ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

ALIF AFFANDI
2206200267

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : **ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

NAMA : **ALIF AFFANDI**

NPM : **2206200267**

PRODI/BAGIAN : **HUKUM/ HUKUM BISNIS**

SKRIPSI tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada hari Senin Tanggal 07 September 2026.

Dosen Penguji

Assoc. Prof. Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum.	**TAUFIK HIDAYAT LUBIS, S.S., S.H., M.H.**	**LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A.**
NIDN: 0105057105	**NIDN. 0113118604**	**NIDN: 0124048502**

Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https:// umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Senin** tanggal **7 September 2026,** Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama	:	**ALIF AFFANDI**
NPM	:	**2206200267**
Prodi/Bagian	:	**HUKUM/ HUKUM BISNIS**
Judul Skripsi	:	**ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK.**

Penguji	:	**1. Assoc. Prof. Dr. RAMLAN, S.H., M.HUM**	**NIDN: 0105057105**
		2. TAUFIK HIDAYAT LUBIS, S.S., S.H., M.H.	**NIDN: 0113118604**
		3. LAILATUS SURURIYAH, S.H.,M.A	**NIDN: 0124048502**

Lulus, dengan nilai **A,** dengan Predikat **Istimewa**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 7 September 2026

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H.,M.H	**Benito Asdhie Kodiyat Ms., S.H.,M.H.**
NIDN: 0118047901	**NIDN: 0110128801**

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan
UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA

UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA

BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1

Panitian Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, 7 September 2026, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA	:	**ALIF AFFANDI**
NPM	:	**2206200267**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM BISNIS**
JUDUL SKRIPSI	:	**ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

Dinyatakan : (A) **Lulus Yudisium dengan predikat Istimewa**
( ) **Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang**
( ) **Tidak Lulus**

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Bisnis

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.	**BENITO ASDHIE KODIYAT MS, S.H. M.H**
NIDN. 0118047901	**NIDN. 0110128801**

ANGGOTA PENGUJI :

1. **Assoc. Prof. Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum.** 1. .....
2. **TAUFIK HIDAYAT LUBIS, S.S., S.H. M.H.** 2. .....
3. **LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A.** 3. .....

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan
UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

NAMA	:	**ALIF AFFANDI**
NPM	:	**2206200267**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM/ HUKUM BISNIS**
JUDUL SKRIPSI	:	**ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, September 2026
Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
AFEBFAOX249992041

ALIF AFFANDI

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https:// umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Jurnal :

Nama	:	**ALIF AFFANDI**
NPM	:	**2206200267**
Prodi/Bagian	:	**HUKUM / HUKUM BISNIS**
Judul skripsi	:	**ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**
Dosen Pembimbing	:	**LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A.**

Selanjutnya layak untuk diujiankan

Medan, 27 Agustus 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H.M.H.
NIDN. 0118047901

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H
NIDN. 0129057701

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id http://www.fahum.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id
Bila menjawab surat ini, agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA	:	**ALIF AFFANDI**
NPM	:	**2206200267**
PRODI/BAGIAN	:	**ILMU HUKUM/ HUKUM BISNIS**
JUDUL SKRIPSI	:	**ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, Agustus 2026

Pembimbing

LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A.
NIDN : 0124048502

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بسم الله الرحمن الرحيم

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : **ALIF AFFANDI**
NPM : **2206200267**
Prodi/Bagian : **HUKUM/ HUKUM BISNIS**
Judul Skripsi : **ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

Dosen Pembimbing : **LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A.**

No	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	23-12-2025	Diskusi Judul Skripsi	
2	24-1-2026	Bimbingan Proposal Skripsi	
3	07-2-2026	Revisi dan Acc Diseminarkan	
4	26-2-2026	Seminar Proposal Skripsi	
5	08-5-2026	Penyerahan Naskah Skripsi	
6	18-5-2026	Revisi dan Bimbingan Bab I & Bab II	
7	19-6-2026	Revisi dan Bimbingan Bab III & Bab IV	
8	27-7-2026	Revisi Akhir Bab III & Bab IV	
9	01-8-2026	Acc Diuji Pada Sidang Skripsi	

Mahasiswa dengan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

24/8 26.

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

DOSEN PEMBIMBING

(LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A.)
NIDN: 0124048502

ABSTRAK

ETIKA BISNIS FINTECH LENDING DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN UTANG MELALUI MEDIA ELEKTRONIK

ALIF AFFANDI
2206200267

Penagihan utang melalui media elektronik dalam layanan fintech lending memberikan kemudahan dalam proses komunikasi antara penyelenggara dan debitur. Namun, penggunaan media elektronik dalam penagihan juga dapat menimbulkan permasalahan apabila dilakukan dengan cara yang tidak sesuai dengan prinsip etika bisnis dan ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prinsip-prinsip etika bisnis dalam proses penagihan utang melalui media elektronik, bentuk pelanggaran etika bisnis yang sering terjadi, serta mekanisme pengawasan untuk memastikan kepatuhan etika dalam penagihan utang secara elektronik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan sifat deskriptif-analitis. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual dengan teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penagihan utang melalui media elektronik harus dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparansi, perlindungan data pribadi, integritas, empati, penghormatan terhadap privasi, profesionalisme, dan akuntabilitas. Pelanggaran yang sering terjadi berupa ancaman dan intimidasi, penyalahgunaan data pribadi, penghubungan pihak ketiga secara tidak patut, pencemaran nama baik, penggunaan identitas palsu, manipulasi informasi tagihan, pelecehan, serta penagihan secara berlebihan. Mekanisme pengawasan dilakukan melalui pengawasan OJK, pengawasan internal penyelenggara, perekaman komunikasi, pelaporan, mekanisme pengaduan, audit teknologi, dan penerapan sanksi terhadap pelanggaran. Penagihan utang melalui media elektronik perlu dilaksanakan dengan tetap menghormati hak, privasi, dan martabat debitur serta mematuhi ketentuan hukum yang berlaku.

Kata kunci: Etika Bisnis, Fintech Lending, Penagihan Utang, Media Elektronik , Pinjaman Online

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR iii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
1. Rumusan Masalah 5
2. Tujuan Penelitian 5
3. Manfaat Penelitian 5
B. Definisi Operasional 6
C. Tinjauan Pustaka 8
1. Etika Bisnis Dalam Melakukan Penagihan Utang 8
D. Keaslian Penelitian 15
E. Metode Penelitian 17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 23
1. Etika Bisnis Dalam Melakukan Penagihan Utang 23
2. Bentuk Penagihan Utang oleh Fintech Lending 26
3. Kedudukan Hukum Jasa Fintech Lending 30
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 32
A. Prinsip-prinsip Etika Bisnis dalam Pinjaman Online (Fintech Lending) pada Proses Penagihan Utang Melalui Media Elektronik 32
B. Bentuk pelanggaran Etika Bisnis Yang Sering Terjadi Dalam Praktik Penagihan Utang Melalui Media Elektronik 45
C. Mekanisme Pengawasan yang Dilakukan untuk Memastikan Kepatuhan Etika dalam Penagihan Utang secara Elektronik 56
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 69
DAFTAR PUSTAKA 72

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Etika Bisnis Fintech Lending dalam Melakukan Penagihan Utang Melalui Media Elektronik". Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta. Secara khusus penulis mempersembahkan doa kepada almarhumah Ibunda Mariana, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, doa, serta didikan yang menjadi kekuatan bagi penulis hingga saat ini. Semoga Allah SWT menempatkan beliau di tempat terbaik di sisi-Nya. Terima kasih yang setulus-tulusnya juga penulis sampaikan kepada Ayahanda Sugito atas segala pengorbanan, doa, kasih sayang, dukungan moril maupun materiil yang tidak pernah putus. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibuk Jaharah yang telah menjadi sosok orang tua selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, serta kepada

kakak dan abang tercinta, Winda Winarti, Aldi Gunawan, dan Dimas Surya Ramadhan, yang selalu memberikan doa, perhatian, semangat, dan motivasi kepada penulis.

Penulis juga menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Akrim, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara; Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum; Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I; Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III; Bapak Dr. Faisal Riza, S.H., M.H., selaku Kepala Bagian Hukum Bisnis; Ibu Lailatus Sururiyah, S.H., M.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini; serta seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelayanan, dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, serta kebersamaan selama menjalani masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas motivasi, perhatian, dan segala bentuk bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Hukum Bisnis maupun bagi para pembaca.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Agustus 2026
Hormat Saya
Penulis,

Alif Affandi
NPM 2206200267

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi telah memberikan pengaruh besar terhadap semua aspek kehidupan manusia, baik dalam sosial, pendidikan, ekonomi, teknologi, maupun hukum, terutama kemajuan pesat dalam inovasi teknologi dan internet yang memainkan peranan penting dalam mendukung seluruh aspek kehidupan manusia. Inovasi teknologi dan integrasinya dengan fitur keuangan terus berlanjut dan pada akhirnya menghasilkan transformasi di sektor finansial. Kehadiran teknologi informasi dalam industri keuangan Indonesia ditandai oleh adanya momentum transformasi di sektor finansial yaitu Fintech, di mana peminjam dan pemberi pinjaman tidak perlu bertemu secara langsung, melainkan cukup berinteraksi melalui platform digital yang terhubung secara online.

Pinjaman online merupakan bentuk yang lebih modern dibandingkan dengan pinjaman biasa. Perbedaannya terletak pada kemudahan calon peminjam mendapatkan dana serta media yang digunakan. Banyak orang beralih menggunakan pinjaman online karena transaksi dilakukan secara daring. Akibatnya, prosesnya terasa lebih praktis dibandingkan layanan pinjaman konvensional yang membutuhkan peminjam untuk datang dan menyiapkan berbagai dokumen administratif yang dianggap kurang efisien dan mudah diakses.[1]

Saat ini apabila seseorang ingin melakukan pinjaman online hal tersebut dapat dilakukan dengan hanya mendownload aplikasi pinjaman online. Kemudian

[1] Imelda Martinelli, et.al. (2022). "Peran Hukum Positif dan Otoritas Jasa Keuangan dalam Polemik Transaksi Pinjaman Online di Indonesia". Prosiding Seminar Nasional SERINA IV Universitas Tarumanagara, halaman 642.

setelah itu pihak peminjam harus memasukan data diri pribadi, foto KTP, data tempat peminjam bekerja serta memasukan nomor telefon 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.[2]

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.[3]

Seiring dengan meningkatnya penggunaan pinjaman online, muncul pula berbagai konsekuensi hukum dan sosial yang menyertainya. Salah satu persoalan yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah praktik penagihan utang yang dilakukan oleh penyelenggara jasa keuangan. Banyak kasus yang terjadi melalui media elektronik seperti pesan singkat terus menerus, panggilan telepon spam, dan banyak keluhan lainnya. Media elektronik yang pada awalnya dimaksudkan untuk mempermudah komunikasi justru sering digunakan sebagai

[2] Victoria Beatrice Angelica dan Ketut Suardita. (2025). "Sistem Penagihan Debitur Gagal Bayar Pinjaman Online Melalui Emergency Contact, Apakah Sah di Mata Hukum?". Jurnal Media Akademik 3, No. 3, halaman 6.

[3] *Ibid*.

sarana penagihan yang bersifat intensif dan berulang, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan psikologis bagi debitur.

Layanan pinjaman online adalah salah satu bentuk perkembangan di dunia bisnis. Dengan terus bertumbuhnya bisnis, para pengusaha juga wajib menjaga prinsip kejujuran karena itu adalah bagian dari etika dalam berbisnis. Kejujuran adalah jaminan dan dasar penting dalam melakukan kegiatan bisnis. Sebagai anggota masyarakat, para pelaku bisnis harus bisa menerapkan norma dan nilai yang berlaku di masyarakat serta dalam kalangan bisnis. Ini sangat penting karena mencerminkan sikap moral yang baik sebagai seorang pengusaha. Mematuhi etika dan moral sangat penting karena membantu membentuk hubungan yang sehat dengan semua pihak yang terlibat dalam bisnis dan memastikan adanya peluang untuk berkembang di masa depan.[4]

Etika bisnis merupakan seperangkat nilai dan norma yang menjadi pedoman bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya secara bertanggung jawab, adil, dan menghormati hak-hak debitur. Etika bisnis berperan penting dalam menjaga hubungan yang seimbang antara pihak penyedia jasa keuangan dan debitur, termasuk dalam proses penagihan utang.

Prinsip etika dalam hubungan utang-piutang juga ditegaskan dalam ajaran Islam yang menegaskan bahwa setiap kegiatan termasuk penagihan utang harus dilakukan dengan benar juga sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dalam Al-Qur’an melalui QS. An-Nisa' · Ayat 29, yang berbunyi:

---

[4] Azhar Hafizhuddin, et.al. (2024). “Etika dan Moral dalam Konteks Pelayanan Platform Pinjaman Online”. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan 10, No.14, halaman 314-315.

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَأْكُلُوْٓا اَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّآ اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ
وَلَا تَقْتُلُوْٓا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Sebuah bisnis sepatutnya tak hanya mengedepankan keuntungan semata namun juga diikuti dengan mengindahkan prinsip etika dan moral yang ada.[5] Praktik penagihan utang yang tidak etis menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam sektor jasa keuangan belum sepenuhnya diimbangi dengan penerapan prinsip etika bisnis. Etika bisnis merupakan seperangkat nilai dan norma yang mengatur perilaku pelaku usaha agar menjalankan kegiatan usahanya secara bertanggung jawab, adil, serta menghormati hak-hak pihak lain.

Dengan adanya berbagai permasalahan dalam praktik penagihan utang melalui media elektronik oleh perusahaan jasa keuangan, hal tersebut menimbulkan persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dari perspektif etika bisnis dan hukum. Tanpa adanya kajian yang memadai, praktik penagihan berpotensi dilakukan secara tidak patut dan merugikan debitur sebagai debitur. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam skripsi dengan judul "**Etika Bisnis Fintech Lending Dalam Melakukan Penagihan Utang Melalui Media Elektronik".**

[5] *Ibid.*

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini akan membahas sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan hal-hal berikut:

a. Bagaimana Prinsip-prinsip Etika Bisnis dalam Fintech Lending (Pinjaman Online) pada Proses Penagihan Utang Melalui Media Elektronik?
b. Bagaimana Bentuk Pelanggaran Etika Bisnis yang Sering Terjadi dalam Praktik Penagihan Utang melalui Media Elektronik?
c. Bagaimana Mekanisme Pengawasan yang Dilakukan untuk Memastikan Kepatuhan Etika dalam Penagihan Utang secara Elektronik?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penulisan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip etika bisnis oleh perusahaan jasa keuangan dalam proses penagihan utang melalui media elektronik.
b. Untuk mengetahui bentuk-bentuk pelanggaran etika bisnis yang sering terjadi dalam praktik penagihan utang melalui media elektronik oleh perusahaan jasa keuangan.
c. Untuk mengetahui mekanisme pengawasan yang dilakukan guna memastikan kepatuhan perusahaan jasa keuangan terhadap prinsip etika bisnis dalam penagihan utang secara elektronik.

3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain:

a. Secara Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum bisnis, dengan memperkaya kajian mengenai penerapan prinsip-prinsip etika bisnis jasa keuangan dalam proses penagihan utang melalui media elektronik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

b. Secara Praktis, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan jasa keuangan dalam menerapkan etika bisnis pada praktik penagihan utang melalui media elektronik, serta memberikan pemahaman bagi masyarakat sebagai debitur mengenai hak dan kewajibannya.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca terhadap batasan ruang lingkup fokus kajian yang akan diteliti. Uraian definisi operasional merupakan kalimat-kalimat yang disusun berdasarkan arah dan tujuan penelitian[6].Untuk menghindari perbedaan penafsiran terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan definisi operasional sebagai berikut:

1. Etika Bisnis

Etika Bisnis yaitu mengacu pada nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan standar moral yang membimbing perilaku dalam bisnis, meskipun tidak selalu diatur secara hukum.[7] Dalam penelitian ini, etika bisnis digunakan sebagai tolok ukur

[6] Faisal, et.al, 2023, *Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV. Pustaka prima, halaman 5.

[7] Herie Saksono et.al, 2024, *Pengantar Hukum Bisnis*, Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, halaman 11-12.

untuk menilai praktik penagihan utang oleh perusahaan jasa keuangan agar dilakukan secara patut, adil, dan tidak melanggar hak-hak debitur melalui media elektronik.

2. Fintech Lending

Fintech Lending adalah layanan pendanaan berbasis teknologi informasi yang mempertemukan pemberi dan penerima pinjaman secara langsung melalui platform digital tanpa tatap muka. Secara operasional, praktik ini mencakup seluruh siklus transaksi digital—mulai dari seleksi risiko hingga penagihan—yang wajib dijalankan berdasarkan prinsip transparansi, pelindungan data pribadi, dan etika bisnis sesuai regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

3. Penagihan Utang

Penagihan utang (*collection*) merupakan serangkaian proses sistematis yang dilakukan oleh kreditur atau pihak ketiga yang ditunjuk untuk memberikan informasi dan mengingatkan debitur agar memenuhi kewajiban pembayaran utangnya yang telah jatuh tempo.[8]

4. Media Elektronik

Media elektronik didefinisikan sebagai sarana atau wadah yang memanfaatkan perangkat komputer, jaringan komputer, dan/atau sistem elektronik lainnya untuk memfasilitasi perbuatan hukum atau transaksi antara para pihak. Secara operasional, media elektronik dalam penelitian ini adalah *platform* aplikasi dan sistem komunikasi digital (seperti internet, aplikasi pesan,

[8] Tatyana, et.al. (2023). "Peran Manajemen Collection Dalam Bentuk Upaya Penagihan Kredit Pada Bank BNI (Persero) Tbk KCU BSD". *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, Vol. 12, No. 1, halaman 1-7.

dan surat elektronik) yang digunakan sebagai alat utama dalam proses perjanjian pinjaman hingga pelaksanaan penagihan, yang memungkinkan interaksi terjadi tanpa pertemuan fisik secara langsung.[9]

C. Tinjauan Pustaka

1. Etika Bisnis Dalam Melakukan Penagihan Utang

Secara teoritis, etika bisnis merupakan fondasi moral yang vital dalam menjaga keberlangsungan hubungan antara pelaku usaha dan debitur. Etika bisnis bukan sekadar pelengkap administratif, melainkan standar nilai yang harus dipatuhi untuk mencegah friksi sosial dan risiko hukum yang dapat merusak reputasi institusi. Dalam konteks penagihan utang, etika ini menuntut kreditur untuk memperlakukan debitur sebagai subjek yang bermartabat, bukan sekadar objek eksploitasi.[10]

Etika bisnis dalam konteks jasa keuangan merupakan fondasi moral yang krusial untuk menyeimbangkan orientasi keuntungan perusahaan dengan kewajiban menghormati hak asasi manusia dalam interaksi ekonomi. Secara fundamental, etika ini menuntut penerapan prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan, di mana nasabah harus diperlakukan sebagai subjek yang bermartabat, bukan sekadar objek eksploitasi finansial.

Namun, dalam realitas industri financial technology (fintech), sering kali terjadi benturan antara standar etika ideal dengan praktik di lapangan, terutama ketika perusahaan menghadapi risiko kredit macet. Motivasi untuk memaksimalkan

---

[9] Salim HS. 2022. *Hukum Kontrak Elektronik: E-Contract Law*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, halaman 42.

[10] Budi Karyanto. 2024. *Etika Bisnis: Kajian Teori dan Penerapan Pada Perusahaan*. Yogyakarta: Penerbit Andi, halaman 91.

pengembalian aset sering mendorong pelaku usaha atau agen penagih untuk mengabaikan norma-norma moral, yang kemudian bermanifestasi dalam tindakan intimidasi dan tekanan psikologis terhadap debitur.[11]

Perilaku penagihan dalam perspektif teoritis yang tidak etis sering kali dapat dijelaskan melalui *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori ini menunjukkan bahwa tindakan penagih utang (*debt collector*) sangat dipengaruhi oleh niat yang didorong oleh sikap pribadi terhadap perilaku tersebut serta norma subjektif dari lingkungan kerjanya. Jika lingkungan perusahaan menormalisasi kekerasan verbal atau tekanan tinggi demi mencapai target, maka penagih cenderung mengabaikan etika bisnis yang berlaku. Akibatnya, muncul praktik-praktik yang melanggar hukum seperti teror, ancaman penyebaran data pribadi, hingga pelecehan yang jelas bertentangan dengan prinsip etika bisnis yang sehat dan bertanggung jawab.[12]

Berkaitan dengan memitigasi pelanggaran tersebut, landasan etika dalam penagihan telah diformalkan melalui regulasi yang ketat di Indonesia. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Debitur dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan secara tegas mengatur bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memastikan penagihan dilakukan dengan itikad baik. Regulasi ini melarang penggunaan cara-cara yang mengandung ancaman, kekerasan fisik maupun verbal, serta tindakan yang bersifat mempermalukan debitur, seperti menyebarkan informasi utang kepada pihak yang

---

[11] Agree Dani Norrochman, et.al. (2025). "Analis Pelanggaran Etika Hukum Bisnis dalam Penanganan Kredit Macet terhadap Nasabah Prioritas". *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 2b, halaman 4257.

[12] Roestanto Sukarta Diputra,Mersa Lestari Ningrum. (2022). "Pelanggaran Etika Bisnis Fintech Lending Ilegal Terhadap Debitur". *Ilmu dan Budaya*, Vol. 43, No. 1, halaman 63-64.

tidak berkepentingan. Pembatasan ini dimaksudkan untuk menjaga agar proses bisnis tetap berjalan dalam koridor kemanusiaan.[13]

Selain regulasi pemerintah, asosiasi industri seperti Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) juga menetapkan Code of Conduct atau Pedoman Perilaku yang mengikat anggotanya. Pedoman ini mewajibkan seluruh tenaga penagih untuk memiliki sertifikasi profesi sebagai bukti kompetensi dan pemahaman terhadap etika penagihan.[14]

Pentingnya penegakan etika ini juga didukung oleh sanksi yang berat bagi pelanggarnya. Pelanggaran terhadap norma penagihan dapat berujung pada sanksi administratif dari OJK, mulai dari peringatan tertulis, denda administratif hingga miliaran rupiah, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin usaha. Selain itu, tindakan penagihan yang mengandung unsur pidana seperti pengancaman dan penyebaran konten asusila dapat dijerat dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menempatkan konsekuensi hukum serius bagi pelaku maupun korporasi yang memfasilitasi tindakan tersebut.[15]

2. Bentuk Penagihan Utang Oleh Jasa Keuangan

---

[13] Theo Yonathan Simon Laturiuw, “Langgar Ketentuan Penagihan Kredit, Pelaku Usaha Jasa Keuangan Dapat Dikenakan Sanksi Administratif”, melalui *https://marinews.mahkamahagung.go.id/artikel/langgar-ketentuan-penagihan-kredit-pelaku-usaha-jasa-093.co.id*, diakses pada tanggal 23 Januari 2026 pukul 15.40 Wib.

[14] Feby Nurhisyam, et.al. (2024). "Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan pada Fintech P2P Lending dalam Perspektif Perlindungan Debitur". *Syntax Idea*, Vol. 6, No. 2, halaman 893-894.

[15]Putri Yosida Sakina, et.al. (2023). "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Pemerasan dan atau Pengancaman dalam Penagihan Pinjaman Online (Analisis Putusan Nomor 438/Pid.Sus/2020/PNJkt.Utr)". *Innovative: Journal Of Social Science Research*, Vol. 3, halaman 6905-6918.

Penagihan utang atau *collection* dalam industri jasa keuangan merupakan serangkaian proses sistematis yang dilakukan kreditur untuk meminta pemenuhan kewajiban pembayaran dari debitur yang mengalami keterlambatan atau gagal bayar. Proses ini umumnya diklasifikasikan berdasarkan tingkat keterlambatan pembayaran (*aging*) dan metode pendekatan yang digunakan.

Metode penagihan saat ini telah mengalami pergeseran signifikan akibat digitalisasi. Paradigma baru perbankan digital memungkinkan proses penagihan yang terintegrasi dengan sistem notifikasi otomatis dan analisis data perilaku debitur, yang mengubah cara interaksi antara kreditur dan debitur menjadi lebih efisien namun tetap memerlukan batasan privasi.[16]

Tahap awal biasanya dilakukan melalui *Desk Collection*, yaitu penagihan jarak jauh menggunakan sarana komunikasi seperti telepon, pesan singkat (SMS), surat elektronik (*e-mail*), atau aplikasi pesan instan. Metode ini mengedepankan pendekatan persuasif untuk mengingatkan debitur akan kewajibannya sebelum jatuh tempo atau pada tahap awal keterlambatan.[17]

Berdasarkan regulasi terbaru, kunjungan fisik ini harus mematuhi batasan waktu yang ketat, yaitu hanya boleh dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu, di luar hari libur nasional, mulai pukul 08.00 hingga pukul 20.00 waktu setempat. Pembatasan ini bertujuan untuk melindungi privasi dan kenyamanan

---

[16] Budi Raharjo, 2021, *Fintech: Teknologi Finansial Perbankan Digital*, Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, halaman 2.

[17] Jovita Felicia Kusniawan dan I Putu Rasmadi Arsha Putra. (2025). "Penggunaan Jasa Debt Collector Dalam Upaya Penarikan Objek Sengketa Oleh Perbankan Dan Perusahaan Pembiayaan". *Jurnal Kertha Wicara*, Vol. 15, No. 06, halaman 327-343.

debitur dari gangguan yang berlebihan atau teror yang dilakukan pada waktu istirahat.[18]

Perusahaan jasa keuangan dalam pelaksanaannya sering kali menggunakan jasa pihak ketiga atau alih daya (*outsourcing*) untuk menjalankan fungsi penagihan, yang dikenal sebagai *debt collector*. Praktik ini diperbolehkan secara hukum selama pihak ketiga tersebut berbentuk badan hukum, memiliki izin operasional, dan sumber daya manusianya telah tersertifikasi di bidang penagihan oleh lembaga sertifikasi profesi yang terdaftar di OJK. Kerja sama ini harus dituangkan dalam perjanjian tertulis yang menegaskan bahwa perusahaan pemberi kerja tetap bertanggung jawab penuh atas segala tindakan dan dampak hukum yang ditimbulkan oleh aktivitas penagihan pihak ketiga tersebut.[19]

Selain metode konvensional, industri *fintech lending* juga menerapkan mekanisme penagihan berbasis teknologi yang terintegrasi dengan sistem elektronik. Penagihan digital ini mencakup pengiriman notifikasi otomatis (*auto-reminder*) hingga penggunaan data debitur untuk profil risiko. Namun, akses terhadap data pribadi dalam proses penagihan dibatasi secara ketat hanya pada fitur kamera, mikrofon, dan lokasi (*CAMILAN*) untuk mencegah penyalahgunaan data

[18]Alviansyah Pasaribu, "Aturan OJK soal cara penagihan utang demi keamanan debitur, melalui *https://www.antaranews.com/berita/4373287/simak-aturan-ojk-soal-cara-penagihan-utang-demi-keamanan-debitur*, diakses pada tanggal 23 Januari 2026 pukul 15.30 Wib.

[19] Sachwana Deva Kamil dan Melani Darman. (2026). "Pertanggungjawaban Hukum Platform Pinjaman Online Terhadap Kerugian Debitur Akibat Pelanggaran Etika Penagihan". *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, Vol. 4, No. 3, halaman 16279.

seperti menghubungi kontak darurat secara intimidatif atau mengakses galeri foto nasabah, yang merupakan ciri khas dari praktik penagihan pinjaman online ilegal.[20]

Bentuk penagihan utang oleh jasa keuangan merupakan mekanisme bertingkat (*tiered mechanism*) yang terstruktur, bukan tindakan sembarangan. Proses ini bergerak dari pendekatan persuasif melalui media digital (*desk collection*), berlanjut pada kunjungan lapangan (*field collection*), hingga opsi penyelamatan kredit melalui skema 3R (*Rescheduling, Reconditioning,* dan *Restructuring*) bagi debitur yang kooperatif. Seluruh tahapan ini wajib mematuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023, yang menjamin bahwa hak tagih kreditur tetap dijalankan tanpa melanggar etika dan martabat nasabah.

3. Kedudukan Hukum Jasa Keuangan Berbasis Teknologi *(Fintech)*

Kedudukan hukum *fintech* memiliki karakteristik yang unik dibandingkan lembaga keuangan konvensional. Secara hukum, *fintech* memadukan unsur jasa keuangan dengan teknologi yang mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, di mana kedudukannya diakui sebagai lembaga jasa keuangan lainnya (LJKL) yang tunduk pada rezim pengawasan OJK.[21]

Kedudukan hukum jasa keuangan berbasis teknologi,atau yang lebih dikenal sebagai *fintech peer-to-peer lending*, diatur secara spesifik dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10 Tahun 2022. Dalam regulasi ini, penyelenggara *fintech* didefinisikan sebagai badan hukum Indonesia yang

---

[20] Widya Oktavia dan Trubus Rahardiansyah. (2025). "Analisis Hukum Terhadap Mekanisme Penagihan Pinjaman Online dengan Penyebaran Data Pribadi". *Begawan Abioso*, Vol. 16, No. 1, halaman 42-48.

[21] Andrew Betlehn, 2022, *Pengaturan Hukum Financial Technology (Fintech) di Indonesia*, Jakarta: UKI Press, halaman 16.

menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan layanan untuk mempertemukan pemberi dana (*lender*) dengan penerima dana (*borrower*) secara langsung melalui sistem elektronik.[22]

Hubungan hukum yang tercipta dalam ekosistem ini dikonstruksikan melalui perjanjian baku yang dituangkan dalam dokumen elektronik. Terdapat dua hubungan hukum utama: pertama, hubungan antara pemberi dana dan penyelenggara yang didasarkan pada perjanjian pemberian kuasa untuk menyalurkan dana; dan kedua, hubungan antara pemberi dana dan penerima dana yang didasarkan pada perjanjian pinjam-meminjam uang.

Keabsahan perjanjian elektronik tersebut diakui secara sah oleh hukum positif Indonesia, mengacu pada ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tentang syarat sah perjanjian serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengakui kekuatan hukum dokumen elektronik.[23]

Tanggung jawab hukum penyelenggara *fintech* juga mencakup peran sebagai Pengendali Data Pribadi sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Penyelenggara bertanggung jawab penuh atas keamanan, kerahasiaan, dan penggunaan data nasabah yang dikelolanya. Jika terjadi kebocoran data atau penyalahgunaan data untuk penagihan yang tidak etis, baik oleh sistem internal maupun oleh pihak ketiga, penyelenggara dapat dimintai

---

[22] Putri Villa Amilia, et.al. (2025). "Kajian Hukum Terhadap Implementasi Layanan Fintech Berbasis Peer-to-Peer Lending dalam Perspektif Hukum Positif di Indonesia". *Media Hukum Indonesia (MHI)*, Vol. 3, No. 3, halaman 441-448.

[23] Yudha Prasetyanov. (2024). " Tinjauan Yuridis Perjanjian Fintech Dalam Keabsahan Perjanjian Terhadap Jenis Perjanjian ". *Ensiklopedia Of Journal*, Vol. 6, No. 3, halaman 283-287.

pertanggungjawaban secara perdata untuk ganti rugi, administratif berupa pencabutan izin, hingga pertanggungjawaban pidana korporasi.[24]

Pada akhirnya, keberadaan regulasi yang mengatur tata cara penagihan utang tidak akan berjalan efektif tanpa adanya mekanisme penegakan hukum yang kuat. Secara teoritis, penegakan hukum (*law enforcement*) merupakan instrumen paling vital yang harus dijalankan untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan di tengah masyarakat. Tanpa adanya tindakan tegas dari aparat penegak hukum terhadap setiap pelanggaran, aturan mengenai etika penagihan hanya akan menjadi dokumen tertulis yang tidak memiliki daya paksa untuk melindungi korban.[25]

D. Keaslian Penelitian

Persoalan mengenai praktik penagihan utang dalam layanan jasa keuangan digital, khususnya pada perusahaan financial technology (fintech) pinjaman online, telah menjadi perhatian banyak pihak. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya penggunaan layanan pinjaman online oleh masyarakat, berbagai permasalahan hukum dan etika dalam praktik penagihan utang melalui media elektronik juga semakin banyak muncul. Oleh karena itu, sejumlah peneliti sebelumnya telah membahas isu-isu yang berkaitan dengan fintech lending, penagihan utang, perlindungan debitur, serta pengawasan terhadap penyelenggara jasa keuangan digital.

---

[24] Muhammad Rizal Rustam. (2024). "Tanggung Jawab Hukum Platform Fintech Peer To Peer Lending Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Nasabah Berdasarkan UU PDP". *IBLAM Law Review*, Vol.5, No.2, halaman 173-180.

[25] Lailatus Sururiyah. (2025). "Law Enforcement in Criminal Acts Regional Head Elections (Pilkada) 2020 in Binjai City by Center Integrated Law Enforcement". *Indonesian Journal Education*, Vol. 4, No. 4, halaman 139.

Penulis telah melakukan penelusuran terhadap berbagai penelitian terdahulu untuk menjamin keaslian penelitian ini yang memiliki tema atau fokus kajian yang bersinggungan dengan praktik penagihan utang, jasa keuangan digital, serta etika dan perlindungan debitur. Penelusuran dilakukan melalui berbagai sumber, seperti repositori perpustakaan universitas, jurnal ilmiah nasional terakreditasi, database penelitian nasional, serta portal publikasi ilmiah lainnya. Dari penelusuran tersebut, penulis menemukan beberapa penelitian yang membahas tentang sistem penagihan pinjaman online, penerapan kode etik penagihan, serta metode penagihan utang yang dilakukan oleh perusahaan *fintech.*

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema serupa atau berkaitan erat dengan topik penelitian ini. Di antaranya, terdapat tiga judul penelitian yang memiliki relevansi dan kedekatan substansi dengan kajian yang penulis lakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Tri Intan Yusrahayana (2023) Judul: Sistem Penagihan Terhadap Pinjaman Melalui Aplikasi Dalam Jaringan (Online)Tempat/Tahun: Fakultas Hukum Universitas Batanghari.
2. Feby Nurhisyam, Amoury Adi Sudir, Aris Machmud (2024) Judul: Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan pada Fintech P2P Lending dalam Perspektif Perlindungan Debitur Tempat/Tahun: Syntax Idea Journal, Tahun 2024.
3. Johan, S. (2022) Judul: Financial Technology Company's Debt Collection Method: A Legal Aspect Tempat: Unnes Law Journal: Jurnal Hukum Universitas Negeri Semarang, Vol. 8 No. 1.

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berbeda dan memiliki kebaruan karena secara khusus mengkaji etika bisnis jasa keuangan dalam melakukan penagihan utang melalui media elektronik, yang mencakup penerapan prinsip-prinsip etika bisnis, bentuk pelanggaran etika, serta mekanisme pengawasan untuk memastikan kepatuhan etika bisnis. Fokus kajian tersebut membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya hanya menitikberatkan pada aspek praktik penagihan, perlindungan hukum, atau kepatuhan terhadap kode etik penagihan.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yakni ilmu tentang cara melakukan penelitian hukum secara teratur (sistematis) yang pada hakikatnya berfungsi memberikan pedoman, tentang cara seorang peneliti mempelajari, menganalisis, memahami dalam melakukan penelitian hukum[26]

Penelitian hukum adalah segala aktivitas seseorang untuk menjawab permasalahan hukum yang bersifat akademik dan praktisi, baik yang bersifat asas-asas hukum, norma-norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat, maupun yang berkenaan dengan kenyataan hukum dalam masyarakat. [27]Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian dengan cara meneliti

[26] Eka N.A.M Sihombing, Cynthia Hadita, 2022, *Penelitian Hukum*, Malang: Setara Press, halaman 2.

[27] Zainuddin Ali, 2021, Metodologi Penelitian, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 19.

bahan pustaka atau data sekunder.[28] Penelitian ini berfokus pada pengkajian hukum sebagai kaidah atau norma yang mengatur perilaku manusia dalam masyarakat. Penelitian hukum normatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika bisnis jasa keuangan dalam melakukan penagihan utang melalui media elektronik, berdasarkan ketentuan hukum positif dan prinsip-prinsip etika bisnis yang berlaku.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Penelitian deskriptif-analitis bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai objek yang diteliti, serta menganalisis permasalahan berdasarkan ketentuan hukum dan konsep yang relevan.

Dalam penelitian ini, sifat deskriptif-analitis digunakan untuk menguraikan dan menganalisis penerapan etika bisnis jasa keuangan dalam praktik penagihan utang melalui media elektronik, termasuk bentuk-bentuk pelanggaran etika yang terjadi serta mekanisme pengawasan yang dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap etika bisnis. Melalui sifat penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai praktik penagihan utang secara elektronik ditinjau dari perspektif etika bisnis dan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual

[28] Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, 2021, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Depok: Rajawali Press, halaman 13.

(conceptual approach).Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan jasa keuangan, penagihan utang, serta penggunaan media elektronik dalam praktik penagihan. Peraturan perundang-undangan yang menjadi rujukan antara lain Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur perlindungan debitur dan penyelenggaraan layanan pinjaman online.

Selain itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep dan prinsip etika bisnis jasa keuangan sebagai landasan normatif dalam menilai praktik penagihan utang melalui media elektronik. Pendekatan ini digunakan untuk memahami nilai-nilai kepatutan, keadilan, dan tanggung jawab moral yang seharusnya diterapkan oleh perusahaan jasa keuangan dalam melakukan penagihan utang.

4. Sumber Data Penelitian

a. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari atau secara sederhana bisa disebut dengan sumber asli. Adapun bahan hukum primer pada penelitian ini adalah:
   1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
   2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya;
4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur perlindungan debitur dan penyelenggaraan layanan pinjaman online;
5) Peraturan perundang-undangan lain yang relevan dengan praktik penagihan utang melalui media elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder adalah bahan yang berisi penjelasan, pembahasan, atau pendapat para ahli mengenai bahan hukum primer meliputi buku-buku teks, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan etika bisnis, jasa keuangan, dan penagihan utang melalui media elektronik. Selain itu, sebagai landasan nilai dan etika, penelitian ini juga menggunakan sumber ajaran Islam, berupa Al-Qur'an dan Sunnah, khususnya ayat dan hadis yang mengatur prinsip keadilan, kejujuran, dan etika dalam hubungan utang-piutang (muamalah), seperti ketentuan mengenai larangan berbuat zalim dan anjuran bersikap adil dalam penagihan utang.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan yang penting terkait dengan bahan hukum primer dan sekunder, yaitu berupa:

a. Kamus Hukum (Black's Law Dictionary);
b. Artikel;
c. Jurnal-jurnal Hukum;

d. Kamus Besar Bahasa Indonesia

5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang dilakukan dalam penelitian skripsi ini yaitu dengan studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan melakukan penelusuran dan pengumpulan bahan-bahan hukum tertulis dengan dua cara:

a. Offline, yaitu peneliti melakukan penelusuran berbagai sumber tertulis secara langsung, termasuk melalui Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), dengan mengkaji buku-buku hukum, jurnal ilmiah, dan karya tulis akademik lainnya yang berkaitan dengan etika bisnis, jasa keuangan, fintech lending, serta praktik penagihan utang melalui media elektronik. Selain itu, peneliti juga mengunjungi beberapa toko buku untuk memperoleh referensi tambahan berupa buku teks hukum, literatur etika bisnis, dan publikasi akademik yang relevan dengan hubungan hukum antara kreditur dan debitur. Peneliti juga mengumpulkan peraturan perundang-undangan dan dokumen hukum dalam bentuk cetak, seperti undang-undang serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan, yang berkaitan dengan perlindungan debitur, penyelenggaraan jasa keuangan, dan penagihan utang secara elektronik.
b. Online, yaitu peneliti mengumpulkan data studi kepustakaan (library research) yang dilakukan dengan cara mencari (searching) melalui media internet guna mengumpulkan atau menghimpun data sekunder yang diperlukan dalam penelitian.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan untuk mengolah dan menyederhanakan informasi secara sistematis dan logis guna menemukan pemecahan terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui studi kepustakaan, sehingga memungkinkan penggunaan metode kualitatif. Metode ini dilakukan dengan cara menelaah dan mengkaji teori, prinsip, norma, doktrin, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan topik penelitian. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan disusun dan dianalisis secara sistematis agar dapat memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap objek penelitian.

F. Jadwal Penelitian

Adapun tahapan pelaksanaan penelitian direncanakan sebagai berikut, Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dalam jangka waktu enam bulan (satu semester), terhitung sejak pengesahan judul skripsi hingga pelaksanaan ujian skripsi. Pada bulan pertama, peneliti melakukan pengajuan dan pengesahan judul skripsi serta mulai menyusun proposal penelitian. Bulan kedua dan ketiga digunakan untuk penyempurnaan proposal dan bimbingan dengan dosen pembimbing hingga pelaksanaan seminar proposal. Selanjutnya, pada bulan keempat dilakukan pengumpulan dan pengolahan bahan hukum yang relevan dengan topik penelitian. Bulan kelima digunakan untuk penyusunan bab pembahasan serta penarikan kesimpulan dan saran. Pada bulan keenam, peneliti melakukan bimbingan akhir, perbaikan skripsi, serta persiapan dan pelaksanaan ujian .

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

1. Etika Bisnis Dalam Melakukan Penagihan Utang

Etika bisnis dalam penagihan utang merupakan instrumen kendali moral yang sangat krusial agar perusahaan tidak semata-mata mengejar keuntungan finansial, tetapi juga konsisten menghormati hak asasi manusia. Prinsip ini menjadi landasan agar operasional bisnis tetap berjalan dalam koridor kemanusiaan, di mana setiap tindakan penagihan harus mempertimbangkan kondisi psikologis dan kesejahteraan debitur. Tanpa adanya kendali moral yang kuat, proses penagihan berisiko berubah menjadi tindakan eksploitatif yang merusak tatanan sosial dan mencederai kepercayaan masyarakat terhadap institusi keuangan.[29]

Perlindungan data pribadi kini telah menjadi isu sentral dalam praktik penagihan digital, di mana setiap penyelenggara jasa keuangan wajib tunduk sepenuhnya pada Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Dalam kerangka etika bisnis, data nasabah adalah aset privasi yang harus dijaga kerahasiaannya dan hanya boleh digunakan sesuai dengan tujuan perolehan awalnya. Perusahaan memiliki tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa informasi sensitif milik debitur tidak disalahgunakan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem keuangan digital tetap terjaga di tengah masifnya arus data siber.[30]

---

[29] Muhammad Alvi Syahri. 2022. *Etika Bisnis dalam Penyelenggaraan Fintech Lending: Tinjauan Hukum dan Moral.* Jakarta: Penerbit Andi, halaman 142

[30] Sinta Dewi Rosadi. 2021. *Perlindungan Data Pribadi dalam Era Ekonomi Digital.* Bandung: Refika Aditama

Etika bisnis secara tegas melarang penyebaran data pribadi kepada pihak ketiga yang tidak berkepentingan atau tidak memiliki dasar hukum yang sah. Praktik *"doxing"* atau menyebarkan rincian utang kepada kontak-kontak yang ada di ponsel debitur merupakan pelanggaran berat terhadap prinsip privasi. Perusahaan yang berintegritas wajib menerapkan sistem keamanan data yang berlapis dan prosedur internal yang ketat guna mencegah kebocoran informasi, sebagai bentuk penghormatan terhadap otonomi dan ruang pribadi yang dimiliki oleh setiap individu sebagai subjek data.

Pelanggaran terhadap prinsip perlindungan data ini tidak hanya dianggap tidak etis secara profesional, tetapi juga memiliki konsekuensi hukum yang sangat berat, termasuk sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan UU PDP. Penegakan hukum yang tegas terhadap penyalahgunaan data dalam proses penagihan bertujuan untuk memberikan efek jera serta menjamin keadilan bagi debitur yang dirugikan. Dengan mengintegrasikan kepatuhan hukum dan komitmen etis, industri keuangan dapat memitigasi risiko hukum sekaligus memperkuat reputasi korporasi sebagai entitas yang menghargai martabat manusia dan hukum yang berlaku di Indonesia.

Waktu penagihan juga dibatasi pada jam wajar yaitu pukul 08.00 hingga 20.00 yang dimana hal ini merupakan bentuk nyata dari penghormatan terhadap hak privasi waktu nasabah. Dalam etika bisnis, pembatasan ini bertujuan untuk menjamin bahwa proses penagihan tidak mengintervensi ruang istirahat dan kehidupan personal debitur secara berlebihan. Dengan menjaga batasan waktu tersebut, perusahaan menunjukkan komitmennya untuk beroperasi secara

profesional tanpa harus mengorbankan ketenangan hidup individu yang menjadi mitra bisnisnya.

Secara hukum, praktik penagihan yang dilakukan secara terus-menerus di luar jam wajar dapat dikategorikan sebagai bentuk gangguan serius terhadap ketentraman seseorang. Hal ini telah diantisipasi dalam kerangka hukum nasional melalui Pasal 449 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 (KUHP Nasional) yang mengatur mengenai perbuatan tidak menyenangkan dan gangguan terhadap ketenangan publik. Penagihan yang dilakukan pada tengah malam atau dini hari tidak hanya dianggap melanggar norma kesopanan, tetapi juga merupakan pelanggaran hukum yang dapat berimplikasi pada sanksi pidana bagi penyelenggara.[31]

Penerapan standar waktu yang disiplin dalam penagihan digital juga berfungsi untuk meminimalisir risiko intimidasi psikologis yang sering kali muncul akibat tekanan komunikasi yang tak kenal waktu. Perusahaan yang beretika wajib memiliki sistem kontrol otomatis yang mengunci aktivitas komunikasi luar jaringan pada jam-jam istirahat guna memastikan kepatuhan seluruh staf penagih. Melalui sinkronisasi antara etika profesi dan kepatuhan terhadap KUHP Nasional, industri keuangan dapat membangun hubungan yang lebih sehat dan manusiawi dengan konsumennya, sekaligus menjaga stabilitas sosial di tengah masyarakat.[32]

---

[31] Zainal Asikin. 2022. *Hukum Bisnis: Konsep dan Pelaksanaannya di Indonesia.* Jakarta: Rajawali Press, halaman 122

[32] Muhammad Alvi Syahri, *Op.cit*., halaman 142.

2. Bentuk Penagihan Utang oleh Fintech Lending

Praktik penagihan utang oleh penyelenggara *fintech lending* secara garis besar terbagi menjadi dua tahap utama, yaitu penagihan melalui sarana elektronik (*desk collection*) dan penagihan lapangan (*field collection*). Penagihan elektronik merupakan langkah awal yang paling umum dilakukan, di mana penyelenggara memanfaatkan teknologi otomasi untuk menjangkau debitur secara massal dan cepat. Tahapan ini bertujuan untuk memberikan peringatan dini kepada debitur mengenai jatuh tempo pinjaman agar tidak terjadi keterlambatan pembayaran yang lebih lama.

Bentuk penagihan pertama adalah pengiriman pesan pengingat otomatis melalui SMS atau *push notification* pada aplikasi. Tahapan ini biasanya dilakukan beberapa hari sebelum jatuh tempo (*pre-collection*) sebagai tindakan preventif. Tujuannya adalah memastikan debitur tidak lalai akan kewajibannya, di mana pesan yang dikirimkan umumnya bersifat informatif dan sopan tanpa ada unsur tekanan psikologis.[33]

Bentuk kedua melibatkan penggunaan sistem *robocall* atau panggilan suara otomatis. Sistem ini akan menghubungi nomor telepon debitur dan memutar rekaman suara yang berisi instruksi pembayaran. Penggunaan teknologi ini sangat efektif untuk penagihan skala masif pada tahap keterlambatan dini (*early collection*) karena tidak memerlukan intervensi manusia secara langsung dalam setiap panggilannya.

[33] Sinta Dewi Rosadi, *Loc.cit*.

Penagihan melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp merupakan bentuk yang paling dominan dalam praktik *fintech* di Indonesia. Aplikasi ini dipilih karena memiliki tingkat keterbacaan yang sangat tinggi. Agen penagih biasanya mengirimkan rincian tagihan, nomor *virtual account*, dan prosedur pelunasan secara personal kepada debitur yang mulai menunjukkan tanda-tanda keterlambatan pembayaran.

Bentuk selanjutnya adalah penagihan melalui surat elektronik atau *e-mail*. Metode ini dianggap lebih formal dan sering digunakan untuk mengirimkan salinan dokumen kontrak elektronik sebagai pengingat dasar hukum pinjaman. Dalam perspektif hukum pembuktian, korespondensi melalui e-mail memiliki kedudukan sebagai alat bukti elektronik yang sah jika terjadi sengketa di kemudian hari. Apabila penagihan lunak tidak berhasil, perusahaan biasanya beralih ke metode *tele-collection* yang dilakukan oleh manusia. Agen penagih akan melakukan dialog interaktif untuk mencari tahu alasan keterlambatan. Secara etis, pada tahap ini agen wajib menyebutkan identitas diri dan nama perusahaan secara jelas guna menjaga transparansi dan akuntabilitas komunikasi penagihan.[34]

Bentuk penagihan yang kontroversial adalah melalui kontak darurat (*emergency contact*). Sesuai regulasi, kontak darurat hanya boleh dihubungi untuk menanyakan keberadaan debitur jika yang bersangkutan tidak dapat dihubungi. Namun, praktik ini sering disalahgunakan untuk menekan debitur dengan cara menginformasikan utang mereka kepada orang lain, yang secara etis mencederai

[34] Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). 2024. *Standare Prosedur Operasional Penagihan.* Jakarta: AFPI, halaman 12.

privasi.[35] Secara wujud dan sifatnya, jika delik ini dilanggar akan menjadi perbuatan melawan hukum yang merugikan salah satu pihak karena dinilai mencederai atau menghalangi terciptanya tatanan sosial yang ideal, adil dan harmonis.[36]

Penggunaan media sosial sebagai alat penagihan merupakan bentuk pelanggaran berat yang sering ditemukan pada *fintech* ilegal. Oknum sering kali mengunggah data pribadi debitur pada kolom komentar atau menandai akun debitur secara publik. Tindakan ini merupakan bentuk *social shaming* yang melanggar hak asasi manusia dan ketentuan dalam UU ITE mengenai pencemaran nama baik.

Bentuk penagihan terselubung lainnya adalah pemanfaatan algoritma untuk memantau aktivitas digital debitur. Beberapa aplikasi memiliki kemampuan untuk melacak lokasi GPS secara *real-time* guna memastikan posisi debitur saat penagihan dilakukan. Meskipun bertujuan untuk keamanan, hal ini sering kali dianggap sebagai bentuk pengawasan digital yang berlebihan dan mengganggu kenyamanan hidup.

Bentuk penagihan melalui mediasi digital juga mulai dikembangkan sebagai solusi *win-win*. Perusahaan menyediakan fitur *chat* khusus dalam aplikasi untuk negosiasi penghapusan denda atau perpanjangan tenor. Pendekatan ini lebih

---

[35] Shidarta. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia: Tinjauan Transaksi Digital.* Jakarta: Grasindo, halaman 150.

[36] Lailatus Sururiyah. (2023). "Perlindungan Hukum Terhadap Saksi dan Korban oleh Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK)". Jurnal Bunda Media Grup, Vol. 4 No. 3 halaman 175.

mengedepankan empati dan bertujuan untuk mempertahankan profil kredit debitur agar tetap sehat dalam sistem layanan informasi keuangan.

Penagihan melalui pemblokiran akses layanan atau pembatasan fungsi aplikasi juga merupakan instrumen koersif non-verbal. Debitur yang menunggak mungkin tidak dapat menggunakan layanan keuangan lainnya dalam ekosistem perusahaan tersebut. Hal ini bertujuan untuk memberikan efek jera secara fungsional agar debitur segera memenuhi kewajiban finansialnya.

Kesenjangan etis yang sangat mencolok di lapangan teoretis maupun praktis terjadi antara penyelenggara *fintech lending* legal (berizin OJK) dengan entitas *fintech* ilegal. Berdasarkan regulasi penagihan siber, penyelenggara jasa keuangan berbasis teknologi yang legal tunduk pada pembatasan ketat terkait akses data pribadi nasabah pada gawai yang dikenal dengan aturan CAMILAN (Kamera, Mikrofon, dan Lokasi).

Pembatasan akses ini bertujuan mutlak untuk menjamin hak privasi nasabah dari potensi penyalahgunaan data sekunder. Sebaliknya, entitas pinjaman *online* ilegal secara melawan hukum memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan eksploitasi data secara *abusive*. Mereka menyadap seluruh kontak telepon, riwayat pesan, hingga galeri foto nasabah tanpa izin untuk dijadikan instrumen ancaman (*cyber-blackmail*) dan teror psikologis ketika terjadi keterlambatan pembayaran. Penyebaran data pribadi yang dilakukan oleh *fintech* ilegal ini tidak hanya mencederai prinsip etika bisnis dan kepatutan, melainkan juga telah memasuki wilayah tindak pidana penyalahgunaan data pribadi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).

3. Kedudukan Hukum Jasa Fintech Lending

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencerminkan pembagian tugas yang jelas dalam menjaga stabilitas ekonomi makro dan mikro di Indonesia. Bank Indonesia, sebagai otoritas moneter, memfokuskan pengawasannya pada penyelenggara *Fintech* yang bergerak di bidang sistem pembayaran, seperti dompet elektronik (*e-wallet*), uang elektronik, dan gerbang pembayaran (*payment gateway*). Langkah ini krusial untuk memastikan bahwa arus lalu lintas uang digital tetap aman, efisien, dan tidak mengganggu stabilitas nilai tukar serta kebijakan moneter nasional.

Penggunaan *Regulatory Sandbox* juga berfungsi sebagai sarana mitigasi risiko bagi regulator maupun pelaku usaha. Dengan adanya pengujian ini, risiko sistemik yang mungkin muncul dari kegagalan teknologi dapat dideteksi dan diminimalisir sejak dini tanpa mengganggu ekosistem keuangan secara keseluruhan. Jika dalam masa uji coba penyelenggara terbukti andal dan mampu memitigasi risiko secara efektif, maka inovasi tersebut akan direkomendasikan untuk mendapatkan izin operasional penuh, sehingga menciptakan iklim investasi digital yang sehat dan terpercaya di Indonesia.[37]

Kedudukan hukum *Fintech* di Indonesia kini telah mencapai level yang lebih matang dan terintegrasi dalam sistem hukum nasional. *Fintech* bukan lagi sekadar tren teknologi yang bersifat temporer, melainkan telah bertransformasi menjadi pilar formal dalam sistem keuangan yang memiliki landasan legalitas kuat melalui pengakuan terhadap Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK).

---

[37] Otoritas Jasa Keuangan. 2023. *Laporan Perkembangan Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK), Aset Keuangan Digital, dan Aset Kripto.* Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, halaman 28.

Pengaturan yang komprehensif, mulai dari mekanisme *Regulatory Sandbox* hingga adopsi UU Perlindungan Data Pribadi, menegaskan bahwa operasionalisasi *Fintech* tunduk pada pengawasan ketat dan standar akuntabilitas tinggi guna menjamin kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat.[38]

Penataan regulasi yang adaptif dan responsif ini menjadi kunci utama dalam mewujudkan ekonomi digital yang berkelanjutan di Indonesia. Dengan menempatkan teknologi finansial dalam kerangka hukum yang jelas, pemerintah tidak hanya berhasil mendorong target inklusi keuangan, tetapi juga memperkuat ketahanan sistem keuangan nasional dari risiko siber dan potensi penyalahgunaan data. Kedepannya, sinkronisasi antara inovasi teknologi dan penegakan norma hukum akan terus menjadi fundamen bagi terciptanya ekosistem keuangan digital yang aman, transparan, dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi pertumbuhan ekonomi nasional secara inklusif.[39]

---

[38] Jusuf Anwar. 2025. *Hukum Pasar Modal dan Dinamika Inovasi Keuangan Digital di Indonesia.* Jakarta: Refika Aditama, halaman 210.

[39] R. Nazri Adlani. (2026). "Harmonisasi Regulasi Fintech dalam Mendukung Stabilitas Ekonomi Digital Indonesia". Jurnal Hukum keuangan dan Pembangunan, Vol. 14, No. 1, halaman 33-35.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prinsip-prinsip Etika Bisnis dalam Pinjaman Online (Fintech Lending) pada Proses Penagihan Utang Melalui Media Elektronik

Perlindungan terhadap masyarakat dalam transaksi keuangan digital bertumpu pada hak-hak mendasar konsumen jasa keuangan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Sebagai konsumen jasa keuangan, debitur memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam memanfaatkan layanan *fintech lending*.

Sebagian besar masyarakat yang menggunakan layanan financial technology khususnya pinjaman online untuk melakukan peminjaman uang itu bukan karena suatu pilihan, tetapi karena adanya suatu keterdesakan.[40] Kebutuhan untuk biaya pendidikan, kesehatan, hingga kebutuhan pokok menjadi alasan utama peminjaman uang tersebut dilakukan. Akses terhadap pinjaman konvensional sering kali terbatas oleh berbagai persyaratan seperti jaminan dan prosedur yang cukup panjang. Melihat kondisi tersebut, layanan financial technology hadir sebagai alternatif yang menawarkan proses lebih sederhana, cepat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Akan tetapi, situasi ini sering

[40] H. T. Sasmita, et al. (2022). "Wicaksana, Analisis Faktor Perlindungan Debitur dalam Urgensi Pembentukan Undang-Undang Pinjaman Online (Peer To Peer Lending)". Media Iuris, Vol.5, No.1, halaman 40.

dimanfaatkan oleh penyelenggara financial technology untuk membuat bunga yang tinggi serta penalti yang tidak transparan.[41]

Implementasi etika bisnis dalam industry *fintech lending* merupakan instrument krusial untuk menjaga keseimbangan antara hak kreditur dan perlindungan martabat debitur, terutama pada fase penagihan melalui media elektronik. Penagihan harus dilakukan sejalan dengan regulasi yang menekankan bahwa tanpa melibatkan kontak darurat secara illegal. Hal ini sejalan dengan regulasi yang menekankan bahwa penagihan tidak boleh menggunakan sarana komunikasi yang bersifat mengganggu secara terus-menerus (*harassment*) yang berpotensi menurunkan martabat kemanusiaan debitur. Pelanggaran terhadap prinsip ini tidak hanya mencederai reputasi industri, tetapi juga merupakan bentuk pelanggaran hukum serius terhadap perlindungan data pribadi dan hak asasi manusia.

Penerapan prinsip etika bisnis dalam ekosistem digital perbankan dan *fintech lending* merupakan keniscayaan mutlak untuk menyelaraskan akselerasi inovasi finansial dengan hak-hak konstitusional konsumen. Secara teoretis, etika bisnis bertindak sebagai instrumen aksiologis yang menilai sejauh mana teknologi keuangan memberikan kemaslahatan nyata bagi masyarakat. Dalam proses penagihan utang berbasis teknologi, integritas moral ini diuji secara langsung ketika kreditur berusaha menyeimbangkan pencarian laba dengan pemenuhan hak-hak dasar debitur.

[41] M. A. Santoso dan U. Dinata. (2024). "Analisis Regulasi Perlindungan Debitur dalam Layanan Fintech di Indonesia" ANDREW Law Journal, Vol.3, No.1, halaman 4-25.

Keutamaan etika dalam bisnis karena bisnis adalah bagian kegiatan masyarakat yang penting sehingga perlu adanya nilai-nilai atau norma yang dianggap baik dan berlaku di masyarakat ikut dibawa serta dalam aktifitas bisnis. Apalagi dalam sistem pasar terbuka yang meniscayakan terjadinya persaingan bisnis secara ketat maka selain aspek profesionalitas juga moralitas dan aspek legalitas dihadirkan dalam bisnis sehingga persaingan yang berlangsung dalam koridor aturan yang ada. Pelanggaran dari persaingan bisnis dapat dikenakan pelanggaran etika bisnis sesuai aturan yang telah dibuat oleh regulator dari pemerintah.

Etika bisnis dalam industri *fintech lending* merupakan fondasi utama untuk menjaga kepercayaan masyarakat serta stabilitas ekosistem keuangan digital. Dalam roses penagihan utang melalui media elektronik, perusahaan tidak hanya dituntut untuk mengejar pengembalian dana, tetapi juga wajib menjunjung tinggi hak asasi manusia dan privasi debitur. Implementasi etika yang baik memastikan bahwa hubungan antara penyelenggara dan pengguna jasa tetap berada dalam koridor hukum yang berlaku di Indonesia, menghindari praktik-praktik yang merugikan martabat kemanusiaan. Etika dalam penagihan elektronik menuntut adanya empati korporasi melalui penyediaan kanal komunikasi yang solutif dan edukatif bagi debitur yang mengalami kesulitan finansial. Perusahaan yang beretika akan mengutamakan jalur mediasi dan restrukturisasi. daripada menggunakan ancaman dalam algoritma dan prosedur penagihannya, industri *fintech lending* dapat bertransformasi menjadi sarana inklusi keuangan yang

memberdayakan Masyarakat, bukan justru menjadi beban sosial yang mencederai martabat.

Transformasi informasi ini berfungsi sebagai instrument perlindungan diri bagi debitur dalam menghadapi potensi praktik penagihan yang sewenang-wenang. Dengan adanya keterbukaan rincian biaya di awal, perusahaan *fintech* terikat secara moral dan hukum untuk tidak melakukan perubahan nominal secara sepihak saat melakukan penagihan melalui media elektronik. Etika bisnis menuntut agar setiap data tagihan dikirimkan melalui pesan teks atau aplikasi tetap konsisten dengan kontrak elektronik yang telah disepakati, sehingga integritas perusahaan tetap terjaga dan kepercayaan publik terhadap ekosistem keuangan digital tidak tergradasi.[42]

Kedua, prinsip perlindungan data pribadi merupakan pilar krusial dalam etika penagihan digital. Penyelenggara *fintech* hanya diperbolehkan mengakses data terbatas dari perangkat peminjam yaitu kamera, mikrofon dan lokasi (CAMILAN). Etika bisnis melarang keras penyalahgunaan data kontak ponsel peminjam ketiga yang tidak terkait.[43] Pembatasan akses ini bertujuan untuk memastikan bahwa operasional perusahaan tetap berada dalam jalur yang proporsional dan tidak melanggar batas-batas privasi individu yang seharusnya dilindungi secara ketat oleh setiap penyelenggara jasa keuangan.[44]

---

[42] Johannes Ibrahim. 2021. *Hukum Perbankan dan Fintech di Indonesia.* Jakarta: Sinar Grafika, halaman 167.

[43] Arisapura, M.I. (2021). "Perlindungan Hukum Bagi Debitur Terhadap Penagihan Pinjaman Online yang Tidak Beretika'. Jurnal Hukum dan Peradilan, halaman 23.

[44] Sinta Dewi Rosadi, *Loc.cit*.

Tindakan mengeksploitasi daftar kontak untuk melakukan teror digital atau menginformasikan tunggakan debitur kepada orang lain adalah pelanggaran moral serius yang merusak harkat manusia. Secara etis, penyelenggara memiliki kewajiban moral untuk memperlakukan data nasabah sebagai amanah profesional, di mana setiap bentuk akses data yang melampaui ketentuan hukum dianggap sebagai bentuk kejahatan siber yang mencederai integritas industri.[45] Lebih jauh lagi, implementasi perlindungan data yang konsisten menunjukkan komitmen perusahaan dalam membangun ekosistem ekonomi digital yang beradab. Perusahaan yang beretika tidak akan menggunakan data pribadi sebagai senjata intimidasi untuk memaksa pembayaran, melainkan tetap menggunakan cara-cara yang persuasif dan sesuai standar prosedur operasional. Dengan menjaga kerahasiaan informasi peminjam, *fintech lending* dapat berfungsi sebagai instrumen keuangan yang dipercaya publik, sekaligus menjamin bahwa kemajuan teknologi tidak mengorbankan hak-hak dasar dan privasi warga negara.

Ketiga, prinsip integritas mewajibkan tenaga penagih untuk selalu mengidentifikasi diri secara jujur saat menghubungi peminjam. Dalam praktik penagihan melalui media elektronik seperti WhatsApp atau telepon, penagih harus menyebutkan nama lengkap dan nama Perusahaan yang diwakilinya secara resmi. Hal ini penting untuk membedakan antara layanan yang legal dengan praktik penipuan atau *fintech* illegal. Dalam praktik penagihan melalui media elektronik seperti WhatsApp, SMS, atau telepon, penagih memiliki kewajiban moral untuk menyebutkan nama lengkap serta nama perusahaan penyelenggara *fintech lending*

[45] Edmon Makarim, *Op.cit.*, halaman 295.

yang diwakilinya secara resmi sebelum memulai pembicaraan mengenai tunggakan. Hal ini merupakan bentuk pertanggungjawaban profesional yang mendasar guna memastikan bahwa interaksi yang terjadi didasarkan pada landasan hukum yang jelas dan dapat diverifikasi oleh pihak debitur.[46]

Transparansi identitas penagih merupakan manifestasi dari penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dalam ruang digital. Perusahaan yang beretika akan membekali tenaga penagihnya dengan identitas resmi yang terintegrasi dengan sistem perusahaan, sehingga setiap pesan yang terkirim dapat dilacak dan dipertanggungjawabkan secara hukum. Praktik ini tidak hanya melindungi debitur dari potensi pelecehan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, tetapi juga menjaga kredibilitas institusi *fintech* tersebut di tengah persaingan pasar yang menuntut integritas tinggi sebagai standar keberlangsungan bisnis.[47]

Secara etis, penagihan elektronik tidak boleh disalahgunakan sebagai alat paksaan yang mendorong peminjam untuk mengambil pinjaman baru demi menutupi utang lama (*evergreening* atau praktik gali lubang tutup lubang). Praktik semacam ini merupakan bentuk eksploitasi terhadap kerentanan ekonomi debitur yang justru akan menjerat mereka dalam lingkaran utang yang tidak berujung. Perusahaan yang menjunjung tinggi etika akan memberikan edukasi mengenai manajemen keuangan dalam pesan-pesan penagihannya, sehingga interaksi digital

[46] Muhammad Alvi Syahri, *Op.cit*., halaman 150.

[47] Budi Santoso. 2021. *Etika Profesi dan Tata Kelola Perusahaan di Era Digital.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, halaman 98.

yang terjadi berfungsi sebagai sarana pemulihan kapasitas finansial debitur, bukan sebagai pemicu depresi mental atau kehancuran ekonomi yang lebih dalam.[48]

Implementasi empati dalam ruang penagihan digital juga memerlukan pengawasan ketat terhadap algoritma dan perilaku agen penagihan agar tetap berada pada koridor keadilan. Hal ini berarti perusahaan harus mengakomodasi kondisi darurat yang dialami debitur, seperti kehilangan pekerjaan atau musibah, dengan memberikan kebijakan relaksasi yang transparan melalui platform elektronik mereka. Dengan mengedepankan prinsip kesetaraan, industri *fintech lending* dapat menghapus stigma negatif mengenai penagihan digital yang represif dan bertransformasi menjadi mitra finansial yang berintegritas serta mampu memberikan nilai tambah bagi keberlanjutan ekonomi masyarakat luas.[49]

Kelima, prinsip penghormatan terhadap hak privasi waktu merupakan elemen fundamental dalam etika bisnis *fintech lending* guna menjamin kenyamanan dan ketenangan hidup debitur. Dalam ekosistem digital, batasan waktu penagihan menjadi sangat krusial karena sifat media elektronik yang dapat diakses selama 24 jam. Secara etis, penyelenggara wajib membatasi aktivitas komunikasi penagihan agar tidak melanggar batas privasi ruang personal nasabah. Penagihan yang dilakukan secara serampangan tanpa memperhatikan waktu istirahat tidak hanya menunjukkan kurangnya profesionalisme, tetapi juga

[48] Ni Putu Puriani dan I Nyoman Gede Antaguna. (2022). "Etika Bisnis dan Perlindungan Hukum dalam Penagihan Piutang pada Perusahaan Fintech Lending". Jurnal Analisis Hukum, Vol. 4, No.1, halaman 321.

[49] Rismawati Syam dan Abdul Aziz. (2022). "Tinjauan Etika Bisnis Terhadap Praktik Penagihan Pinjaman Online di Indonesia". Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 19, halaman 2310.

mencerminkan kegagalan perusahaan dalam menginternalisasi nilai-nilai kemanusiaan ke dalam strategi operasionalnya.[50]

Berdasarkan kode etik industri dan regulasi yang berlaku, komunikasi melalui media elektronik seperti WhatsApp, SMS, maupun telepon harus dibatasi pada waktu yang wajar, di mana standar operasional biasanya menetapkan batas maksimal hingga pukul 20.00 waktu setempat. Pembatasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses penagihan tidak mengganggu waktu istirahat, ibadah, maupun aktivitas keluarga nasabah. Pelanggaran terhadap batas waktu penagihan ini secara moral dianggap sebagai bentuk pelecehan (*harassment*) dalam operasional bisnis yang dapat merusak kesehatan mental debitur serta memperburuk citra perusahaan di mata publik.[51]

Konsistensi dalam mematuhi jam penagihan merupakan indikator integritas perusahaan dalam menjalankan perlindungan debitur yang komprehensif. Perusahaan yang beretika tidak akan menggunakan metode "pemboman" pesan pada waktu-waktu yang tidak patut untuk memberikan tekanan psikologis kepada peminjam. Sebaliknya, penghormatan terhadap hak privasi waktu menunjukkan adanya keseimbangan antara kepentingan pemulihan aset perusahaan dengan perlindungan hak-hak dasar individu. Dengan menerapkan batasan waktu yang disiplin, industri *fintech* dapat menciptakan iklim

[50] Ahmad Fikri dan Maya Fitriani. (2022). "Analisis Etika Penagihan Pinjaman Online dalam Perspektif Perlindungan Debitur di Indonesia". Jurnal Hukum Lingkungan dan Digital, Vol.3, No.2, halaman 421.

[51] Rismawati Syam dan Abdul Aziz. *Loc.cit*.

penagihan yang lebih tertib, beradab, dan sesuai dengan standar etika bisnis internasional.[52]

Keenam, prinsip profesionalisme menuntut agar setiap komunikasi dilakukan dengan bahasa yang sopan dan tidak mengandung unsur SARA. Penagihan elektronik sering kali rentan terhadap penggunaan kata-kata kasar karena tidak adanya interaksi tatap muka secara langsung. Namun, Perusahaan yang beretika menjamin bahwa setiap pesan teks atau rekaman suara tetap berada dalam koridor kesantunan dan menghargai martabat manusia. Namun, perusahaan yang beretika wajib menjamin bahwa setiap pesan teks, surel, maupun rekaman suara yang dikirimkan tetap berada dalam koridor kesantunan sebagai cerminan dari martabat institusi keuangan tersebut.

Penggunaan bahasa yang santun dalam media elektronik bukan sekadar masalah tata krama, melainkan merupakan kepatuhan terhadap standar etika profesi yang bertujuan melindungi kesehatan mental debitur. Praktik penagihan yang mengandalkan agresi verbal melalui ruang digital dianggap sebagai kegagalan dalam manajemen sumber daya manusia dan kontrol kualitas perusahaan. Perusahaan yang menjunjung tinggi profesionalisme akan mengaudit setiap skrip penagihan (*collection script*) secara berkala untuk memastikan tidak adanya diksi yang merendahkan atau bersifat mengancam, sehingga integritas moral perusahaan tetap terjaga di mata publik dan regulator.[53]

---

[52] Ni Putu Puriani dan I Nyoman Gede Antaguna. *Loc.cit*.
[53] Ahmad Fikri dan Maya Fitriani, *Op.cit*., halaman 120.

Ketujuh, prinsip akuntabilitas juga mengharuskan perusahaan memiliki mekanisme pengaduan yang efektif bagi peminjam. Jika terjadi pelanggaraan etika dalam proses penagihan elektronik, Perusahaan harus bertanggung jawab untuk melakukan investigasi internal. Akuntabilitas ini memastikan bahwa sistem penagihan tetap terkontrol oleh standar moral perusaan dan tidak berjalan liar tanpa pengawasan.[54] Dengan menyediakan saluran pelaporan yang responsif, perusahaan memberikan ruang bagi debitur untuk menyampaikan keberatan atas praktik penagihan yang dirasa tidak patut, sekaligus menunjukkan komitmen korporasi dalam menjaga standar pelayanan yang bermartabat.[55]

Penagihan utang melalui media elektronik merupakan praktik yang semakin umum seiring berkembangnya layanan keuangan digital, khususnya fintech lending. Secara hukum, aktivitas ini diperbolehkan sepanjang dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak melanggar hak-hak debitur. Penggunaan sarana elektronik seperti telepon, pesan singkat, email, atau aplikasi pesan instan harus tetap berada dalam koridor hukum dan etika yang berlaku di Indonesia.

Dalam konteks regulasi, mekanisme penagihan utang dalam layanan fintech lending diatur secara tegas dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022. Peraturan ini menekankan bahwa setiap penyelenggara wajib menjalankan proses penagihan dengan menjunjung tinggi etika, profesionalitas, serta menghormati hak-hak debitur. Secara hukum, debitur berhak

[54] Keraf, A. Sonny, *Loc.cit*.

[55] Budi Santoso. 2021. *Etika Profesi dan Tata Kelola Perusahaan di Era Digital.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, halaman 145

mendapatkan informasi mengenai porsi pokok pinjaman, bunga yang berjalan, dan akumulasi denda yang ditagihkan. Jika pesan elektronik hanya menyebutkan angka total tanpa rincian, hal ini dianggap melanggar hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penggunaan sarana otomatisasi penagihan seperti *autocall* atau *blast SMS* secara hukum tidak boleh bersifat mengganggu ketenteraman pribadi. Meskipun dilakukan oleh mesin, frekuensi pengiriman pesan yang berlebihan dalam satu waktu dapat dikategorikan sebagai tindakan perbuatan melawan hukum (PMH) karena mengganggu hak atas ketenangan hidup. Perusahaan wajib mengatur parameter sistem algoritma penagihannya agar selaras dengan norma kepatutan yang berlaku di masyarakat.[56] Dalam hal terjadi penagihan kepada kontak darurat, hukum membatasi interaksi tersebut hanya sebatas klarifikasi keberadaan debitur. Kontak darurat secara hukum bukanlah penjamin utang (*borgtocht*), sehingga tenaga penagih dilarang melakukan intimidasi atau memaksa kontak darurat untuk melunasi utang debitur melalui media elektronik. Tindakan memaksa pihak ketiga membayar utang orang lain tanpa dasar perjanjian adalah bentuk pelanggaran hukum perdata dan etika professional.

Secara hukum, bukti percakapan di media elektronik seperti WhatsApp atau email memiliki kedudukan hukum yang sah sebagai alat bukti elektronik dalam sengketa keuangan. Oleh karena itu, penyelenggara *fintech* wajib

[56] Adrian Sutedi. 2019. *Aspek Hukum Fintech di Indonesia.* Jakarta: Sinar Grafika, halaman 125-127.

menyimpan rekam jejak komunikasi penagihan tersebut sebagai bagian dari kewajiban pemeliharaan dokumen transaksi. Dokumentasi ini sangat penting apabila terjadi audit oleh OJK atau jika nasabah mengajukan gugatan atas praktik penagihan yang dianggap melampaui batas kewenangan. Hukum juga melarang penggunaan identitas palsu atau penyamaran (*spoofing*) dalam proses penagihan elektronik. Penagih yang mengaku sebagai aparat penegak hukum, petugas pengadilan, atau pihak otoritas lainnya saat mengirimkan pesan penagihan dapat dijerat pasal penipuan dan pemalsuan identitas. Praktik ini sering dilakukan untuk menciptakan ketakutan psikologis yang bersifat melawan hukum dan mencederai integritas sistem keuangan digital.[57]

Kewajiban menjaga kehormatan nasabah juga berlaku dalam pemilihan media elektronik yang digunakan. Hukum melarang penagihan dilakukan pada kolom komentar media sosial yang dapat diakses oleh publik (seperti Instagram atau Facebook nasabah). Penagihan yang bersifat publik tersebut dikategorikan sebagai pencemaran nama baik di ruang siber, yang mana pelakunya dapat dituntut berdasarkan ketentuan hukum pidana terkait penghinaan dan pencemaran nama baik.

Transparansi mengenai mekanisme penentuan tingkat suku bunga, biaya administrasi, dan denda keterlambatan merupakan elemen etika yang fundamental gua mencegah jebakan *predatory lending.* Penyelenggaraan *fintech lending* tidak boleh menyembunyikan struktur biaya di balik istilah-istilah teknis yang

[57] Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 2023. *Buku Saku Perlindungan Debitur Fintech Lending.,* halaman 30.

membingungkan calon debitur pada dokumen kontrak elektronik. Keterbukaan informasi ini bertujuan agar konsumen memiliki kesadaran penuh atas beban finansial dan Risiko hukum yang ditanggung sebelum mengikat diri dalam perjanjian pinjam-meminjam.

Implementasi mitigasi Risiko berbasis teknologi harus dilakukan secara etis dengan mengedepankan evaluasi kelayakan kredit (*credit scoring)* yang obyektif dan akuntabel. Evaluasi kemampuan membayar debitur secara akurat di awal transaksi dapat mencegah terjadinya kredit macet tanpa harus mengandalkan metode penagihan yang represif di kemudian hari. Kegagalan penyelenggara dalam menyaring debitur secara bijak merupakan bentuk pengabaian prinsip kehati-hatian yang berdampak langsung pada stabilitas ekosistem industri. Dari perspektif kelembagaan, kepatuhan terhadap standarisasi sertifikasi tenaga penagih yang diterbitkan oleh Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) merupakan syarat mutlak. Tenaga penagih yang tersertifikasi wajib memahami batasan norma, etika, serta sanksi administrative dan pidana yang melingkupi operasional penagihan digital. Hal ini memastikan bahwa seluruh agen penagihan bertindak secara professional dalam mematuhi kode etik yang telah ditetapkan oleh regulator.

Penyelenggara *fintech lending* juga wajib menerapkan sistem perlindungan privasi yang tangguh guna mencegah terjadinya kebocoran data pribadi yang dapat dimanfaatkan oleh pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab. Perlindungan terhadap kerahasiaan data nasabah tidak hanya diatur dalam regulasi sektoral keuangan, tetapi juga terikat erat dengan aturan Perlindungan Data

Pribadi (PDP) yang mengancam sanksi berat bagi korporasi yang lalai. Kegagalan dalam menjaga keamanan data debitur merupakan bentuk wanprestasi moral dan hukum yang mendasar.

Kemudian, pada akhirnya keberlanjutan industri *fintech lending* sangat bergantung pada komitmen korporasi dalam menjalankan literasi dan edukasi keuangan secara berkesinambungan kepada masyarakat. Perusahaan tidak hanya berfokus pada penyaluran dana (*disbursement*) dan pengembalian aset, melainkan juga bertanggung jawab secara sosial untuk memajukan tingkat inklusi keuangan yang sehat. Integrasi antara kepatuhan hukum, etika bisnis, dan pemberdayaan masyarakat akan mengukuhkan industri keuangan digital sebagai pilar pertumbuhan ekonomi nasional yang beradab

B. Bentuk pelanggaran Etika Bisnis Yang Sering Terjadi Dalam Praktik Penagihan Utang Melalui Media Elektronik

Fenomena pelanggaran etika bisnis dalam praktik penagihan utang melalui media elektronik telah menjadi isu krusial dengan masifnya perkembangan industri *financial technology* di Indonesia. Salah satu bentuk pelanggaran yang paling fundamental adalah penggunaan ancaman, intimidasi serta tekanan psikologis melalui media digital yang mencederai prinsip martabat kemanusiaan. Penagih sering kali menggunakan diksi yang kasar dan manipulatif, bahkan mengancam akan mempidanakan debitur atas perkara yang secara hukum sejatinya merupakan ranah perdata, demi menciptakan ketakutan yang memaksa untuk melakukan pembayaran segera.[58] Hal ini berkaitan erat dengan pelanggaran

[58] Abdulkadir Muhammad. 2020. *Etika Profesi Hukum.* Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 112.

privasi yang sangat sistematis, di mana penagih menghubungi pihak ketiga-seperti keluarga, rekan kerja, hingga atasan-tanpa izin sah dari pemilik data. Praktik ini tidak hanya melanggar kerahasiaaan data pribadi, tetapi juga merusak reputasi sosial debitur secara permanen di lingkungan professional maupun personal mereka.[59]

Kesenjangan operasional yang sangat lebar antara cita etika normatif (*das sollen*) dengan praktik faktual di lapangan (*das sein*) tercermin dari tingginya angka pengaduan terkait perilaku petugas penagih di sektor *fintech*. Penyimpangan etis yang paling sering dijumpai adalah dominasi "tuturan ancaman" (*threatening utterances*) dalam sistematika komunikasi penagihan siber yang dipraktikkan oleh para agen penagih.

Modus pelanggaran etika yang paling krusial adalah penyalahgunaan data pribadi nasabah secara ilegal (*infringements of privacy*). Berbagai platform pinjaman *online*—khususnya entitas ilegal—secara tanpa hak melanggar batas otorisasi gawai dengan meretas dan mengunduh seluruh daftar kontak ponsel, riwayat pesan, hingga dokumen privat di galeri foto nasabah. Data-data tersebut kemudian dieksploitasi sebagai sarana *cyber-blackmail* dan teror psikologis lintas batas privat. Tindakan ini meluas hingga menghubungi kontak darurat (*emergency contact*), keluarga, kerabat, hingga rekan kerja nasabah secara intimidatif, bahkan mengancam menyebarluaskan rekayasa foto pornografi nasabah demi menjatuhkan reputasi sosialnya

[59] Hardianto Satria. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumenr di Era Digital.* Jakarta, halaman 85.

Secara sosiologi hukum, masifnya pelanggaran etika dalam penagihan utang elektronik mencerminkan adanya ketimpangan relasi kuasa *(power imbalance)* antara penyedia platform dan pengguna jasa. Debitur yang sering kali berada dalam kondisi keterdesakan ekonomi, menjadi subjek yang sangat renta terhadap eksploitasi data. Penggunaan algoritma untuk mengakses daftar kontak ponsel bukan sekadar fitur teknis, melainkan instrumen pengawasan digital yang digunakan untuk mengontrol perilaku debitur melalui sanksi sosial. Fenomena ini mengaburkan batas antara ruang privat dan ruang publik secara paksa.[60]

Pelanggaran etika ini meluas hingga ke ranah pencemaran nama baik di ruang digital. Penggunaan media sosial untuk mempermalukan debitur dengan mengunggah identitas pribadi disertai keterangan negatif yang merupakan bentuk pembunuhan karakter yang melanggar norma kesusilaan dan hukum siber yang berlaku di Indonesia.[61] Integritas bisnis semakin dipertanyakan ketika penagih menggunakan identitas palsu atau menyamar sebagai aparat penegak hukum untuk mengelabui debitur, yang menunjukkan ketiadaan transparansi dan kejujuran dalam operasional lembaga tersebut. Ketidakjujuran ini juga termanifestasi dalam manipulasi data terkait nilai utang, di mana penagih sering kali memberikan informasi yang membingungkan mengenai akumulasi bunga dan denda tanpa dasar perhitungan yang dapat dipertanggungjawabkan secara

[60] Satjipto Raharjo. 2020. *Ilmu Hukum.* Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 89.

[61] Josua Sitompul. 2022. *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw.* Jakarta: Tatanusa, halaman 210.

matematis maupun legal.[62] Di sisi lain, munculnya tindakan pelecehan verbal maupun seksual dalam interaksi elektronik menjadi titik nadir etika penagihan, di mana objektivitas profesional digantikan oleh agresi personal yang merendahkan harga diri debitur.[63]

Kondisi ini diperparah oleh praktik eksploitasi data kontak ponsel melalui sistem aplikasi yang diambil secara paksa atau tanpa persetujuan yang disadari sepenuhnya oleh pengguna, yang merupakan bentuk penyalahgunaan teknologi untuk tujuan teror.[64] Transparansi algoritmik juga menjadi isu etis yang sering terabaikan. Banyak aplikasi fintech menggunakan sistem otomatisasi untuk mengirimkan pesan ancaman tanpa adanya campur tangan manusia *(human-in-the-loop)* yang memadai. Hal ini menyebabkan penagihan tetap berjalan secara agresif bahkan ketika debitur telah menunjukkan bukti pembayaran atau sedang dalam proses mediasi. Ketidakmampuan teknologi untuk mengenali konteks kemanusiaan ini menunjukkan bahwa otomatisasi tanpa panduan etis hanya akan menghasilkan penindasan digital yang sistematis[65].

Secara perspektif hukum, tindakan perusahaan pinjaman *online* yang menyadap atau mengambil data pribadi untuk kepentingan penagihan merupakan pelanggaran berat terhadap Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Etika bisnis menuntut transparansi dalam pemrosesan data, namun secara yuridis,

---

[62] Eko Prasetyo. 2021. *Fintech dan Problematika Penagihan Utang.* Jakarta: Pustaka Alvabet, halaman 45.

[63] Az Nasution. 2025. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar.* Jakarta: Diadit Media, halaman 129.

[64] Sudaryat. 2021. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik.* Bandung: Refika Aditama, halaman 94.

[65] Shoshana Zuboff. 2023. *The Age of Surveillance Capitalism, terj.* Yogyakarta:Pustaka Pelajar, halaman 305.

penggunaan data untuk mengintimidasi pihak ketiga (keluarga atau rekan debitur) dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum yang melanggar hak konstitusional atas privasi individu.[66]

Praktik penagihan di luar waktu yang wajar mencerminkan kegagalan etis dalam menghormati hak istirahat debitur. Dalam perspektif regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), penagihan hanya diperbolehkan pada waktu-waktu tertentu yang telah diatur demi menjaga kenyamanan debitur. Pelanggaran terhadap batasan waktu ini melalui media elektronik yang bersifat disruptif dapat dianggap sebagai bentuk pelecehan psikologis. Secara hukum, tindakan ini dapat digugat sebagai perbuatan melawan hukum (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHPer karena telah menimbulkan kerugian immaterill berupa gangguan kesehatan mental dan ketenangan hidup. Manipulasi psikologis yang dilakukan melalui frekuensi panggilan telepon yang tidak wajar *(spamming)* dikategorikan sebagai bentuk gangguan terhadap hak atas ketenangan *(right to be let alone).* Tindakan ini menciptakan kondisi ketakutan konstan yang dapat mengganggu produktivitas dan Kesehatan jiwa debitur.[67]

Esensi dari sebuah perjanjian pinjam meminjam adalah itikad baik *(good faith)* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Namun, praktik penagihan yang disertai ancaman penyebaran data merupakan bentuk nyata dari cacat kehendak dalam pelaksanaan perjanjian. Tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai penyalahgunaan keadaan, di mana pihak kreditur

[66] Hardianto Satria. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumenr di Era Digital.* Jakarta: Rajawali Pers, halaman 85.

[67] Satjipto Rahardjo, *Loc.cit*.

memanfaatkan posisi dominannya untuk menekan pihak yang lemah. Secara yuridis, hal ini memberikan dasar bagi debitur untuk menuntut pembatalan tindakan hukum tertentu karena adanya unsur paksaan psikologis.[68] Pencemaran nama baik melalui media sosial atau grup percakapan digital sebagai instrumen penagihan merupakan puncak dari pelanggaran etika bisnis. Tindakan mempermalukan debitur di ruang publik digital secara sengaja melanggar prinsip kerahasiaan transaksi keuangan. Dalam kacamata hukum siber, perbuatan ini memenuhi delik penghinaan dan pencemaran nama baik sebagaimana diatur dalam Pasal 27 ayat (3) UU ITE. Etika bisnis menekankan bahwa perselisihan utang piutang adalah urusan privat yang tidak boleh dieksploitasi menjadi konsumsi publik demi tujuan penekanan finansial.[69]

Selanjutnya, manipulasi terhadap nilai utang dan bunga yang tidak transparan melalui aplikasi elektronik juga merupakan bentuk pelanggaran hak debitur atas informasi yang benar. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. Ketika penagih secara sepihak mengubah atau menyembunyikan perhitungan denda dalam komunikasi elektronik, bisnis tersebut telah melakukan praktik kecurangan sistemik yang dapat membatalkan perjanjian pinjam-meminjam demi hukum karena adanya unsur penipuan.[70]

---

[68] Subekti. 2014. *Ilmu Hukum.* Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 89.
[69] Josua Sitompul, *Op. cit*, halaman 210.
[70] Eko Prasetyo, *Op. cit.*, halaman 45.

Manipulasi terhadap nilai utang, denda, dan akumulasi bunga yang tidak transparan melalui aplikasi elektronik merupakan bentuk pelanggaran fundamental terhadap hak debitur atas informasi yang benar dan akurat. Dalam praktik bisnis yang etis, transparansi adalah pilar utama yang menjamin keadilan bagi kedua belah pihak. Namun, dalam ekosistem penagihan digital, sering kali ditemukan ketidaksesuaian antara nominal yang tertera pada perjanjian awal dengan tagihan yang muncul di aplikasi. Ketika penagih secara sepihak mengubah atau menyembunyikan rincian perhitungan denda dalam komunikasi elektronik, bisnis tersebut telah melakukan praktik kecurangan sistemik yang mencederai integritas pasar keuangan digital. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, setiap pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan tidak menyesatkan mengenai kondisi serta jaminan jasa yang diberikan. Ketidakterbukaan mengenai metode perhitungan bunga yang berbunga (*compound interest*) atau biaya admin siluman yang ditagihkan saat gagal bayar dikategorikan sebagai penyesatan informasi. Secara yuridis, tindakan menyembunyikan struktur biaya ini melanggar hak debitur untuk mengetahui kewajiban finansialnya secara pasti, sehingga menciptakan asimetri informasi yang eksploitatif dan merugikan posisi tawar debitur di hadapan hukum.

Dalam konteks Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP), prinsip pembatasan tujuan (*purpose limitation*) dilanggar ketika data kontak darurat digunakan untuk melakukan teror. Pihak ketiga yang kontaknya tersimpan dalam ponsel debitur secara hukum tidak memiliki keterikatan kontrak dengan kreditur. Oleh karena itu, menghubungi

mereka untuk mempermalukan debitur adalah pelanggaran serius terhadap privasi pihak ketiga. Berdasarkan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, setiap pemrosesan data yang tidak sesuai tujuan awal dapat dikenai sanksi administratif hingga pidana.

Kegagalan perusahaan dalam melakukan verifikasi dan kontrol terhadap identitas penagih membuka celah hukum yang lebar bagi terjadinya tindak pidana penipuan. Dalam ekosistem digital yang rentan terhadap kebocoran data, pihak-pihak tidak bertanggung jawab dapat dengan mudah menyamar sebagai penagih resmi untuk melakukan pemerasan terhadap debitur. Secara yuridis, ketidakjelasan identitas ini menciptakan ketidakpastian hukum yang merugikan baik debitur maupun kreditur asli, karena pembayaran yang dilakukan kepada pihak yang salah tidak dapat dianggap sebagai pelunasan utang yang sah menurut hukum perdata. Ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumenr, setiap individu berhak atas informasi yang benar mengenai identitas pelaku usaha atau wakilnya. Penagihan anonim melalui nomor telepon yang berganti-ganti atau akun media sosial fiktif merupakan bentuk pengelabuan yang dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Etika bisnis yang berintegritas mengharuskan setiap agen penagih menyertakan identitas diri, surat tugas resmi, dan nama perusahaan induk dalam setiap komunikasi elektronik guna menjamin bahwa proses penagihan dilakukan dalam koridor hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, tanggung jawab hukum atas tindakan penagih pihak ketiga tetap melekat pada perusahaan kreditur asal berdasarkan prinsip tanggung jawab pengganti (*vicarious*

liability). Perusahaan tidak dapat melepaskan diri dari tuntutan hukum dengan alasan bahwa pelanggaran dilakukan oleh agen eksternal. Secara etis dan legal, perusahaan wajib menjamin bahwa seluruh rantai penagihan, mulai dari pesan singkat pertama hingga negosiasi pelunasan, dilakukan oleh pihak yang identitasnya terverifikasi untuk mencegah praktik premanisme digital yang merusak tatanan ekonomi masyarakat.

Selain itu, fenomena "premanisme digital" dalam penagihan hutang sering kali bersinggungan dengan tindak pidana pencucian uang atau pendanaan ilegal jika perusahaan tersebut tidak terdaftar secara resmi. Penagih yang menyamar sebagai aparat penegak hukum atau menggunakan dokumen palsu bukan hanya melanggar etika bisnis, tetapi juga melakukan delik penipuan yang merongrong kewibawaan institusi negara. Hal ini menunjukkan bahwa krisis etika di industri fintech bukan sekadar masalah perdata antara individu, melainkan ancaman terhadap stabilitas keamanan siber dan ketertiban umum dalam ruang digital Indonesia.[71]

Maraknya pelanggaran etika dalam praktik penagihan utang berbasis elektronik menunjukkan adanya paradoks dalam perkembangan teknologi finansial, di mana kemudahan memperoleh akses pembiayaan justru dapat menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat apabila tidak diimbangi dengan tanggungjawab moral yang kuat. Penegakan hukum tidak seharusnya terbatas pada penerapan aturan secara formal semata, melainkan juga harus menjamin

[71] Ahmad M. Ramli. 2024. *Cyber Law dan Hukum Informasi di Indonesia.* Bandung: Refika Aditama, halaman 112.

terwujudnya keadilan substantif yang mampu melindungi hak-hak dasar setiap individu dari tindakan sewenang-wenang di ruang digital. Di sisi lain, perusahaan *fintech* perlu memahami bahwa keberlangsungan dan kepercayaan publik terhadap institusi jauh lebih bernilai dibandingkan keuntungan jangka pendek yang diperoleh melalui metode penagihan yang merugikan dan berpotensi merusak integritas sistem keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memperketat tata kelola penagihan melalui penerbitan Peraturan OJK (SEOJK) terkait penyelenggaraan layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi. Aturan ini secara eksplisit melarang penggunaan kata-kata kasar, intimidasi, ancaman penyebaran data pribadi, hingga pembatasan jam operasional penagihan yang maksimal hanya sampai pukul 20.00 waktu setempat. Langkah regulatif ini menegaskan bahwa kepatuhan terhadap kode etik industri bukan lagi sekadar himbauan moral, melainkan standar operasional wajib (*mandatory standard*) yang jika dilanggar dapat berujung pada pencabutan izin usaha bagi platform yang bersangkutan.

Krisis etika penagihan ini juga memperlihatkan urgensi peningkatan literasi keuangan digital (*financial literacy*) serta literasi digital di lapisan masyarakat bawah. Rendahnya pemahaman mengenai mekanisme bunga berbunga, klausul persetujuan akses data pada ponsel, hingga implikasi hukum dari kontrak peminjaman sering kali menempatkan debitur pada posisi tawaran yang amat lemah sejak awal transaksi. Penguatan edukasi publik mengenai hak-hak hukum debitur—seperti hak atas privasi data dan batasan kewenangan penagih eksternal—menjadi benteng pertahanan utama agar masyarakat tidak

mudah terjebak dalam manipulasi psikologis maupun teror digital. Dari perspektif etika bisnis global, penerapan prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG)—khususnya pada pilar *Social* dan *Governance*—harus diintegrasikan secara penuh ke dalam model bisnis *financial technology*. Perusahaan fintech tidak boleh hanya mengejar tingkat pengembalian pinjaman (*recovery rate*) demi kepuasan investor tanpa memperhitungkan risiko dampak sosial dari metode penagihan yang agresif. Tata kelola yang bersih menuntut adanya audit independen secara berkala terhadap pihak ketiga (*collection agency*), pengawasan terhadap penggunaan algoritma otomatisasi penagihan, serta transparansi penuh atas seluruh struktur biaya yang ditanggung oleh pengguna jasa.

Seiring meningkatnya angka pelanggaran, peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dan jalur mediasi menjadi krusial sebagai instrumen perlindungan konsumen yang adil dan efisien. Penanganan sengketa utang piutang tidak seharusnya diselesaikan melalui tekanan ruang publik atau perundungan siber (*cyberbullying*), melainkan melalui mekanisme mediasi yang objektif untuk mencapai restrukturisasi pinjaman yang masuk akal bagi kedua belah pihak. Penyelesaian yang bermartabat ini menjamin kerahasiaan data pribadi debitur sekaligus memberikan kepastian hukum bagi kreditur untuk menerima haknya secara sah.

Pada akhirnya, keberlanjutan ekosistem keuangan digital di Indonesia sangat bergantung pada terwujudnya keseimbangan antara inovasi teknologi, penegakan hukum yang responsif, dan integritas etis dari para pelaku industri. Penagihan utang pada hakikatnya adalah proses bisnis biasa dalam siklus kredit,

namun metode yang digunakan mencerminkan nilai moral dari institusi pengelolanya. Tanpa adanya komitmen bersama untuk menghentikan praktik penagihan yang abai terhadap martabat kemanusiaan, kepercayaan publik terhadap industri *fintech* akan terus tergerus, yang pada intinya dapat menghambat cita-cita inklusi keuangan nasional yang aman, adil, dan berkelanjutan.

C. Mekanisme Pengawasan yang Dilakukan untuk Memastikan Kepatuhan Etika dalam Penagihan Utang secara Elektronik

Mekanisme pengawasan terhadap praktik penagihan utang secara elektronik merupakan instrumen krusial dalam menjaga keseimbangan antara hak kreditur dan perlindungan hak asasi debitur. Secara sistemik, pengawasan ini dimulai dengan penetapan regulasi yang ketat oleh otoritas jasa keuangan sebagai payung hukum utama. Pengawasan tidak hanya bersifat reaktif terhadap laporan pelanggaran, tetapi juga proaktif melalui standarisasi prosedur operasional bagi seluruh penyelenggara layanan keuangan digital. Dengan adanya aturan yang jelas, setiap bentuk interaksi elektronik antara penagih dan debitur memiliki parameter legalitas yang dapat diukur secara objektif.[72]

Salah satu mekanisme teknis yang paling efektif adalah implementasi sistem perekaman komunikasi otomatis pada setiap kanal penagihan, baik melalui telepon maupun pesan singkat. Perusahaan jasa keuangan diwajibkan untuk menyimpan riwayat komunikasi ini dalam peladen (*server*) yang dapat diakses sewaktu-waktu oleh auditor internal maupun regulator. Melalui audit berbasis data ini, setiap penyimpangan perilaku penagih, seperti penggunaan kata-kata kasar

[72] Abdulkadir Muhammad, *Loc.cit.*

atau intimidatif, dapat dideteksi secara dini. Sistem perekaman ini berfungsi sebagai alat bukti digital yang sangat kuat untuk menegakkan kepatuhan etika di lapangan.

Pengawasan internal yang dilakukan secara mandiri oleh korporasi, peran asosiasi industri seperti Asosiasi FinTech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) menjadi sangat vital dalam menciptakan mekanisme pengawasan berbasis komunitas (*community-based monitoring*). Sebagai wadah resmi bagi penyelenggara layanan pendanaan bersama, asosiasi bertindak sebagai perpanjangan tangan regulator dalam mendiseminasikan nilai-nilai kepatuhan di seluruh lini industri. Pengawasan kolektif ini memastikan bahwa standar etika tidak hanya menjadi jargon administratif, melainkan sebuah komitmen bersama untuk menjaga reputasi dan keberlangsungan ekosistem keuangan digital di Indonesia.[73]

Mekanisme pengawasan administratif diperkuat melalui kewajiban pelaporan berkala yang harus disampaikan oleh penyelenggara layanan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Laporan ini mencakup statistik pengaduan debitur, jumlah aktivitas penagihan, hingga kendala yang dihadapi dalam proses rekoveri aset. Data tersebut memungkinkan OJK untuk memetakan profil risiko setiap penyelenggara, sehingga intervensi pengawasan dapat dilakukan secara tepat sasaran pada perusahaan yang memiliki rekam jejak pengaduan tinggi.

[73] Otoritas Jasa Keuangan. 2022. *Laporan Penyelenggaraan Fintech Lending yang* Beretika. Jakarta: OJK Press, halaman 22.

Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi pada level korporasi, termasuk pembekuan kegiatan usaha bagi penyelenggara yang terbukti abai dalam pengawasan. Sanksi ini dijatuhkan apabila perusahaan ditemukan melakukan pembiaran terhadap praktik penagihan kasar yang dilakukan oleh vendor pihak ketiga. Prinsip *vicarious liability* atau tanggung jawab atasan menegaskan bahwa perusahaan induk tetap memikul beban hukum atas tindakan ilegal yang dilakukan oleh agen eksternal di bawah kendalinya.[74]

Mekanisme pengawasan administratif dalam industri keuangan digital diperkuat secara signifikan melalui kewajiban pelaporan berkala yang harus disampaikan oleh penyelenggara layanan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kewajiban ini bukan sekadar rutinitas birokrasi, melainkan instrumen pengawasan *off-site* yang memungkinkan regulator memantau aktivitas operasional perusahaan secara berkelanjutan. Melalui laporan ini, OJK dapat memetakan pola interaksi antara perusahaan dan nasabah, sehingga setiap anomali dalam praktik bisnis dapat diidentifikasi lebih awal sebelum berkembang menjadi krisis sistemik yang merugikan masyarakat luas.

Secara substansial, laporan berkala tersebut mencakup data komprehensif yang meliputi jumlah aktivitas penagihan yang dilakukan, tingkat keberhasilan penagihan (*recovery rate*), hingga statistik mendalam mengenai keluhan debitur yang masuk melalui berbagai kanal. Data mengenai keluhan debitur menjadi indikator utama dalam menilai kepatuhan etika, karena tingginya volume aduan

[74] Munir Fuady. 2024. *Doktrin Vicarious Liability dalam Hukum Perdata.* Jakarta: Citra Aditya Bakti, halaman 87.

terkait perilaku penagihan elektronik biasanya berkorelasi langsung dengan adanya penyimpangan standar operasional. Dengan demikian, laporan ini berfungsi sebagai cermin transparansi bagi perusahaan untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan yang diambil oleh tenaga penagih mereka di ruang digital.

Transparansi dalam pelaporan ini secara tidak langsung memaksa perusahaan untuk selalu waspada dan secara konsisten menjaga standar etika bisnis dalam setiap proses penagihan. Hal ini dikarenakan data yang dilaporkan akan menjadi bahan evaluasi fundamental bagi OJK dalam melakukan penilaian tingkat kesehatan korporasi dan profil risiko penyelenggara. Perusahaan yang gagal menunjukkan perbaikan dalam penanganan keluhan penagihan akan menghadapi risiko penurunan peringkat tingkat kesehatan, yang pada akhirnya dapat membatasi ekspansi bisnis atau memicu pengawasan khusus dari pihak otoritas.

Pengawasan administratif ini memastikan bahwa penerapan etika bisnis dalam penagihan utang tidak lagi dianggap sebagai beban operasional atau hambatan bagi keuntungan korporasi. Sebaliknya, kepatuhan etika telah bergeser menjadi bagian integral dari strategi keberlanjutan bisnis (*business sustainability*) jangka panjang. Perusahaan yang menjunjung tinggi etika dalam penagihan cenderung memiliki retensi nasabah yang lebih baik dan terhindar dari biaya mitigasi hukum yang tinggi akibat sengketa perlindungan debitur. Hukum dalam hal ini berperan sebagai pendorong bagi terciptanya budaya kepatuhan yang berorientasi pada nilai-nilai keadilan dan transparansi. karena itu, kewajiban

pelaporan berkala menjadi jembatan bagi terciptanya ekosistem pendanaan digital yang kredibel dan akuntabel. Dengan adanya pengawasan berbasis data yang kuat, perusahaan dituntut untuk melakukan audit internal secara mandiri sebelum laporan dikirimkan ke regulator.

Mekanisme ini menciptakan kontrol ganda (internal dan eksternal) yang sangat krusial untuk meminimalisir praktik penagihan melalui media elektronik yang bersifat destruktif. Pada akhirnya, integrasi antara pengawasan administratif dan standar etika akan memperkuat stabilitas industri keuangan dengan menempatkan perlindungan hak-hak debitur sebagai prioritas utama dalam operasional bisnis. Lalu ada juga yang dinamakan pelaksanaan audit dari pihak ketiga yang independen kini menjadi integral dari mekanisme pengawasan eksternal untuk memastikan integritas sistem teknologi informasi dalam industri keuangan digital. Di tengah masifnya penggunaan aplikasi berbasis seluler untuk layanan pinjaman, risiko penyalahgunaan fitur teknis untuk kepentingan penagihan yang tidak etis semakin meningkat. Auditor independen hadir sebagai entitas netral yang memiliki kompetensi teknis untuk membedah struktur algoritma dan perizinan aplikasi, guna menjamin bahwa sistem yang dioperasikan oleh perusahaan penagihan telah selaras dengan standar keamanan informasi yang berlaku secara nasional maupun internasional.[75]

Secara spesifik, auditor independen bertugas melakukan pemeriksaan mendalam terhadap fungsionalitas aplikasi untuk mendeteksi apakah terdapat praktik akses ilegal terhadap data pribadi debitur. Hal ini mencakup pengujian

[75] Josua Sitompul, *Loc.cit*.

terhadap izin akses (*permission*) pada perangkat seluler, seperti akses ke buku kontak, galeri foto, lokasi GPS, hingga log panggilan. Dalam perspektif etika bisnis, pengambilan data yang tidak relevan dengan tujuan pembiayaan dianggap sebagai tindakan eksploitatif, sementara dari perspektif hukum, hal tersebut merupakan pelanggaran serius terhadap prinsip privasi yang dapat berujung pada tuntutan pidana siber.

Pengawasan teknis melalui audit ini sangat penting dilakukan secara berkala guna mencegah terjadinya pelanggaran privasi digital yang sering kali menjadi akar dari praktik teror elektronik. Ketika sebuah aplikasi memiliki akses tanpa batas ke data pribadi, oknum penagih memiliki amunisi untuk melakukan intimidasi psikologis dengan mengancam akan menyebarkan rahasia pribadi debitur kepada kontak-kontak yang ada. Dengan adanya intervensi audit teknis, celah keamanan dan potensi penyalahgunaan data dapat ditutup sejak dini, sehingga meminimalisir peluang terjadinya *"premanisme digital"* yang merusak ekosistem ekonomi. Selain memberikan jaminan perlindungan data, keberadaan audit pihak ketiga juga memberikan perlindungan hukum bagi perusahaan itu sendiri. Dalam hal terjadi sengketa hukum atau tuduhan kebocoran data, hasil audit independen dapat dijadikan sebagai alat bukti digital yang menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan upaya maksimal (*due diligence*) dalam menjaga keamanan sistemnya. Hal ini penting untuk membedakan antara penyelenggara layanan yang patuh hukum dengan penyelenggara ilegal yang secara sengaja merancang sistem mereka untuk mencuri data pribadi nasabah demi kepentingan penagihan yang koersif.

Lebih jauh lagi, audit independen mendorong adanya transparansi teknologi yang selama ini sering kali tertutup oleh klaim rahasia dagang. Publik dan regulator berhak mengetahui bagaimana data mereka dikelola dan apakah ada pintu belakang (*backdoor*) yang memungkinkan pihak ketiga yang tidak berwenang melakukan intervensi data. Hukum perlindungan data pribadi menuntut agar setiap pemrosesan data dilakukan secara akuntabel, dan audit teknologi adalah satu-satunya mekanisme objektif untuk memastikan bahwa janji-janji privasi dalam kebijakan perusahaan benar-benar diterapkan dalam kode pemrograman aplikasi mereka. [76] Sebagai kesimpulan, integrasi antara pengawasan teknis melalui audit independen dan sertifikasi keamanan informasi menciptakan sebuah benteng pertahanan bagi hak-hak digital debitur. Mekanisme ini memastikan bahwa inovasi dalam penagihan utang elektronik tetap berjalan di dalam koridor hukum dan tidak melampaui batas-batas kepatutan etis. Dengan pengawasan yang ketat terhadap sistem informasi, industri keuangan digital dapat berkembang secara sehat, di mana efisiensi penagihan tidak lagi dicapai melalui cara-cara yang melanggar kedaulatan digital dan martabat manusia.

Penerapan sanksi berjenjang merupakan elemen krusial dalam struktur pengawasan industri keuangan digital guna menjamin terciptanya efek jera terhadap segala bentuk pelanggaran etika penagihan. Dalam diskursus hukum bisnis, sanksi berfungsi sebagai alat pengendali sosial yang memastikan bahwa setiap norma perilaku yang telah ditetapkan tidak sekadar menjadi imbauan moral,

[76] Peter Mahmud Marzuki. 2021. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi.* Jakarta: Kencana, halamam 202.

tetapi memiliki konsekuensi nyata bagi pelanggarnya. Tanpa adanya konsekuensi yang tegas, kode etik perusahaan akan kehilangan marwahnya dan cenderung diabaikan demi mengejar target penagihan yang agresif.

Tahapan sanksi biasanya dimulai dari tindakan korektif internal yang bersifat administratif, seperti pemberian surat peringatan tertulis kepada tenaga penagih yang terdeteksi melakukan penyimpangan komunikasi. Surat peringatan ini berfungsi sebagai instrumen pembinaan sekaligus dokumentasi hukum bagi perusahaan untuk memantau rekam jejak profesionalisme stafnya. Pada level ini, perusahaan berusaha melakukan mitigasi risiko internal agar kesalahan individu tidak meluas menjadi pelanggaran sistemik yang dapat mencoreng reputasi institusi secara keseluruhan.[77]

Pemberian denda administratif terhadap agen penagih atau pihak ketiga yang melanggar batasan etika komunikasi merupakan bentuk hukuman finansial yang dirancang untuk memutus insentif ekonomi dari praktik penagihan yang buruk. Sering kali, praktik penagihan yang kasar terjadi karena adanya dorongan komisi yang tidak sehat, sehingga sanksi pemotongan pendapatan menjadi cara yang efektif untuk menyelaraskan kembali perilaku agen dengan standar operasional perusahaan. Mekanisme ini memastikan bahwa ketaatan terhadap etika bisnis memiliki nilai ekonomi yang sejajar dengan pencapaian target penagihan itu sendiri.[78] Sementara pemberhentian hubungan kerja secara tidak hormat menjadi sanksi terpuncak bagi agen penagih yang terbukti secara sah

[77] Rini Darmastuti. 2020. *Etika Komunikasi Organisasi.* Yohyakarta: Gava Media, halaman 55.

[78] Gunawan Widjaja, *Loc.cit.*

melakukan pelanggaran berat, seperti intimidasi fisik, pelecehan seksual, atau penyebaran data pribadi debitur. Secara hukum, tindakan tegas ini mencerminkan sikap tidak adanya kompromi (*zero tolerance*) dari pihak manajemen terhadap perilaku yang mencederai martabat kemanusiaan. Keputusan untuk memutus kontrak kerja ini juga berfungsi melindungi perusahaan dari tuntutan *vicarious liability* di masa depan, dengan menunjukkan bahwa perusahaan telah mengambil langkah pencegahan yang maksimal terhadap oknum nakal.

Regulator dalam hal ini memiliki kewenangan hukum yang lebih luas untuk menjatuhkan sanksi pada level korporasi, termasuk pembekuan kegiatan usaha sementara bagi penyelenggara yang terbukti abai dalam melakukan pengawasan. Sanksi tingkat tinggi ini biasanya dijatuhkan apabila ditemukan indikasi bahwa pelanggaran etika penagihan dilakukan secara terstruktur atau dibiarkan oleh manajemen perusahaan. Pembekuan izin operasional memberikan pesan kuat kepada industri bahwa kedaulatan hukum dan perlindungan debitur berada di atas kepentingan akumulasi modal perusahaan *fintech.* Penegakan sanksi yang dilakukan secara konsisten dan transparan membuktikan bahwa mekanisme pengawasan dalam industri keuangan bukan sekadar formalitas administratif untuk memenuhi persyaratan izin usaha. Kepatuhan yang dipaksakan melalui sanksi nyata akan menciptakan budaya organisasi yang sehat, di mana setiap elemen perusahaan menyadari bahwa pelanggaran terhadap hak-hak debitur akan berdampak langsung pada kelangsungan hidup bisnis. Instrumen hukum yang memiliki kekuatan memaksa ini menjadi jaminan bahwa keadilan bagi debitur

bukan hanya sebuah konsep teoritis, melainkan kenyataan praktis yang dilindungi oleh negara.

Stabilitas ekosistem ekonomi digital sangat bergantung pada keberanian otoritas dan manajemen korporasi dalam mengeksekusi sanksi tanpa pandang bulu terhadap setiap penyimpangan etika penagihan. Keberhasilan pengawasan diukur dari seberapa efektif sanksi tersebut mampu mengubah perilaku pasar dari yang semula predator menjadi lebih persuasif dan bermartabat. Dengan demikian, sanksi berjenjang diposisikan sebagai pilar penegakan supremasi hukum yang memastikan bahwa inovasi teknologi keuangan tetap selaras dengan nilai-nilai luhur etika bisnis dan hak asasi manusia.

Selain pengawasan *top-down* dari regulator dan korporasi, penguatan literasi keuangan digital bagi masyarakat merupakan pilar pengawasan partisipatif yang sangat strategis. Debitur yang memahami hak-hak hukumnya, batasan wewenang penagih, serta mekanisme pengaduan yang sah akan memiliki daya tangkal mandiri terhadap praktik penagihan yang represif. Pengawasan berbasis partisipasi publik ini menciptakan kontrol sosial di tingkat akar rumput, di mana masyarakat secara kritis dapat mengenali, menolak, dan melaporkan setiap indikasi pelanggaran etika sebelum berdampak luas terhadap kondisi psikologis maupun finansial mereka.

Seiring dengan kemajuan teknologi digital, pemanfaatan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*) dan Pemrosesan Bahasa Alami (*Natural Language Processing*) mulai diintegrasikan ke dalam sistem pemantauan penagihan elektronik. Teknologi ini mampu menganalisis ribuan data interaksi suara dan teks

secara otomatis dan *real-time* untuk mengidentifikasi kata-kata kunci bertendensi intimidatif, peningkatan nada bicara yang agresif, atau pola komunikasi yang melanggar norma etis. Melalui pemantauan prediktif ini, penyimpangan etika dapat dideteksi dan diintervensi secara instan oleh tim kepatuhan internal sebelum komunikasi tersebut menimbulkan dampak buruk bagi konsumen.

Efektivitas mekanisme pengawasan ini juga ditentukan oleh ketersediaan kanal pengaduan terpadu yang transparan, mudah diakses, dan memiliki kepastian hukum. Pengintegrasian portal pengaduan Otoritas Jasa Keuangan dengan sistem penanganan keluhan internal perusahaan memastikan bahwa setiap laporan keberatan debitur tercatat secara akuntabel dan wajib diselesaikan dalam tenggat waktu yang terukur. Selain itu, penerapan sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*) yang menjamin kerahasiaan identitas pelapor memberikan ruang aman bagi karyawan maupun pihak ketiga untuk membongkar instruksi penagihan ilegal dari jajaran manajemen.

Peningkatan kualifikasi dan integritas sumber daya manusia melalui kewajiban sertifikasi profesi tenaga penagih menjadi instrumen preventif yang mendasar dalam menekan angka pelanggaran. Setiap personel yang ditugaskan dalam aktivitas penagihan elektronik wajib melalui pelatihan etika komunikasi, hukum perlindungan konsumen, dan regulasi privasi data sebelum memperoleh sertifikasi resmi dari lembaga yang diakui regulator. Pembentukan basis data terpusat (*centralized registry*) untuk tenaga penagih bersertifikat juga memungkinkan dilakukannya pencatatan rekam jejak profesional, sehingga

oknum yang terbukti melakukan pelanggaran berat dapat dicabut sertifikasinya dan dilarang bekerja di seluruh industri keuangan digital.

Sebagai penutup dari kerangka pengawasan ini, sinergi lintas sektoral antara OJK, kementerian yang membidangi komunikasi dan teknologi digital, serta aparat penegak hukum menjadi kunci utama dalam memberantas praktik penagihan koersif, khususnya yang dilakukan oleh platform ilegal. Penanganan penyimpangan yang mencakup kejahatan siber—seperti penyebaran data pribadi tanpa izin, peretasan, dan pemerasan digital—membutuhkan tindakan represif melalui penegakan hukum pidana guna memberikan efek jera yang maksimal. Kerjasama antar-lembaga ini memastikan bahwa ruang gerak pelaku penagihan destruktif tertutup rapat, sehingga tercipta ekosistem keuangan digital yang aman, adil, dan bermartabat.

Penegakan hukum terhadap pelanggaran etika penagihan diselenggarakan melalui mekanisme sanksi administratif dan perlindungan konsumen yang terintegrasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 memberikan landasan regulasi yang kuat dengan menetapkan sanksi administratif berjenjang bagi pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran etika penagihan. Sanksi ini dapat berupa peringatan tertulis, denda administratif berupa kewajiban finansial, pembatasan sebagian atau seluruh kegiatan operasional usaha, hingga tindakan represif berupa pencabutan izin usaha secara permanen. Selain instrumen sanksi dari regulator, nasabah yang hak-hak keperdataannya dilanggar dalam proses penagihan dapat menempuh jalur pengaduan resmi melalui kanal pengaduan OJK atau mengajukan sengketa konsumen kepada Lembaga Alternatif

Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) guna memperoleh putusan ganti rugi yang berkepastian hukum dan adil.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip etika bisnis dalam proses penagihan utang melalui media elektronik pada fintech lending meliputi transparansi, perlindungan data pribadi, integritas, empati, penghormatan terhadap privasi waktu, profesionalisme, dan akuntabilitas. Penerapan prinsip tersebut diwujudkan melalui penyampaian informasi tagihan secara jelas dan jujur, pembatasan penggunaan data pribadi debitur, keharusan tenaga penagih memperkenalkan identitas diri dan perusahaan, penggunaan komunikasi yang sopan dan tidak mengintimidasi, pembatasan waktu penagihan pada waktu yang wajar, serta penyediaan mekanisme pengaduan bagi debitur. Dengan demikian, penagihan utang melalui media elektronik harus dilaksanakan dengan tetap memperhatikan hak, privasi, keamanan, dan martabat debitur serta ketentuan hukum yang berlaku.
2. Bentuk pelanggaran etika bisnis yang sering terjadi dalam praktik penagihan utang melalui media elektronik meliputi ancaman dan intimidasi, penyalahgunaan data pribadi, menghubungi keluarga atau pihak ketiga secara tidak patut, pencemaran nama baik dan mempermalukan debitur melalui media sosial, penggunaan identitas palsu, manipulasi informasi mengenai jumlah utang, bunga dan denda, pelecehan verbal maupun seksual, serta penagihan secara berlebihan atau di luar waktu yang wajar. Pelanggaran

tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik dalam penagihan dapat menjadi sarana yang merugikan debitur apabila tidak dilakukan berdasarkan prinsip etika bisnis dan ketentuan hukum. Selain merugikan privasi dan martabat debitur, beberapa bentuk pelanggaran tersebut juga dapat menimbulkan konsekuensi hukum berdasarkan ketentuan mengenai perlindungan data pribadi, informasi dan transaksi elektronik, serta ketentuan OJK..

3. Mekanisme pengawasan untuk memastikan kepatuhan etika dalam penagihan utang secara elektronik dilakukan melalui pengaturan dan pengawasan OJK, pengawasan internal perusahaan, penerapan sistem perekaman komunikasi, pelaporan berkala kepada OJK, pengawasan melalui asosiasi industri seperti AFPI, audit teknologi oleh pihak independen, penerapan sanksi terhadap pelanggaran, mekanisme pengaduan, sertifikasi tenaga penagih, serta sinergi antara regulator dan aparat penegak hukum. Mekanisme tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan penagihan dapat dipantau, setiap pelanggaran dapat diketahui dan ditindak, serta perusahaan tetap bertanggung jawab atas tindakan tenaga penagih maupun pihak ketiga yang digunakan dalam proses penagihan. Dengan demikian, pengawasan dilakukan melalui perpaduan antara pengawasan administratif, teknis, internal, eksternal, dan penegakan sanksi.

B. Saran

1. Penyelenggara fintech lending perlu menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis secara konsisten dalam proses penagihan utang melalui media elektronik.

Penerapan tersebut dapat dilakukan dengan memperkuat standar operasional prosedur (SOP) penagihan, menjaga kerahasiaan data pribadi debitur, memberikan informasi tagihan secara transparan, memastikan identitas tenaga penagih dapat diketahui dengan jelas, serta menggunakan bahasa yang sopan dan profesional dalam setiap komunikasi. Selain itu, perlu tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses sehingga keluhan debitur dapat ditangani secara tepat..

2. Pengawasan terhadap kegiatan penagihan utang melalui media elektronik perlu ditingkatkan, terutama terhadap tenaga penagih dan pihak ketiga yang digunakan oleh penyelenggara fintech lending. OJK bersama penyelenggara perlu memberikan tindakan yang tegas terhadap praktik berupa ancaman, intimidasi, penyalahgunaan data pribadi, pencemaran nama baik, penggunaan identitas palsu, manipulasi informasi tagihan, maupun penagihan yang dilakukan secara berlebihan. Masyarakat juga perlu memperoleh edukasi mengenai hak-haknya sebagai debitur serta mekanisme pengaduan yang dapat ditempuh ketika terjadi pelanggaran dalam proses penagihan.
3. Mekanisme pengawasan perlu diperkuat melalui perekaman komunikasi, pelaporan berkala, audit teknologi, pengawasan terhadap algoritma penagihan, serta peningkatan kualifikasi dan sertifikasi tenaga penagih. OJK, AFPI, dan penyelenggara fintech lending perlu memastikan bahwa setiap mekanisme pengawasan dapat berjalan secara konsisten. Penerapan sanksi yang tegas dan berjenjang juga perlu dilakukan terhadap pihak yang melakukan pelanggaran, sehingga penggunaan teknologi dalam proses penagihan tetap berada dalam batas etika bisnis dan ketentuan hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdulkadir Muhammad. 2020. *Etika Profesi Hukum.* Bandung: Citra Aditya Bakti

Ahmad M. Ramli. 2024. *Cyber Law dan Hukum Informasi di Indonesia.* Bandung: Refika Aditama,

Andrew Betlehn. 2022. *Pengaturan Hukum Financial Technology (Fintech) di Indonesia*, Jakarta: UKI Press.

Az Nasution. 2025. *Hukum Perlindungan Konsumenr: Suatu Pengantar.* Jakarta: Diadit Media

Budi Karyanto. 2024. *Etika Bisnis: Kajian Teori dan Penerapan pada Perusahaan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Budi Santoso. 2021. *Etika Profesi dan Tata Kelola Perusahaan di Era Digital.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Budi Raharjo. 2021. *Fintech: Teknologi Finansial Perbankan Digital*, Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.

Edmon Makarim. 2021. *Komplikasi Hukum Telematika.* Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Eka N.A.M. Sihombing dan Cynthia Hadita. 2022. *Penelitian Hukum*. Malang: Setara Press.

Eko Prasetyo. 2021. *Fintech dan Problematika Penagihan Utang.* Jakarta: Pustaka Alvabet

Faisal, et.al. 2023. *Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV. Pustaka Prima.

Hardianto Satria. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital.* Jakarta

Herie Saksono, et.al. 2024. *Pengantar Hukum Bisnis*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

Johannes Ibrahim. 2021. *Hukum Perbankan dan Fintech di Indonesia.* Jakarta: Sinar Grafika.

Josua Sitompul. 2022. *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw.* Jakarta: Tatanusa

Jusuf Anwar. 2025. *Hukum Pasar Modal dan Dinamika Inovasi Keuangan Digital di Indonesia.* Jakarta: Refika Aditama.

Muhammad Alvi Syahri. 2022. *Etika Bisnis dalam Penyelenggaraan Fintech Lending: Tinjauan Hukum dan Moral.* Jakarta: Penerbit Andi.

Munir Fuady. 2024. *Doktrin Vicarious Liability dalam Hukum Perdata.* Jakarta: Citra Aditya Bakti.

Peter Mahmud Marzuki. 2021. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi.* Jakarta: Kencana.

Rini Darmastuti. 2020. *Etika Komunikasi Organisasi.* Yogyakarta: Gava Media.

Salim HS. 2022. *Hukum Kontrak Elektronik: E-Contract Law*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Satjipto Raharjo. 2020. *Ilmu Hukum.* Bandung: Citra Aditya Bakti

Shidarta. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia: Tinjauan Transaksi Digital.* Jakarta: Grasindo.

Shoshana Zuboff. 2023. *The Age of Surveillance Capitalism, terj.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudaryat. 2021. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik.* Bandung: Refika Aditama.

Zainuddin Ali. 2021. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Sinar Grafika.

Zainal Asikin. 2022. *Hukum Bisnis: Konsep dan Pelaksanaannya di Indonesia.* Jakarta: Rajawali Press.

B. Artikel, Majalah, dan Jurnal Ilmiah

Ahmad Fikri dan Maya Fitriani. 2022. “Analisis Etika Penagihan Pinjaman Online dalam Perspektif Perlindungan Debitur di Indonesia”. Jurnal Hukum Lingkungan dan Digital, Vol.3, No.2.

Agree Dani Norrochman, et.al. 2025. "Analis Pelanggaran Etika Hukum Bisnis dalam Penanganan Kredit Macet terhadap Nasabah Prioritas". PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Vol. 2. No. 2b.

Arisapura, M.I. 2021. “Perlindungan Hukum Bagi Debitur Terhadap Penagihan Pinjaman Online yang Tidak Beretika’. Jurnal Hukum dan Peradilan.

Azhar Hafizhuddin, et.al. 2024. "Etika dan Moral dalam Konteks Pelayanan Platform Pinjaman Online." Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan. Vol. 10. No. 14.

Feby Nurhisyam, et.al. 2024. "Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan pada Fintech P2P Lending dalam Perspektif Perlindungan Konsumen." Syntax Idea. Vol. 6. No. 2.

Galang Mustofa Kamal, et.al. 2025. "Pertanggungjawaban Pidana Korporasi terhadap Pengguna Jasa Debt Collector dalam Melakukan Penagihan Pinjaman Online." SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah. Vol. 4. No. 10.

H. T. Sasmita, et al. 2022. “Wicaksana, Analisis Faktor Perlindungan Debitur dalam Urgensi Pembentukan Undang-Undang Pinjaman Online (Peer To Peer Lending)”. Media Iuris, Vol.5, No.1 (p.40.

Imelda Martinelli, et.al. 2022. "Peran Hukum Positif dan Otoritas Jasa Keuangan dalam Polemik Transaksi Pinjaman Online di Indonesia." Prosiding Seminar Nasional SERINA IV Universitas Tarumanagara.

Lailatus Sururiyah. 2023. “Perlindungan Hukum Terhadap Saksi dan Korban oleh Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK)”. Jurnal Bunda Media Grup, Vol. 4 No. 3.

----------. 2025. "Law Enforcement in Criminal Acts Regional Head Elections (Pilkada) 2020 in Binjai City by Center Integrated Law Enforcement", Indonesian Journal Education, Vol. 4, No. 4.

Jovita Felicia Kusniawan dan I Putu Rasmadi Arsha Putra. 2025. "Penggunaan Jasa Debt Collector Dalam Upaya Penarikan Objek Sengketa Oleh Perbankan Dan Perusahaan Pembiayaan." Jurnal Kertha Wicara. Vol. 15. No. 06.

M. A. Santoso dan U. Dinata. 2024. “Analisis Regulasi Perlindungan Debitur dalam Layanan Fintech di Indonesia” ANDREW Law Journal, Vol.3, No.1, p.24-25.

Muhammad Rizal Rustam. 2024. "Tanggung Jawab Hukum Platform Fintech Peer To Peer Lending Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Nasabah Berdasarkan UU PDP." IBLAM Law Review. Vol. 5. No. 2.

Ni Putu Puriani dan I Nyoman Gede Antaguna. 2022. “Etika Bisnis dan Perlindungan Hukum dalam Penagihan Piutang pada Perusahaan Fintech Lending”. Jurnal Analisis Hukum, Vol. 4, No.1.

Putri Villa Amilia, et.al. 2025. "Kajian Hukum Terhadap Implementasi Layanan Fintech Berbasis Peer-to-Peer Lending dalam Perspektif Hukum Positif di Indonesia." Media Hukum Indonesia (MHI). Vol. 3. No. 3.

Putri Yosida Sakina, et.al. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Pemerasan dan atau Pengancaman dalam Penagihan Pinjaman Online (Analisis Putusan Nomor 438/Pid.Sus/2020/PNJkt.Utr)." Innovative: Journal of Social Science Research. Vol. 3.

R. Nazri Adlani. 2026. “Harmonisasi Regulasi Fintech dalam Mendukung Stabilitas Ekonomi Digital Indonesia”. Jurnal Hukum keuangan dan Pembangunan, Vol. 14, No. 1,

Rismawati Syam dan Abdul Aziz. 2022. “Tinjauan Etika Bisnis Terhadap Praktik Penagihan Pinjaman Online di Indonesia”. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 19.

Roestanto Sukarta Diputra dan Mersa Lestari Ningrum. 2022. "Pelanggaran Etika Bisnis Fintech Lending Ilegal Terhadap Debitur." Ilmu dan Budaya. Vol. 43. No. 1.

Sachwana Deva Kamil dan Melani Darman. 2026. "Pertanggungjawaban Hukum Platform Pinjaman Online Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pelanggaran Etika Penagihan." Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan. Vol. 4. No. 3.

Sinta Dewi Rosadi. 2025. “Perlindungan Privasi dalam Penagihan Utang Berbasis Aplikasi”. Jurnal Hukum Teknologi, Vol. 12, No.2.

Sri Kusuma Wardhani Ida Ayu. 2022. "Peran Lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Mengatasi Perusahaan Fintech Lending Ilegal." Vyavahara Duta. Vol. 17. No. 1.

Tatyana, et.al. 2023. "Peran Manajemen Collection Dalam Bentuk Upaya Penagihan Kredit Pada Bank BNI (Persero) Tbk KCU BSD." Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi dan Bisnis. Vol. 12. No. 1.

Victoria Beatrice Angelica dan Ketut Suardita. 2025. "Sistem Penagihan Debitur Gagal Bayar Pinjaman Online Melalui Emergency Contact, Apakah Sah di Mata Hukum?” Jurnal Media Akademik. Vol. 3. No. 3.

Widya Oktavia dan Trubus Rahardiansyah. 2025."Analisis Hukum Terhadap Mekanisme Penagihan Pinjaman Online dengan Penyebaran Data Pribadi." Begawan Abioso. Vol. 16. No. 1.

Yudha Prasetyanov. 2024"Tinjauan Yuridis Perjanjian Fintech Dalam Keabsahan Perjanjian Terhadap Jenis Perjanjian." Ensiklopedia of Journal. Vol. 6. No. 3.

C. Internet

Alviansyah Pasaribu, “Aturan OJK soal cara penagihan utang demi keamanan konsumen, melalui *https://www.antaranews.com/berita/4373287/simak-aturan-ojk-soal-cara-penagihan-utang-demi-keamanan-konsumen*, diakses pada tanggal 23 Januari 2026 pukul 15.30 Wib.

Theo Yonathan Simon Laturiuw, “Langgar Ketentuan Penagihan Kredit, Pelaku Usaha Jasa Keuangan Dapat Dikenakan Sanksi Administratif”, melalui *https://marinews.mahkamahagung.go.id/artikel/langgar-ketentuan-penagihan-kredit-pelaku-usaha-jasa-093*, diakses pada tanggal 23 Januari 2026 pukul 15.40 Wib.