penagihan bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), yang secara tegas mengatur larangan pemrosesan dan penyebarluasan data pribadi tanpa dasar hukum dan persetujuan yang sah (Otoritas Jasa Keuangan, n.d.). Dari aspek hukum pidana, penyalahgunaan foto KTP konsumen dalam debt collection digital dapat memenuhi unsur tindak pidana sebagaimana diatur dalam UU ITE dan UU PDP. Pasal 32 jo. Pasal 48 UU ITE mengatur sanksi pidana bagi setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan terhadap data elektronik milik orang lain. Lebih lanjut, Pasal 35 UU PDP melarang setiap orang mengungkapkan data pribadi yang bukan miliknya secara melawan hukum. Dalam praktik debt collection digital, penyebaran foto KTP kepada pihak lain, termasuk kontak konsumen atau publik melalui media sosial, merupakan bentuk pengungkapan data pribadi yang jelas bertentangan dengan ketentuan ini.
2. Ancaman dan Intimidasi, debt collector digital yang mengancam akan menyebarkan data pribadi serta memperlakukan debitur dan juga pada saat penagihannya menggunakan bahasa yang kasar, merendahkan, atau bernada intimidatif. Penagihan utang pada prinsipnya tidak boleh dilakukan dengan cara-cara yang menimbulkan penderitaan mental, rasa terancam, atau pemaksaan terhadap konsumen agar segera melunasi kewajibannya. Pada Pasal 62 POJK Nomor 22 Tahun 2023 yaitu PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) atau dalam hal ini adalah lembaga pinjaman online, agar memastikan penagihan hutang kepada nasabah atau konsumen dilakukan berdasarkan dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan perundang-undangan. Diantaranya, melarang praktik penagihan yang bersifat intimidatif, mengandung ancaman, atau melanggar hukum. Dengan demikian, secara normatif, penyalahgunaan foto KTP dalam debt collection digital merupakan pelanggaran langsung terhadap kewajiban regulatif penyelenggara pinjaman online.
3. Penagihan Tidak Sesuai Etika dan SOP, menagih di luar jam yang ditentukan (misalnya tengah malam), karena menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK PKM SJK), penagihan dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 - 20.00 waktu setempat. Juga ada kasus dimana pihak debt collector digital yang menghubungi pihak ketiga yang tidak berkaitan dengan perjanjian utang. Pihak debt collector digital juga kerap tidak menyebutkan identitas jelas (nama perusahaan, legalitas), ditambah mereka juga menggunakan tekanan psikologis berlebihan guna agar debitur segera membayar hutangnya.

Perusahaan penyedia layanan pinjaman online PT Pembiayaan Digital Indonesia atau yang biasa dikenal dengan sebutan AdaKami mengungkapkan bahwa beberapa petugas penagihan mereka diduga telah bertindak di luar ketentuan prosedur operasional yang telah ditetapkan. Pada sampai September 2023, pihak AdaKami telah menerima sejumlah 36 pengaduan dari nasabah yang berkaitan dengan proses penagihan yang melanggar ketentuan seperti pemesanan fiktif terhadap beberapa jasa layanan masyarakat (CNN Indonesia 2023).

Contoh daripada pelanggaran seperti membuat orderan makanan fiktif di aplikasi ojek online lalu dikirimkan ke alamat si nasabah dengan sistem COD yang mengharuskan nasabah membayar makanan tersebut, dan menurut Ale Tamela, seorang pengacara yang telah menangani ratusan kasus pinjaman online, praktik serupa telah terjadi di hampir semua penagihan pinjaman online, baik pinjol legal maupun ilegal, dari mulai orderan fiktif hingga penagihan yang kasar berupa kata-kata kasar atau sumpah serapah (BBC News Indonesia, 2023).

Pada periode Maret hingga Februari 2023, Polda Metro Jaya telah menangani 112 perkara yang meliputi pemerasan, ancaman, tindak kekerasan, pencemaran nama baik, hingga tindakan tidak menyenangkan. Sejumlah kasus di antaranya berkaitan dengan aktivitas debt collector. Sementara itu, satuan kepolisian daerah dengan jumlah penindakan tertinggi berada di tingkat provinsi Sulawesi Selatan, yang berdasarkan data mencapai 120 kasus (Pusiknas Bareskrim Polri, 2023).

Maraknya fintech ilegal tanpa izin berakibat sulit dilakukan penegakan hukum secara sistematis, kurangnya literasi konsumen tentang hak atas data pribadi dan batas kewenangan

fintech, bukti digital sering terhapus atau sulit dilacak, menyulitkan proses hukum, koordinasi antar-lembaga seperti OJK, KOMINFO maupun Kepolisian masih lemah. Hal-hal ini mempersulit upaya penyelesaian melalui jalur perdata, administratif maupun pidana. Dan jika ini terkait dengan Platform Pinjaman Online ilegal, maka pengawasannya akan lebih sulit karena Platform Pinjaman Online ilegal tidak terdaftar OJK dan sering berganti nama atau membuat aplikasi baru.

Menurut Satgas Waspada Investasi (SWI) OJK, pelaku fintech peer-to-peer lending ilegal atau pinjol ilegal biasanya langsung berganti identitas dan menggunakan nama baru setiap kali aktivitas mereka terungkap dan diberhentikan oleh pemerintah, dan juga lokasi kantor para pelaku tidak dapat dipastikan dan identitas usaha mereka kerap berubah, selain itu, layanan ilegal tersebut tidak hanya memanfaatkan Google Play Store untuk menawarkan aplikasinya, tetapi juga menyebarkan tautan unduhan melalui SMS atau menempatkannya di situs yang mereka kelola sendiri (CNN Indonesia, 2021).

Pembahasan

### **Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Pinjaman Online Terhadap Tindakan Debt Collector Digital Dalam Melaksanakan Penagihan Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan**

Sebagai pengendali data pribadi (data controller), penyelenggara pinjaman online atau pinjol memiliki kewajiban hukum, meskipun penyalahgunaan dilakukan oleh pihak ketiga atau biasanya disebut debt collector. Dalam Pasal 61 ayat (5) POJK PKM SJK diatur bahwa segala akibat atau konsekuensi yang muncul atau akan muncul dari penagihan kredit yang melibatkan pihak ketiga tetap menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang bekerja sama dalam kegiatan tersebut (Otoritas Jasa Keuangan, n.d.).

Bentuk tanggung jawab penyelenggara pinjaman online, yaitu sebagai berikut (Darmayanti & Wiraguna, 2025). :

1. Pertanggungjawaban Perdata, meliputi konsumen dapat menggugat atas perbuatan melawan hukum atau disingkat PMH atau wanprestasi dan tuntutan kerugian material yang dapat berupa biaya dan kerugian finansial, serta kerugian immaterial seperti trauma dan reputasi yang tercoreng.
2. Pertanggungjawaban Administratif, selain itu juga pertanggungjawaban administratif seperti regulator, misalnya seperti OJK atau KOMINFO yang dapat menjatuhkan sanksi administratif berupa denda, pencabutan izin, maupun pembekuan operasi fintech.
3. Pertanggungjawaban Pidana, tanggung jawab pidana bila tindakan berupa pemerasan, ancaman, penyebaran data ilegal atas dasar KUHP dan UU PDP seperti pencemaran nama baik dan pemerasan.

Penting untuk diingat bahwa penyelenggara tidak bisa lepas tangan sekadar karena menunjuk debt collector sebagai pihak ketiga. Sesuai prinsip hukum data, kontrol akhir dan pengawasannya tetap berada di tangan pengendali data atau dalam kasus ini adalah lembaga pinjaman online.

Bentuk tanggung jawab hukum ditinjau dari segi peraturan perundang-undangan, adalah:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 (UU PDP)

Dalam konteks UU PDP, penyelenggara pinjaman online bertanggungjawab sebagai data controller atau pengendali data yaitu mereka menentukan tujuan dan cara pemrosesan data pribadi pengguna. Ini berarti mereka bertanggung jawab penuh atas pemrosesan data itu, termasuk saat bekerja sama dengan pihak ketiga seperti debt collector. Penyelenggara harus memastikan bahwa setiap pemrosesan data pribadi, termasuk pemberian data kepada debt collector memiliki dasar hukum yang sah (misalnya persetujuan subjek data) sesuai UU PDP.

Selain itu, UU PDP menegaskan bahwa pengendali data tetap bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan pihak ketiga seperti debt collector, apabila pelanggaran tersebut terjadi dalam rangka pemrosesan data atas nama penyelenggara. Yang artinya, jika debt collector menyebarkan, mengungkapkan, atau memperlakukan data pengguna tanpa hak, penyelenggara pinjol tetap bisa dimintai pertanggungjawaban hukum

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE)

Dalam hukum pidana dan perdata modern, dikenal prinsip pertanggungjawaban pengganti (vicarious liability), yaitu pemberi kuasa bertanggung jawab atas perbuatan pihak yang diberi kuasa sepanjang perbuatan tersebut dilakukan dalam lingkup pekerjaannya. Dalam konteks pinjol, debt collector bertindak untuk kepentingan penyelenggara, penagihan merupakan

bagian dari kegiatan usaha penyelenggara, maka, perbuatan melawan hukum yang dilakukan debt collector dapat dibebankan kepada penyelenggara.

Pertanggungjawaban Korporasi dalam UU ITE memungkinkan korporasi dimintai pertanggungjawaban hukum, baik pidana maupun administratif, apabila tindak pidana dilakukan oleh orang yang bertindak atas nama korporasi, perbuatan tersebut memberikan keuntungan bagi korporasi, korporasi tidak melakukan pencegahan atau pengawasan yang memadai. Artinya, jika penyelenggara membiarkan pola penagihan intimidatif, tidak mengatur SOP penagihan yang patuh hukum, dan tidak mengawasi atau menghentikan pelanggaran, maka penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban bersama (corporate criminal liability).

### 3. POJK Nomor 22 Tahun 2023 (POJK PKM SJK)

Dalam Pasal 61 ayat (5) POJK PKM SJK diatur dalam hal penagihan kredit dilakukan dengan melibatkan pihak lain, maka setiap dampak yang muncul merupakan tanggung jawab dari PUJK yang bersangkutan, atau dalam kasus ini adalah lembaga pinjaman online tetap bertanggungjawab atas segala tindakan yang diperbuat oleh debt collector.

Penyelenggara pinjaman online wajib memastikan penagihan dilakukan secara beretika, wajar, dan tidak melanggar hak konsumen. Penyelenggara pinjaman online juga wajib menyeleksi pihak ketiga secara ketat, mengikat pihak ketiga dalam perjanjian tertulis yang memuat; standar etika penagihan, larangan penyalahgunaan data, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pinjaman online juga wajib melaksanakan pengawasan aktif dan berkelanjutan terkait penyelenggaraan kegiatan penagihan.

Tanggung Jawab atas Perlindungan Data dan Privasi Konsumen yang meliputi kerahasiaan data pribadi, larangan penggunaan data untuk tekanan atau ancaman, larangan penyebaran data kepada pihak yang tidak berwenang demi memuluskan aksi penagihan kepada konsumen.

Tanggung jawab penyelesaian pengaduan konsumen mewajibkan penyelenggara pinjaman online untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, transparan, cepat, dan efektif bagi konsumen yang merasa dirugikan akibat proses penagihan, baik yang dilakukan secara langsung maupun melalui pihak ketiga seperti debt collector digital. Mekanisme pengaduan tersebut harus disertai dengan prosedur penanganan yang jelas, batas waktu penyelesaian yang pasti, serta petugas atau unit khusus yang bertanggung jawab menindaklanjuti setiap laporan konsumen secara profesional dan objektif. Selain itu, penyelenggara juga berkewajiban untuk melakukan verifikasi dan evaluasi terhadap setiap pengaduan yang masuk, termasuk menghentikan sementara atau sepenuhnya praktik penagihan yang terbukti melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila dari hasil pemeriksaan ditemukan adanya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, penyelenggara wajib memberikan pemulihan (remedy) yang proporsional, baik berupa permintaan maaf, perbaikan prosedur penagihan, penghapusan dampak kerugian, maupun bentuk kompensasi lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sebagai wujud tanggung jawab hukum dan komitmen terhadap perlindungan konsumen.

### **Kendala Dan Tantangan Yang Dihadapi Penyelenggara Pinjaman Online Dalam Menertibkan Tindakan Debt Collector Digital Pada Saat Melakukan Penagihan**

Contoh daripada pelanggaran seperti membuat orderan makanan fiktif di aplikasi ojek online lalu dikirimkan ke alamat si nasabah dengan sistem COD yang mengharuskan nasabah membayar makanan tersebut, dan menurut Ale Tamela, seorang pengacara yang telah menangani ratusan kasus pinjaman online, praktik serupa telah terjadi di hampir semua penagihan pinjaman online, baik pinjol legal maupun ilegal, dari mulai orderan fiktif hingga penagihan yang kasar berupa kata-kata kasar atau sumpah serapah (BBC News Indonesia, 2023).

Penegakan hukum terhadap penyalahgunaan foto KTP dalam praktik debt collection digital masih menghadapi berbagai kendala struktural, normatif dan teknis yang saling berkaitan. Salah satu kendala utama terletak pada karakteristik kejahatan berbasis teknologi informasi yang bersifat lintas wilayah, cepat berubah serta sulit dilacak secara konvensional. Debt collector digital kerap menggunakan nomor tidak terdaftar, akun anonim, aplikasi pesan instan dengan sistem enkripsi serta server yang berada di luar wilayah hukum Indonesia. Kondisi ini menyebabkan proses pelacakan pelaku, pengumpulan alat bukti hingga penentuan yurisdiksi menjadi jauh lebih kompleks dibandingkan dengan kejahatan konvensional (Ratnayutika et al., 2024).

Pemisahan tanggung jawab antara penyelenggara pinjaman online dan pihak ketiga (debt collector) masih sering dimanfaatkan sebagai celah hukum. Penyelenggara pinjaman online cenderung berdalih bahwa tindakan intimidatif atau penyalahgunaan data dilakukan



sepenuhnya oleh pihak ketiga sehingga mereka merasa tidak dapat dimintai pertanggungjawaban langsung. Secara normatif, baik UU Perlindungan Data Pribadi maupun POJK Nomor 22 Tahun 2023 telah menegaskan bahwa tanggung jawab hukum tetap melekat pada penyelenggara sebagai pengendali data pribadi. Lemahnya pemahaman dan penerapan prinsip ini dalam praktik penegakan hukum menyebabkan banyak kasus berhenti pada sanksi administratif ringan tanpa menyentuh akar tanggung jawab korporasi (Pramudita, 2025).

Kendala berikutnya adalah rendahnya literasi hukum dan digital konsumen. Banyak korban penagihan digital yang tidak memahami bahwa penyebaran atau ancaman penyebaran foto KTP merupakan perbuatan melawan hukum. Akibatnya korban cenderung memilih membayar utang meskipun mengalami intimidasi, daripada melaporkan kasus tersebut kepada aparat penegak hukum atau regulator. Bahkan tidak sedikit konsumen yang menghapus bukti digital seperti pesan ancaman atau rekaman panggilan karena tekanan psikologis sehingga menyulitkan pembuktian secara hukum.

Dari sisi kelembagaan, koordinasi antar instansi seperti Otoritas Jasa Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kepolisian, serta Satgas PASTI masih menghadapi tantangan. Masing-masing lembaga memiliki kewenangan yang berbeda dan sering kali bekerja secara sektoral. Misalnya pemblokiran aplikasi atau nomor penagih oleh Kominfo tidak selalu diikuti dengan proses penegakan pidana oleh kepolisian, sehingga efek jera terhadap pelaku menjadi terbatas. Kondisi ini semakin diperparah dengan maraknya pinjaman online ilegal yang terus bermunculan dengan identitas dan aplikasi baru. Kendala penegakan hukum tidak hanya bersumber dari aspek regulasi, tetapi juga dari faktor teknis, kelembagaan, dan kesadaran hukum masyarakat. Tanpa perbaikan menyeluruh pada aspek-aspek tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen dari praktik penyalahgunaan foto KTP dalam debt collection digital akan sulit terwujud secara efektif.

### 1. Rekomendasi Kebijakan dan Perlindungan Konsumen

Signifikasi asas tanggung jawab dari pelaku usaha pinjaman online menjadi semakin vital di era digital. Hal ini tidak terlepas dari konteks transaksi fintech dan e-commerce, di mana pelaku usaha memegang kendali atas volume data pribadi konsumen yang sangat besar. Risiko penyalahgunaan tanpa otorisasi atau verifikasi ini dapat berakibat pada kerugian materiil maupun imateriil bagi konsumen, sehingga hukum harus menyediakan mekanisme perlindungan yang efektif.

Diperlukan adanya penegasan terhadap tanggung jawab penyelenggara (platform pinjol) sebagai pengendali data pribadi. Penyelenggara layanan pinjaman online harus secara tegas diposisikan sebagai pengendali data pribadi yang bertanggung jawab penuh atas setiap pemrosesan data konsumen, termasuk yang dilakukan oleh pihak ketiga atau debt collector. Setiap kerja sama dengan pihak penagih harus disertai perjanjian yang memuat standar perlindungan data, mekanisme pengawasan, serta klausul pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran.

Standardisasi protokol keamanan data berupa enkripsi, akses terbatas, dan audit data yang dilakukan oleh penyelenggara fintech, regulasi dan pedoman resmi dari regulator (OJK, KOMINFO) tentang ethical debt collection seperti misalnya larangan menggunakan data identitas untuk intimidasi, pembentukan unit pengaduan terpadu untuk kasus penyalahgunaan data dan penagihan abusive, kampanye edukasi literasi digital dan hak konsumen terhadap data pribadi, penegakan sanksi tegas terhadap fintech ilegal yang melanggar regulasi (Wardhono et al., 2024)

Untuk menjamin perlindungan hukum yang efektif terhadap konsumen, diperlukan langkah kebijakan yang bersifat preventif, represif, dan korektif secara simultan. Pertama, dari sisi preventif, perlu dilakukan penguatan posisi penyelenggara pinjaman online sebagai pengendali data pribadi. Penegasan ini penting agar tidak ada lagi ruang bagi penyelenggara untuk melepaskan tanggung jawab atas tindakan pihak ketiga. Setiap kerja sama dengan debt collector harus disertai perjanjian pemrosesan data pribadi (data processing agreement) yang memuat batasan akses data, larangan keras penggunaan foto KTP untuk intimidasi, serta sanksi kontraktual apabila terjadi pelanggaran. Kedua, regulator perlu menyusun standar operasional prosedur (SOP) penagihan digital yang lebih rinci dan mengikat, khususnya terkait penggunaan data pribadi. SOP tersebut harus mencakup larangan eksplisit terhadap penyimpanan, penggandaan, dan penyebaran foto KTP di luar tujuan verifikasi identitas. Perlu diterapkan kewajiban audit berkala terhadap aktivitas penagihan digital, termasuk audit akses data pribadi oleh pihak ketiga, guna memastikan kepatuhan terhadap prinsip perlindungan data.

Ketiga, dari sisi represif, penegakan sanksi harus dilakukan secara tegas dan konsisten. Sanksi administratif seperti teguran atau denda sering kali belum memberikan efek jera,

terutama bagi penyelenggara dengan skala usaha besar. Oleh karena itu dalam kasus-kasus tertentu yang memenuhi unsur pidana, aparat penegak hukum perlu menerapkan ketentuan pidana dalam UU PDP dan UU ITE, termasuk pertanggungjawaban pidana korporasi. Penerapan sanksi pidana ini penting sebagai sinyal bahwa penyalahgunaan data pribadi bukan sekadar pelanggaran administratif, melainkan pelanggaran serius terhadap hak asasi manusia. Keempat, perlu dibangun mekanisme pengaduan terpadu dan ramah korban. Konsumen harus memiliki akses mudah untuk melaporkan praktik penagihan abusif tanpa takut mengalami tekanan lanjutan (Madjid, 2025). Mekanisme ini idealnya terintegrasi antara OJK, Kominfo dan aparat penegak hukum, sehingga laporan konsumen tidak terfragmentasi dan dapat ditindaklanjuti secara cepat. Penyelenggara pinjaman online wajib menyediakan mekanisme pemulihan yang nyata seperti penghentian penagihan, penghapusan data yang disalahgunakan serta kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen.

Kelima, peningkatan literasi hukum dan literasi digital masyarakat menjadi langkah strategis jangka panjang. Edukasi mengenai hak atas perlindungan data pribadi, batas kewenangan penagihan, serta mekanisme pengaduan perlu dilakukan secara masif melalui kampus, media sosial, dan lembaga pendidikan. Dengan meningkatnya kesadaran hukum konsumen, praktik penyalahgunaan data pribadi diharapkan dapat ditekan sejak awal. Dengan penerapan rekomendasi kebijakan tersebut, perlindungan konsumen dalam praktik pinjaman online tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga mampu membangun sistem yang adil, beretika, dan selaras dengan prinsip perlindungan data pribadi.

## 2. Urgensi Penguatan Prinsip Perlindungan Data Pribadi dalam Praktik Debt Collection Digital

Perkembangan layanan pinjaman online yang pesat telah membawa implikasi hukum yang signifikan khususnya dalam pengelolaan dan perlindungan data pribadi konsumen. Dalam penagihan utang berbasis digital, penggunaan foto KTP sebagai alat verifikasi identitas pada awal perjanjian pinjaman kerap bergeser menjadi sarana tekanan dalam proses penagihan. Kondisi ini menunjukkan adanya pergeseran fungsi data pribadi dari instrumen administratif menjadi alat kontrol yang berpotensi melanggar hak asasi konsumen. Oleh karena itu penguatan prinsip perlindungan data pribadi menjadi kebutuhan mendesak dalam praktik debt collection digital (Abdi & Ramadani, 2025). Secara normatif, prinsip perlindungan data pribadi menempatkan subjek data sebagai pemilik sah atas data yang berkaitan dengan dirinya. Penyelenggara pinjaman online hanya diberikan kewenangan terbatas untuk memproses data tersebut sesuai dengan tujuan awal pengumpulannya, yaitu verifikasi identitas dan penilaian kelayakan kredit. Penggunaan foto KTP di luar tujuan tersebut terlebih lagi untuk mengintimidasi, memperlakukan, atau menekan konsumen agar melunasi utang, merupakan bentuk penyimpangan tujuan pemrosesan data yang bertentangan dengan asas legalitas dan asas pembatasan tujuan dalam perlindungan data pribadi.

Dalam praktik debt collection digital, lemahnya internalisasi prinsip perlindungan data pribadi sering kali disebabkan oleh orientasi bisnis yang menempatkan efektivitas penagihan di atas perlindungan hak konsumen. Penyelenggara pinjaman online dan debt collector digital cenderung memandang data pribadi sebagai aset komersial yang dapat dimanfaatkan secara luas demi kepentingan penagihan. Padahal, pendekatan tersebut berisiko menimbulkan pelanggaran hukum yang lebih besar, baik dalam bentuk gugatan perdata, sanksi administratif maupun pertanggungjawaban pidana korporasi. Penguatan prinsip perlindungan data bukan hanya merupakan kewajiban hukum tetapi juga kebutuhan strategis untuk menjaga keberlanjutan usaha penyelenggara pinjaman online. Penguatan prinsip perlindungan data pribadi juga berkaitan erat dengan upaya menciptakan keseimbangan kedudukan antara kreditur dan debitur. Dalam hubungan hukum pinjaman online, konsumen berada pada posisi yang relatif lemah karena keterbatasan daya tawar dan minimnya pemahaman terhadap konsekuensi hukum penggunaan data pribadi (Amiroh et al., 2025). Ketika foto KTP disalahgunakan dalam proses penagihan, ketimpangan posisi tersebut semakin tajam dan berpotensi melahirkan praktik penagihan yang eksploitatif. Perlindungan data pribadi berfungsi sebagai instrumen hukum untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan ekonomi oleh pelaku usaha jasa keuangan.

Urgensi penguatan perlindungan data pribadi juga tercermin dari tingginya angka pengaduan masyarakat terkait praktik penagihan yang bersifat abusif. Fakta ini menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan dan kepatuhan internal penyelenggara pinjaman online masih belum berjalan secara optimal. Tanpa standar perlindungan data yang kuat dan diterapkan secara konsisten, praktik penyalahgunaan foto KTP akan terus berulang meskipun regulasi telah tersedia. Persoalan utama tidak terletak pada ketiadaan aturan, melainkan pada lemahnya implementasi dan pengawasan terhadap pemrosesan data pribadi dalam praktik penagihan

digital. Penyelenggara pinjaman online perlu mengintegrasikan prinsip perlindungan data pribadi ke dalam seluruh siklus bisnis, mulai dari pengumpulan, penyimpanan, penggunaan, hingga penghapusan data. Penagihan utang harus dipandang sebagai bagian dari pemrosesan data yang memiliki risiko tinggi terhadap hak privasi konsumen sehingga memerlukan pengendalian yang lebih ketat. Penyelenggara juga wajib memastikan bahwa pihak ketiga seperti debt collector digital hanya diberikan akses data yang benar-benar diperlukan, serta diawasi secara aktif agar tidak menggunakan data di luar batas kewenangan yang diberikan.

Penguatan prinsip perlindungan data pribadi dalam praktik debt collection digital tidak hanya berfungsi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen, tetapi juga sebagai fondasi etika dalam penyelenggaraan layanan pinjaman online. Tanpa penguatan prinsip tersebut, praktik penagihan utang berpotensi terus melahirkan pelanggaran hak privasi dan merusak kepercayaan publik terhadap sistem keuangan digital. Perlindungan data pribadi harus ditempatkan sebagai elemen utama dalam reformasi praktik penagihan digital guna mewujudkan ekosistem pinjaman online yang adil, aman, dan berkeadilan hukum.

### 3. Kepatuhan Internal Penyelenggara Pinjaman Online dan Etika Penagihan Digital

Dalam penyelenggaraan layanan pinjaman online, kepatuhan internal (internal compliance) memiliki peranan yang sangat penting dalam mencegah terjadinya pelanggaran hukum, khususnya terkait penyalahgunaan data pribadi konsumen dalam praktik debt collection digital. Kepatuhan internal tidak hanya berkaitan dengan ketaatan formal terhadap peraturan perundang-undangan tetapi juga mencerminkan komitmen penyelenggara pinjaman online dalam membangun tata kelola perusahaan yang baik (good corporate governance) dan menjunjung tinggi etika bisnis di sektor jasa keuangan digital (Kurnianto, 2025). Secara konseptual kepatuhan internal mencakup serangkaian kebijakan, prosedur serta mekanisme pengawasan yang dirancang untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional termasuk penagihan utang dilakukan sesuai dengan hukum dan standar etika yang berlaku. Dalam penagihan digital, kepatuhan internal seharusnya menjadi filter utama yang mencegah penggunaan data pribadi konsumen secara berlebihan atau menyimpang dari tujuan awal pengumpulannya. Lemahnya sistem kepatuhan internal sering kali menjadi faktor utama yang memungkinkan debt collector digital melakukan intimidasi dan penyalahgunaan foto KTP tanpa pengawasan yang memadai.

Masalah kepatuhan internal ini umumnya muncul akibat orientasi bisnis yang terlalu menekankan pada tingkat keberhasilan penagihan (collection rate) tanpa diimbangi dengan perlindungan hak konsumen. Penyelenggara pinjaman online cenderung menyerahkan proses penagihan sepenuhnya kepada pihak ketiga dengan pengawasan yang minim, selama target penagihan tercapai. Pola ini berpotensi mendorong debt collector digital untuk menggunakan cara-cara yang melanggar hukum dan etika termasuk menyebarkan atau mengancam akan menyebarkan foto KTP konsumen, demi mempercepat pelunasan utang. Lemahnya kepatuhan internal juga tercermin dari tidak adanya pembatasan akses data pribadi secara ketat di dalam sistem penyelenggara pinjaman online. Dalam banyak kasus, debt collector diberikan akses luas terhadap data konsumen tanpa mekanisme kontrol yang jelas seperti pencatatan akses data (log activity), pembatasan penggunaan data, serta sanksi internal yang tegas apabila terjadi penyalahgunaan. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip perlindungan data pribadi mengenai yang menuntut pengendali data untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan data sepanjang siklus pemrosesan.

Dari sudut pandang etika penagihan digital, penggunaan foto KTP sebagai alat tekanan jelas melampaui batas kewajaran penagihan utang. Penagihan utang pada dasarnya merupakan upaya mengingatkan konsumen untuk memenuhi kewajiban kontraktualnya, bukan sarana untuk memermalukan, mengintimidasi, atau merendahkan martabat manusia. Etika penagihan menuntut adanya penghormatan terhadap hak privasi, kondisi psikologis, serta situasi sosial konsumen. Ketika penyelenggara pinjaman online membiarkan atau bahkan secara implisit mendorong praktik penagihan yang bersifat represif, maka penyelenggara tersebut telah mengabaikan dimensi etika dalam kegiatan usahanya. Kegagalan menerapkan kepatuhan internal dan etika penagihan yang baik berpotensi menimbulkan risiko hukum dan reputasi yang serius bagi penyelenggara pinjaman online. Dari sisi hukum, penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh debt collector sebagai pihak yang bertindak untuk dan atas namanya. Dari sisi reputasi, maraknya pengaduan konsumen dan pemberitaan negatif mengenai praktik penagihan abusif dapat menggerus kepercayaan publik terhadap layanan pinjaman online secara keseluruhan. Dalam jangka panjang kondisi ini justru dapat merugikan keberlanjutan industri fintech itu sendiri (Anggarini & Wiraguna, 2025).

Diperlukan perubahan paradigma dalam praktik penagihan digital dari pendekatan yang berorientasi semata-mata pada penagihan utang menuju pendekatan yang menempatkan perlindungan konsumen dan kepatuhan hukum sebagai prioritas utama. Penyelenggara pinjaman online harus membangun sistem kepatuhan internal yang kuat dengan menetapkan standar etika penagihan yang jelas, melakukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas penagihan dan mitra pihak ketiga, dan menerapkan mekanisme pengawasan dan evaluasi secara rutin terhadap proses penagihan. Penguatan kepatuhan internal dan etika penagihan digital merupakan elemen kunci dalam mencegah penyalahgunaan foto KTP konsumen. Tanpa pembenahan pada aspek ini, regulasi yang ada berpotensi hanya menjadi norma tertulis tanpa daya paksa yang efektif dalam praktik. Oleh sebab itu kepatuhan internal harus dipahami bukan sekadar sebagai kewajiban administratif melainkan sebagai fondasi moral dan hukum dalam penyelenggaraan layanan pinjaman online yang berkeadilan dan berorientasi pada perlindungan hak konsumen.

**Tabel 1. Klasifikasi Pelanggaran dalam Praktik Digital Debt Collection**

| No | Jenis Pelanggaran  | Dasar Hukum  | Implikasi Tanggung Jawab Hukum                    |
|----|--|--|---|
| 1  | Penyalahgunaan dan penyebaran data pribadi (foto KTP, kontak, dan data identitas)                  | UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi; UU ITE Pasal 32 jo. Pasal 48       | Tanggung jawab pidana, perdata, dan administratif |
| 2  | Ancaman, intimidasi, dan tekanan psikologis dalam proses penagihan                                 | POJK No. 22 Tahun 2023; ketentuan UU ITE terkait ancaman dan pencemaran nama baik          | Tanggung jawab pidana dan administratif           |
| 3  | Penagihan tidak sesuai standar operasional prosedur (di luar jam operasional, kepada pihak ketiga) | POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan | Tanggung jawab administratif dan perdata          |
| 4  | Pemanfaatan data pribadi sebagai alat tekanan (misalnya pemesanan fiktif atas nama debitur)        | UU PDP; UU ITE   | Tanggung jawab pidana dan perdata                 |
| 5  | Tidak adanya transparansi identitas penagih (legalitas dan afiliasi)                               | POJK No. 22 Tahun 2023   | Tanggung jawab administratif                      |

#### D. Kesimpulan

Pertanggungjawaban hukum yang dapat diberlakukan kepada penyelenggara pinjaman online ketika terjadi penyalahgunaan foto KTP untuk penagihan hutang oleh pihak ketiga seperti debt collector digital tetap melekat karena menurut UU Perlindungan Data Pribadi, penyelenggara berposisi sebagai pengendali data pribadi yang wajib menjamin pengolahan data dikerjakan secara aman, sah, dan sesuai tujuan awal pengumpulannya; sehingga jika terjadi kebocoran, penggandaan, atau penggunaan yang melampaui izin (misalnya penyebaran atau intimidasi menggunakan foto KTP), penyelenggara dapat dimintai tanggung jawab dalam bentuk tanggung jawab perdata untuk ganti rugi, tanggung jawab administratif berupa teguran, denda, pembatasan atau penghentian aktivitas pemrosesan data, hingga sanksi pidana jika terbukti lalai atau dengan sengaja tidak menyediakan sistem keamanan yang memadai, serta tetap bertanggung jawab atas tindakan pihak ketiga yang bekerja untuk atau atas nama mereka karena kewajiban pengendali mencakup pengawasan, seleksi yang ketat, serta pengikatan kontraktual terhadap pihak ketiga/mitra agar tidak melakukan pemrosesan di luar perintah dan batas hukum.

Dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi penyelenggara pinjaman online dalam menertibkan tindakan debt collector digital pada saat melakukan penagihan bersifat multidimensional dan saling berkaitan. Kendala tersebut meliputi kompleksitas kejahatan berbasis teknologi informasi yang bersifat anonim, lintas wilayah, serta memanfaatkan infrastruktur digital yang sulit dilacak, adanya celah praktik pemisahan tanggung jawab antara penyelenggara dan pihak ketiga debt collector digital yang masih sering disalahgunakan meskipun secara normatif tanggung jawab hukum tetap menempel pada penyelenggara sebagai yang mengelola data pribadi, rendahnya literasi hukum dan digital konsumen yang menyebabkan minimnya pelaporan dan lemahnya pembuktian, serta belum optimalnya koordinasi antar lembaga pengawas dan penegak hukum yang bekerja secara sektoral. Kombinasi kendala teknis, normatif, kelembagaan, dan sosial tersebut menyebabkan upaya

penertiban debt collector digital oleh penyelenggara pinjaman online belum berjalan efektif dan kerap berujung pada penanganan yang bersifat administratif tanpa memberikan efek jera yang memadai.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji secara lebih mendalam mengenai mekanisme pengawasan dan penegakan hukum terhadap praktik debt collection digital, termasuk efektivitas penerapan sanksi pidana terhadap penyalahgunaan data pribadi oleh pelaku usaha jasa keuangan. Kajian juga dapat diarahkan pada analisis perbandingan dengan negara lain dalam mengatur perlindungan data pribadi pada sektor fintech, dan pengembangan model regulasi yang mampu memperkuat perlindungan konsumen dan meningkatkan kepatuhan penyelenggara pinjaman online secara berkelanjutan.

## E. Referensi

- Abdi, M. Y., & Ramadani. (2025). Perlindungan Hukum bagi Korban Pengancaman dan Penyebaran Data Pribadi oleh Debt Collector Perspektif Hukum Pidana Islam. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 17(1), 2549–4171.
- Amiroh, F., Hamzah, & Adhan, S. S. (2025). Urgensi Pengaturan Paylater Sebagai Produk Keuangan Digital: Perspektif Hukum Perbankan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 8863–8872.
- Anggarini, N. F., & Wiraguna, S. A. (2025). Tanggung Jawab Hukum Platform Pinjaman Online terhadap Penyalahgunaan dan Penyebaran Data Pribadi Konsumen secara Ilegal. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(3), 144–167.
- Ariawan, I. G. K. (2013). *Metode Penelitian Hukum Normatif*. Kertha Widya Jurnal Hukum, 1.
- BBC News Indonesia. (2023, September 22). Pinjol AdaKami diduga teror nasabah karena terlambat bayar cicilan - "Saya dibilang anak haram, orangtua dimaki dengan kasar." BBC News Indonesia.
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. 2(2), 1–6.
- CIMB NIAGA. (n.d.). Pahami Syarat Pinjaman Online Hingga Tips Mengajukannya. CIMB NIAGA. <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/gayahidup/syarat-pinjaman-online>
- CNN Indonesia. (2021, April 22). Satgas Tengara Pinjol Ilegal Kerap Gonta-ganti Nama. CNN Indonesia.
- CNN Indonesia. (2023, September 30). Deret Pelanggaran Debt Collector AdaKami Hingga Berujung PHK. CNN Indonesia.
- Darmayanti, E. S., & Wiraguna, S. A. (2025). Tanggung Jawab Hukum Pinjaman Online terhadap Penyebaran Data Nasabah secara Ilegal. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 3(2), 233–251. <https://doi.org/10.59246/aladalah.v3i2.1313>
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press.
- Estherina, I. (2025). Satgas Pasti Blokir 1.123 Pinjol dan 209 Investasi Ilegal Sejak Awal Tahun. TEMPO.
- Farah Isnugraheny, R., Megawati, Z. E., & Susilawati, S. (2024). Optimalisasi Prinsip Kerahasiaan Data Nasabah dan Peranan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Mencegah Kebocoran Informasi. *Media Hukum Indonesia*, 2(4), 258.
- Febriharini, M. P. (2016). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 5(2), 2302–2752.
- Firanda, G. A., Prananingtyas, P., & Lestari, S. N. (2019). Nagih Utang (Debt Collector) Pinjaman Online Berbasis Finacial Technology. *Diponegoro Law Journal*.
- Kurnianto, S. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Pinjaman Online Berbasis Fintech Di Indonesia: Analisis Yuridis Dan Empiris Terhadap Implementasi Regulasi Perlindungan Konsumen. *At-Taklim: Jurnal Pendidikan Multidisiplin*, 2(7). <https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/at-taklim>
- Madjid, A. G. (2025). Pandangan Hukum Atas Ancaman Debt Collector Pinjaman Online Yang Akan Menyebarluaskan Data Pribadi. *Jurnal Hukum Ius Publicum*, 6(1).
- Maulana al Ishaqi, A. (2025, February 28). Debt Collector Tagih Utang Pinjol dengan Teror dan Ancaman jadi Aduan Terbesar ke OJK. *Bisnis.Com*.
- Muchtar, M. (2013). *Debt Collection dalam Optik Kebijakan Hukum Pidana*. Aswaja Pressindo.
- Novita, W. S., & Imanullah, Moch. N. (2020). Aspek Hukum Peer To Peer Lending (Identifikasi Permasalahan Hukum dan Mekanisme Penyelesaian). *Jurnal Privat Law*, 1.
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). Daftar Tanya Jawab Lazim/Frequently Asked Questions (FAQ) POJK Nomor 22 Tahun 2023 PKM SJK.

- Prameswati, V., Sari, N. A., & Nahariyanti, K. Y. (2022). Data Pribadi Sebagai Objek Transaksi Data Pribadi Sebagai Objek Transaksi Di Nft Pada Di Nft Pada Platform Opensea Platform Opensea. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1), 1-12. <https://doi.org/10.22219/jch.v7i1.20353>
- Pramudita, A. C. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Korban Penyebaran Data Pribadi Oleh Pelaku Debt Collector Pinjaman Online. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 13(02), 325-336.
- Prasetyo, H. (2022). Penegakan Hukum Terhadap Debt collector yang Melakukan Penyebaran Data Pribadi Pengguna Fintech Ditinjau dari Pasal 26 UU No 19 Tahun 2016 tentang Informasi Teknologi Elektronik. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 2, 615-621.
- Pusiknas Bareskrim Polri. (2023, March 24). Teror Debt Collector: dari Perampasan hingga Pengancaman. Pusiknas Bareskrim Polri.
- Ratnayutika, N. P., Yuwono, N. K. N., Choiriyah, A. L. F., & Putra, T. D. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Korban Desk Collector Fintech Ilegal. *Lex Et Lustitia*, 1(2), 61-69.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2021). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat/Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji (Ed. 1 Cet.).
- Wardhono, R. D. T. K., Badrawani, W., Deviana, A., Pramudyastuti, M., & Shalehanti, N. (2024). Pelindungan Data Pribadi Di Bank Indonesiadan Lembaga Jasa Keuangan: Rekomendasi Kebijakan Dan Teknis Pengaturan. In *Computer Law and Security Review* (Vol. 40).
- Zahra, D. M., & Solekhani, S. K. (2024). Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Pinjaman Online Untuk Menciptakan Perlindungan Menyeluruh Kepada Konsumen. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 6395-6409.