

FENOMENA PENAGIHAN KEPADA NASABAH YANG TIDAK SESUAI KETENTUAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU

Suripno Marwanto¹, Irwan Triadi²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

urip.sm@gmail.com¹, irwantriadi1@yahoo.com²

ABSTRACT; *This journal discusses: "THE PHENOMENON OF CUSTOMER BILLING THAT DOES NOT COMPLY WITH APPLICABLE LAWS AND REGULATIONS". Alongside this credit expansion, banks, leasing companies and fintech lenders in Indonesia have increasingly adopted debt-collection practices that deviate from business-ethics principles and even infringe on human-rights standards. This study therefore aims to examine, from a legal perspective, how such collection practices may violate statutory provisions, ethical codes and human rights, and to explore the legal protections available to debtors. The research employs a normative-juridical method using both conceptual and statute-based approaches. It analyses deviant collection practices by banks and NBFIs, focusing on violations of Indonesian Financial Services Authority Regulation No. 22/2023 on Consumer and Public Protection in the Financial-Services Sector. This study aims to legally analyze debt collection practices that violate applicable laws and regulations, as well as evaluate the legal responsibility of financial service providers for debt collectors' actions. The research method used is a normative legal approach, using case studies and analysis of relevant laws and regulations. The results indicate that unlawful debt collection practices violate various provisions, including the Civil Code, the Personal Data Protection Law, and regulations from the Financial Services Authority (OJK) and Bank Indonesia (BI). Financial service providers remain responsible for the actions of debt collectors working on their behalf. Therefore, consistent law enforcement and stricter regulations are needed to protect consumer rights.*

Keywords: *Financial-Service Providers (PUJK) Including Banks, Financing Companies And Fintech, Debt Collection, Code Of Ethics, Human Rights, Consumer Protection.*

ABSTRAK; Jurnal ini membahas tentang: FENOMENA PENAGIHAN KEPADA NASABAH YANG TIDAK SESUAI KETENTUAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU. Seiring dengan pertumbuhan penyaluran kredit dan perkembangan industri jasa keuangan, turut memicu munculnya praktik penagihan utang oleh lembaga perbankan, leasing, dan fintech di Indonesia yang agresif dan seringkali melanggar hukum dan kerap kali menggunakan cara-cara yang melanggar norma hukum, seperti intimidasi, kekerasan, hingga penyebaran data pribadi nasabah yang dianggap menyimpang dari prinsip etika bisnis dan bahkan

menabrak aspek Hak Asasi Manusia (HAM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis bagaimana praktik penagihan tersebut dapat dikategorikan melanggar Undang Undang, kode etik dan Hak Asasi Manusia (HAM), serta mengeksplorasi perlindungan hukum bagi debitur. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan konseptual dan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini mengkaji praktik penagihan kredit Perbankan dan Lembaga Keuangan Non-Bank (LKNB) yang menyimpang dari ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis praktik penagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta mengevaluasi tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa keuangan atas tindakan *debt collector*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan studi kasus dan analisis peraturan perundang-undangan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik penagihan yang melanggar hukum telah bertentangan dengan berbagai ketentuan, termasuk KUHPdata, Undang Undang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pelaku usaha jasa keuangan tetap bertanggung jawab atas tindakan *debt collector* yang bekerja atas namanya. Oleh karena itu, diperlukan penegakan hukum yang konsisten dan regulasi yang lebih tegas untuk melindungi hak-hak konsumen.

Kata Kunci: Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) Diantaranya Bank, Perusahaan Pembiayaan Dan Fintech, Penagihan Utang, Kode Etik, HAM, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan kredit perbankan pada Juni 2025¹ mencapai 7,77% (yoy) dengan total nilai kredit sebesar Rp8.059,79 triliun. Jenis kredit berdasarkan penggunaan terdiri dari Kredit Investasi tumbuh paling tinggi 12,53%, Kredit Konsumsi 8,49%, Kredit Modal Kerja 4,45%. Sektor ekonomi dengan pertumbuhan kredit tertinggi Pertambangan & Penggalian 20,69%, Jasa 19,17%, Transportasi & Komunikasi 17,94%, Listrik, Gas & Air: 11,23%. Kredit berdasarkan jenis debitur Korporasi tumbuh 10,78%, UMKM: tumbuh 2,18%. Kualitas kredit tetap terjaga NPL Gross: 2,22% dan NPL Net: 0,84%. Permodalan perbankan sangat kuat dengan CAR sebesar 25,81% . Untuk pertumbuhan

¹<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/booklet-perbankan-indonesia/Pages/Booklet-Perbankan-Indonesia-2025.aspx> 04 September 2025

kredit Industri Keuangan Non Bank² Pembiayaan UMKM oleh IKNB lebih dominan dibandingkan perbankan. Pinjaman daring (fintech) menyumbang Rp28,57 triliun atau 35,33% dari total saldo pembiayaan kepada UMKM per April 2025. Penyaluran pinjaman ke sektor produktif mencapai Rp5,72 triliun atau 21,83% dari total pinjaman. Tingkat wanprestasi 90 hari (TWP90) di industri pinjaman daring mencapai 2,93%, sedikit turun dibandingkan periode sebelumnya. Pertumbuhan pembiayaan IKNB didorong oleh fleksibilitas model bisnis, teknologi, dan data alternatif yang memungkinkan akses ke segmen yang belum terlayani perbankan

Perkembangan industri jasa keuangan, khususnya lembaga perbankan, lembaga pembiayaan dan industri fintech telah memberikan dampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Namun di balik kemajuan tersebut, muncul berbagai permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, terutama dalam praktik penagihan terhadap nasabah debitur. Fenomena penagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku menjadi isu yang semakin marak dan memperoleh perhatian publik.

Dalam praktiknya, tidak sedikit lembaga keuangan atau pihak ketiga yang ditunjuk sebagai debt collector melakukan penagihan dengan cara-cara yang melanggar hukum, seperti intimidasi, kekerasan, penyalahgunaan data pribadi, hingga pelanggaran privasi. Tindakan tersebut tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi debitur, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan secara umum.

Peraturan perundang-undangan di Indonesia, antara khususnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta ketentuan dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) telah mengatur secara jelas mengenai larangan tindakan penagihan yang melanggar hukum. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah menerbitkan berbagai regulasi yang mengatur mengenai tata cara penagihan yang wajar dan etis.

²[https://www.kompas.id/artikel/porsi-pembiayaan-umkm-industri-non-bank-lebih-tinggi-dari-perbankan-](https://www.kompas.id/artikel/porsi-pembiayaan-umkm-industri-non-bank-lebih-tinggi-dari-perbankan)
Agustinus Yoga Primantoro - 13 Agustus 2025 jam 07:00 Ekonomi dan Bisnis

namun dalam implementasinya, masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan.

Melihat besarnya potensi kerugian yang ditimbulkan, baik secara materiil maupun immateriil, maka kajian hukum terhadap fenomena ini menjadi sangat relevan. Penulisan jurnal ini bertujuan untuk menganalisis ketentuan hukum yang mengatur praktik penagihan terhadap nasabah, mengevaluasi kesenjangan antara regulasi dan pelaksanaannya, serta menawarkan solusi hukum untuk menjamin perlindungan yang memadai terhadap hak-hak konsumen.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Peraturan Perundang-undangan (*Statute Approach*). Menganalisis regulasi yang mengatur praktik penagihan utang, khususnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor. 22/POJK.07/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Kitab Undang-undang Hukum Pidana dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata terkait perbuatan melawan hukum.

Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Menggunakan konsep-konsep hukum seperti Perbuatan Melawan Hukum (PMH), Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen, Hak Asasi Manusia (HAM) dalam konteks penagihan utang, Pendekatan Kasus (*Case Approach*), menganalisis kasus-kasus praktik penagihan yang melanggar hukum, baik yang diputus pengadilan maupun yang terekspos media, sebagai ilustrasi dari kesenjangan norma dan prakti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Ketentuan hukum yang mengatur praktik penagihan utang kepada nasabah

Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib mencantumkan aturan atau klausul atau pasal mengenai proses penagihan pembiayaan jika terjadi wanprestasi pada saat calon nasabah akan menandatangani akad kredit/pembiayaan dan wajib menjelaskan hal ini secara jelas dan rinci. Dalam praktiknya, penandatanganan akad kredit sering kali dibarengi dengan *berlimpahnya dokumen* yang wajib ditandatangani oleh nasabah. Kondisi ini secara langsung berdampak pada ketidakjelasan klausul mengenai penagihan yang seharusnya dibaca dan dipahami oleh nasabah. Banyak nasabah menganggap proses

penandatanganan sebagai sekadar formalitas. Akibatnya, mereka melewatkan pemahaman terhadap klausul penagihan, seperti kapan tagihan dianggap wanprestasi, biaya denda, hingga kuasa menjual yang diberikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Di sisi lain, adanya penandatanganan perjanjian (akad) pembiayaan yang dilakukan di hadapan Notaris pun terkadang tidak mampu untuk memberikan pengetahuan kepada Nasabah mengenai klausul penagihan karena Notaris kerap diminta pihak bank untuk membuat perjanjian kredit di bawah intervensi bank. Klausul perjanjian pun lebih banyak ditentukan oleh bank. Ujung-ujungnya nasabah yang dibebankan dalam perjanjian itu. Notaris tak bisa berbuat banyak. Pernyataan Harun diamini oleh peserta kongres saat sesi tanya jawab dibuka. Si Notaris mengatakan jika notaris menolak membuat akta, bank terutama di daerah mengancam tidak akan menggunakan jasa notaris itu lagi. Bank kebanyakan hanya mau bekerja dengan notaris rekanan, sekalipun jarak antara notaris dan bank jauh, dan tidak mau menggunakan notaris yang lokasinya dekat dengan bank³.

Adanya penagihan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) adalah saat Kreditur atau Nasabah dikatakan telah melakukan wanprestasi yaitu apabila ia lalai atau gagal memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian kredit atau perbankan. Secara hukum, wanprestasi terjadi ketika: 1. Tidak melaksanakan kewajiban sama sekali, misalnya tidak melunasi cicilan kredit sesuai jadwal. 2. Melaksanakan kewajiban tidak tepat waktu, seperti menunda pembayaran melewati batas waktu yang ditentukan. 3. Melaksanakan kewajiban tidak sesuai dengan kesepakatan, contohnya pembayaran yang tidak sesuai jumlah atau cara yang disepakati. dan 4 Melakukan hal yang dilarang dalam perjanjian, seperti menggunakan dana kredit untuk tujuan lain yang tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam konteks perbankan, nasabah secara khusus dikatakan wanprestasi jika setelah dinyatakan lalai secara hukum (misalnya melalui surat teguran atau somasi), ia tetap tidak memenuhi kewajibannya. Dasar hukum mengenai wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 KUH Perdata, Debitur dinyatakan lalai jika tidak memenuhi prestasi setelah diperingatkan atau jika waktu yang ditentukan telah lewat dan Pasal 1243

³<https://www.hukumonline.com/berita/a/menguak-tabir-di-balik-perjanjian-kredit-lalai-notarisbank-ho121085/> Mon/Sut 3 Februari 2009 Bacaan 2 Menit.

KUH Perdata, ganti rugi dapat dituntut jika debitur tetap lalai setelah dinyatakan lalai⁴. Dengan kata lain, nasabah baru dikatakan wanprestasi setelah ada peringatan resmi dan ia tetap tidak memenuhi kewajibannya.

Dasar hukum *principal* terdiri dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1238 yaitu penagihan utang harus dilakukan secara sah dan tidak melanggar kesusilaan. Pasal 1243 yaitu kewajiban membayar utang tidak menghilangkan hak debitur untuk dilayani dengan hormat dan tidak dikenakan kekerasan. Undang Undang Informasi dan Teknologi Elektronik (UU ITE) Pasal 26 ayat (3) yaitu larangan penyebaran informasi pribadi tanpa persetujuan, pasal 27 ayat (3) yaitu ancaman pidana bagi yang menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menyerang atau mempermalukan seseorang. Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Fidusia menyatakan bahwa penagihan terhadap benda jaminan fidusia hanya dapat dilakukan melalui lelang secara hukum, bukan dengan cara paksa atau intimidasi. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 14/SEOJK.07/2020 menyatakan bahwa penagihan utang harus dilakukan secara etis, tidak boleh dilakukan kepada pihak ketiga (keluarga, tetangga, atasan), dan tidak boleh menyerang privasi atau reputasi nasabah. Undang Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP Baru) Pasal 310–314 mengatur tentang ancaman, penganiayaan, dan penghinaan yang dapat diterapkan terhadap praktik penagihan ilegal. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Pasal 62 (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memastikan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Dalam memastikan tindakan penagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memastikan penagihan dilakukan: a. tidak menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat mempermalukan Konsumen; b. tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal; c. tidak kepada pihak selain Konsumen; d. tidak secara terus menerus yang bersifat mengganggu; e. di tempat alamat penagihan atau domisili Konsumen; f. hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu di

⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat; dan g. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. (3) Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dan huruf f hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Konsumen terlebih dahulu. (4) Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau (2) dikenai sanksi administratif berupa: a. peringatan tertulis; b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya; c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya; d. pemberhentian pengurus; e. denda administratif; f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau g. pencabutan izin usaha. (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a. (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

B. Pelanggaran hukum dalam praktik penagihan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan terdapat 13.540 pengaduan terkait perilaku petugas penagihan periode 1 Januari 2024 hingga 30 Januari 2025. pengaduan terkait perilaku petugas penagihan terbanyak datang dari sektor fintech peer to peer (P2P) lending sebanyak 7.993 pengaduan, diikuti sektor perusahaan pembiayaan sebanyak 2.768 pengaduan, perbankan sebanyak 2.723 pengaduan, dan sektor lainnya sebanyak 56 pengaduan⁵. Sedangkan periode Januari s/d Juni 2025 terdapat 3.858 aduan terkait penagihan utang oleh pihak ketiga yang tidak sesuai dengan ketentuan. Mereka diduga banyak melakukan tindak pidana, mulai dari ancaman, kekerasan dan memperlakukan⁶.

Selain dari kasus-kasus yang telah dilaporkan oleh para korban kepada Otoritas Jasa Keuangan, ada pula kasus-kasus lain yang pernah dilaporkan kepada pihak kepolisian, bahkan ada yang secara terang-terangan melakukan aksi perampasan di

⁵<https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-13540-pengaduan-perilaku-petugas-penagihan-terbanyak-dari-fintech> Kamis, 20 Februari 2025 / 18:45 WIB Reporter: Ferry Saputra | Editor: Herlina Kartika Dewi

⁶https://www.viva.co.id/bisnis/1853894-dpr-minta-ojk-hapus-aturan-penagihan-utang-pakai-debt-collector#goog_rewarded Sabtu, 11 Oktober 2025 - 18:20 WIB Oleh : Bayu Nugraha

hadapan aparat kepolisian seperti yang terjadi di Pekanbaru Riau. Total ada 11 orang *debt collector* yang melakukan kekerasan pengeroyokan dan pengrusakan saat melakukan penagihan yang melakukan aksinya di halaman Polsek Bukit Raya Pekanbaru di hadapan anggota Polri yang sedang bertugas. Kemudian tim gabungan dari Polda Riau dan Polresta Pekanbaru berhasil menangkap para *debt collector* tersebut.⁷ Para tersangka dikenai Pasal 170 ayat 2 ke-1 KUH Pidana. Para tersangka terancam hukuman 7 tahun penjara dengan bunyi pasal sebagai berikut : (1) Barang siapa yang di muka umum bersama-sama melakukan kekerasan terhadap orang atau barang, diancam pidana penjara selama-lamanya lima tahun enam bulan. (2) Pelaku dihukum lebih berat sebagai berikut: Maksimal tujuh tahun: Jika dengan sengaja merusakkan barang atau kekerasan yang dilakukan mengakibatkan luka. Kasus lain seperti pada putusan Majelis hakim Pengadilan Negeri (PN) Medan, Sumatera Utara, menjatuhkan vonis 18 bulan penjara kepada empat *debt collector* yang merampas mobil korban Lia Praselia, di Jalan Stadion tepatnya di depan Kantor Polsek Medan Kota. “Para terdakwa diyakini terbukti bersalah melanggar KUHP Pasal 368 ayat (1) *Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa seorang dengan kekerasan atau ancaman kekerasan untuk memberikan barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang itu atau orang lain, atau supaya membuat hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena pemerasan, dengan pidana penjara paling lama sembilan tahun.* juncto Pasal 55 ayat (1) *Dipidana sebagai pelaku tindak pidana: mereka yang melakukan, menyuruh melakukan, dan turut serta melakukan perbuatan,* sebagaimana dalam dakwaan alternatif kedua. Hal memberatkan perbuatan para terdakwa karena telah meresahkan masyarakat serta menimbulkan ketakutan dan trauma bagi korban. Kasus lainnya adalah saat aksi komplotan *debt collector* hendak menarik paksa kendaraan di kawasan Pakulonan Barat Kelapa Dua Tangerang dan pada saat itu ada anggota Polwan yang datang meleraikan dan menyarankan untuk dilakukan mediasi di Polsek namun para *debt collector* tersebut justru bersikap arogan sambil berteriak-teriak dan menunjuk arah dada anggota Polwan. *Debt collector* tersebut telah ditetapkan sebagai tersangka dikenakan KUHP pasal 335 (1) Diancam dengan pidana

⁷<https://tribratanews.sumbar.polri.go.id/2025/04/22/polda-riau-tangkap-empat-debt-collector-yang-terlibat-pengrusakan-dan-intimidasi> Selasa, 22 April 2025

penjara paling lama satu tahun atau denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah. 1. Barang siapa secara melawan hukum memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu, dengan memakai kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tak menyenangkan, atau dengan memakai ancaman kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tak menyenangkan, baik terhadap orang itu sendiri maupun orang lain; 2. Barang siapa memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu dengan ancaman pencemaran atau pencemaran tertulis. (2) Dalam hal sebagaimana dirumuskan dalam butir 2, kejahatan hanya dituntut atas pengaduan orang yang terkena. dan/atau Pasal 212 KUHP Barang siapa dengan kekerasan atau ancaman kekerasan melawan seorang pejabat yang sedang menjalankan tugas yang sah, atau orang yang menurut kewajiban undang-undang atau atas permintaan pejabat memberi pertolongan kepadanya, diancam karena melawan pejabat, dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah. dan/atau Pasal 216 KUHP (1) Barang siapa dengan sengaja tidak menuruti perintah atau permintaan yang dilakukan menurut undang-undang oleh pejabat yang tugasnya mengawasi sesuatu, atau oleh pejabat berdasarkan tugasnya, demikian pula yang diberi kuasa untuk mengusut atau memeriksa tindak pidana; demikian pula barang siapa dengan sengaja mencegah, menghalang-halangi atau menggagalkan tindakan guna menjalankan ketentuan undang-undang yang dilakukan oleh salah seorang pejabat tersebut, diancam dengan pidana penjara paling lama empat bulan dua minggu atau pidana denda paling banyak sembilan ribu rupiah. (2) Disamakan dengan pejabat tersebut di atas, setiap orang yang menurut ketentuan undang-undang terus-menerus atau untuk sementara waktu disertai tugas menjalankan jabatan umum.⁸

Kasus-kasus seperti intimidasi, penyebaran data pribadi, bahkan kekerasan fisik menjadi bukti bahwa praktik penagihan di Indonesia belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip hukum, Hak Asasi Manusia, dan etika bisnis. Dalam teori hukum yang terdiri dari: 1. Teori Perlindungan Konsumen. Dalam hukum ekonomi Dalam hukum ekonomi dan hukum perlindungan konsumen, nasabah sebagai konsumen jasa keuangan

⁸<https://news.detik.com/berita/d-8145321/debt-collector-tantang-polwan-saat-tarik-mobil-di-tangsel-pelaku-ditangkap> Wildan Noviansah - detikNews Sabtu, 04 Okt 2025 21:55 WIB

berada dalam posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, negara wajib memberikan perlindungan hukum yang memadai terhadap konsumen dari praktik penagihan yang sewenang-wenang. Pada prinsipnya *pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mencegah pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingannya dari perilaku yang merugikan konsumen, termasuk dalam penagihan utang*. 2. Teori Pertanggungjawaban atas Perbuatan Melawan Hukum (Pasal 1365 KUH Perdata) Apabila penagihan dilakukan secara melawan hukum (misalnya dengan kekerasan, ancaman, atau penghinaan), maka bank sebagai pihak yang memberi kuasa tetap bertanggung jawab atas perbuatan tersebut. Dasar hukum: Pasal 1365 KUH Perdata Prinsipnya “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” 3. Teori Kuasa dan Alih Daya (*Outsourcing*). Dalam praktiknya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) sering menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*) untuk melakukan penagihan. Namun, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) tetap bertanggung jawab atas tindakan *debt collector* tersebut, karena mereka bertindak atas nama dan kuasa dari bank. Dasar hukum POJK Nomor 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan. Prinsipnya Penyedia jasa pembayaran wajib memastikan bahwa penagihan dilakukan sesuai dengan etika dan ketentuan perundang-undangan.

C. Tanggung jawab hukum Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) atas adanya aktifitas penagihan yang melanggar hukum

Dalam sistem hukum di Indonesia, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) memiliki tanggung jawab penuh atas seluruh proses penagihan utang yang dilakukan, baik secara internal maupun melalui pihak ketiga seperti *debt collector*. Ketentuan ini secara tegas diatur dalam Pasal 61 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang menyatakan bahwa: “Segala dampak yang ditimbulkan atas penagihan kredit yang bekerja sama dengan pihak lain menjadi tanggung jawab *Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)* yang bersangkutan.” Dengan demikian, secara yuridis, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) tidak dapat melepaskan diri dari tindakan penagihan yang dilakukan oleh mitra kerja atau pihak ketiga yang ditunjuk. Prinsip ini menganut teori *vicarious liability*, di mana suatu pihak

dapat dimintai pertanggungjawaban atas tindakan pihak lain yang bekerja atas nama atau dalam rangka kepentingannya.

Berdasarkan Asas Tanggung Jawab (*Accountability Principle*) menekankan bahwa setiap pelaku hukum harus bertanggung jawab atas akibat hukum dari tindakan atau kelalaiannya, meskipun penagihan dilakukan oleh pihak ketiga (debt collector), Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) tetap harus bertanggung jawab secara hukum atas pelanggaran yang terjadi, karena pihak ketiga tersebut bertindak atas nama dan untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Ini sejalan dengan Pasal 10 ayat (1) POJK 22/2023 yang menyatakan bahwa PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak ketiga yang mewakilinya.

Asas Perlindungan Hukum (*Legal Protection Principle*). Filsafat hukum modern menekankan bahwa hukum harus melindungi individu dari kekuasaan yang sewenang-wenang. Oleh karena itu, tanggung jawab hukum Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) atas pelanggaran penagihan bukan hanya soal administratif, melainkan manifestasi dari fungsi hukum sebagai alat perlindungan. Otoritas Jasa Keuangan sebagai regulator memiliki peran untuk menegakkan hukum dan melindungi konsumen dari praktik penagihan yang melanggar hukum

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kerangka hukum sudah jelas dan lengkap mengatur tentang proses penagihan, diantaranya adalah KUHPdata, UU ITE, UU Fidusia, POJK nomor 22 tahun 2023 dan Undang Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang KUHPidana dan beberapa putusan pengadilan yang secara tegas melarang ancaman, kekerasan, penyebaran data pribadi, penagihan di luar waktu/tempat, serta membebaskan tanggung jawab mutlak kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Namun, kerangka hukum masih banyak dilanggar oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan, terbukti dari adanya 13.540 aduan pelanggaran proses penagihan selama kurun waktu Januari 2024 sampai dengan Januari 2025 yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan, mengindikasikan masih banyak Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang tidak mentaati aturan yang berlaku dan lebih mementingkan aspek bisnis saja. Bahkan dari beberapa kejadian mengindikasikan bahwa petugas penagihan secara terang-terangan berani melakukan tindakan kekerasan dan ancaman di hadapan aparat

kepolisian mengindikasikan bahwa perlu adanya efek jera diberikan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau Petugas bagian penagihan agar dapat mematuhi aturan yang berlaku.

Saran

Nasabah yang menjadi korban penagihan yang tidak sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, dapat memiliki beberapa upaya hukum yang dapat ditempuh, baik melalui jalur non-litigasi (konsultasi ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) maupun jalur litigasi (gugatan perdata atau laporan pidana). Perlindungan hukum terhadap nasabah telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, namun implementasinya masih perlu diperkuat melalui kesadaran hukum masyarakat dalam melakukan pambadan konsistensi penegakan hukum oleh aparat.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu memperketat pengawasan terhadap praktik penagihan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Pengawasan dilakukan pada setiap laporan yang masuk ke kanal Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pemberitaan dari sumber media cetak atau elektronik yang terpercaya dan juga dari putusan-putusan pengadilan terkait dengan adanya permasalahan hukum yang melibatkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan Nasabah. Perlu ditekankan kembali kepada para pelaku usaha jasa keuangan untuk mewajibkan menyusun dan menerapkan kode etik perlindungan konsumen, melakukan evaluasi berkala terhadap mitra penagihan dan memastikan mitra memiliki sertifikasi profesi dan senantiasa memantau secara ketat untuk mengetahui apakah mitra kerja memiliki catatan dan/atau pernah berurusan dengan hukum terkait dengan aktivitas menagihnya.

Aparat penegak hukum perlu membuat kebijakan khusus untuk menangani gugatan terkait penagihan utang termasuk pengadilan khusus konsumen atau perlu membuat mediasi cepat untuk penanganan penagihan hutang yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Perlu adanya sanksi hukum terhadap pelanggaran apabila Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) atau mitra penagihannya melanggar ketentuan yang berlaku terkait dengan penagihan. Sanksi tegas perlu diberikan jika pelanggaran dilakukan berulang dan jika mengandung unsur pidana seperti penganiayaan dan pencemaran nama baik, perlu dikenakan sanksi sesuai dengan Kitab Undang Undang Hukum Pidana (KUHP) serta

Pasal 306 Undang Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK) yang mengatur ancaman pidana bagi pelaku usaha sektor keuangan yang melakukan penagihan secara melanggar hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang Undnag nomor 1 tahun 2023 tentang Kitab Undang Undang Hukum Pidana

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang

Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan,

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

[https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/booklet-perbankan-](https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/booklet-perbankan-indonesia/Pages/Booklet%20Perbankan-Indonesia-2025.aspx)

[indonesia/Pages/Booklet Perbankan-Indonesia-2025.aspx](https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/booklet-perbankan-indonesia/Pages/Booklet Perbankan-Indonesia-2025.aspx) 04 September 2025

¹[https://www.kompas.id/artikel/porsi-pembiayaan-umkm-industri-non-bank-lebih-](https://www.kompas.id/artikel/porsi-pembiayaan-umkm-industri-non-bank-lebih-tinggi-dari-perbankan-)

[tinggi-dari perbankan-](https://www.kompas.id/artikel/porsi-pembiayaan-umkm-industri-non-bank-lebih-tinggi-dari-perbankan-) Agustinus Yoga Primantoro - 13 Agustus 2025 jam 07:00

Ekonomi dan Bisnis

[https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-13540-pengaduan-perilaku-petugas-](https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-13540-pengaduan-perilaku-petugas-penagihan-terbanyak-dari-fintech)

[penagihan-terbanyak-dari-fintech](https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-13540-pengaduan-perilaku-petugas-penagihan-terbanyak-dari-fintech) Kamis, 20 Februari 2025 / 18:45 WIB

Reporter: Ferry Saputra | Editor: Herlina Kartika Dewi

[https://www.viva.co.id/bisnis/1853894-dpr-minta-ojk-hapus-aturan-penagihan-utang-](https://www.viva.co.id/bisnis/1853894-dpr-minta-ojk-hapus-aturan-penagihan-utang-pakai-debt-collector#goog_rewarded)

[pakai-debt-collector#goog_rewarded](https://www.viva.co.id/bisnis/1853894-dpr-minta-ojk-hapus-aturan-penagihan-utang-pakai-debt-collector#goog_rewarded) Sabtu, 11 Oktober 2025 - 18:20 WIB Oleh :

Bayu Nugraha

¹ [https://tribratanews.sumbar.polri.go.id/2025/04/22/polda-riau-tangkap-empat-debt-](https://tribratanews.sumbar.polri.go.id/2025/04/22/polda-riau-tangkap-empat-debt-collector-yang-terlibat-pengrusakan-dan-intimidasi)

[collector-yang-terlibat-pengrusakan-dan-intimidasi](https://tribratanews.sumbar.polri.go.id/2025/04/22/polda-riau-tangkap-empat-debt-collector-yang-terlibat-pengrusakan-dan-intimidasi) Selasa, 22 April 2025

[https://news.detik.com/berita/d-8145321/debt-collector-tantang-polwan-saat-tarik-](https://news.detik.com/berita/d-8145321/debt-collector-tantang-polwan-saat-tarik-mobil-di-tangsel-pelaku-ditangkap)

[mobil-di-tangsel-pelaku-ditangkap](https://news.detik.com/berita/d-8145321/debt-collector-tantang-polwan-saat-tarik-mobil-di-tangsel-pelaku-ditangkap) Wildan Noviansah - detikNews Sabtu, 04 Okt

2025 21:55 WIB