



## Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna dalam Proses Penagihan oleh Penyelenggara Peer-to-Peer Lending Berbasis PayLater

<sup>a</sup>Josephine Aprilia Lasmana, <sup>a</sup>Ivan Imam Efendi\*, <sup>a</sup>Indah Rahma Maretta, <sup>a</sup>Farahiyah Dini Khoirun Nafida

<sup>a</sup>Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

Submitted: 19-08-2025

Accepted: 10-12-2025

Published: 24-12-2025

### Abstrak

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia telah mendorong terciptanya berbagai inovasi layanan keuangan, salah satunya adalah layanan *PayLater* yang mendukung pengembangan *P2P Lending*. Namun, dalam praktik penagihannya, sering ditemukan perilaku penagih yang tidak profesional, termasuk penyalahgunaan data pribadi untuk mengancam pengguna agar segera melunasi kewajiban mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kerangka perlindungan hukum terhadap data pribadi pengguna dalam proses penagihan yang dilakukan oleh penyelenggara *P2P Lending* berbasis *PayLater*, serta untuk menganalisis kewenangan, pengawasan, dan penindakan oleh OJK dan lembaga terkait dalam menyiapkan permasalahan ini. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif, dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata cara dan batasan penagihan telah diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023 dan Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023. Selain itu, perlindungan data pribadi juga diperkuat melalui regulasi seperti UU ITE dan UU PDP. Dalam praktiknya, lembaga pengawas seperti OJK, Kominfo, dan BSSN berperan penting dalam memastikan implementasi aturan-aturan ini. Dengan sinergi antara regulasi yang jelas, pelaksana yang berintegritas, pengawasan yang terkoordinasi, serta kesadaran masyarakat, perlindungan hukum atas data pribadi pengguna dalam ekosistem *fintech* dapat terwujud dengan optimal.

**Kata Kunci:** Fintech; P2P Lending; PayLater; Penagihan; Perlindungan Data Pribadi.

### Abstract

The development of financial technology in Indonesia has driven the creation of various financial service innovations, one of which is the *PayLater* service that supports the growth of *P2P Lending*. However, in its debt collection practices, there are often instances of unprofessional conduct from debt collectors, including the misuse of personal data to threaten users into repaying their debts. This study aims to examine the legal protection framework for users' personal data in the debt collection process by *PayLater*-based *P2P Lending* providers, as well as to analyze the authority, supervision, and enforcement by OJK and other relevant institutions in addressing this issue. The methodology used in this study is normative legal research, with approaches based on statutory regulations, case studies, and conceptual analysis. The findings indicate that the procedures and limitations on debt collection are regulated under POJK No. 22 of 2023 and OJK Circular Letter No. 19/SEOJK.06/2023. Additionally, personal data protection is strengthened through regulations such as the ITE Law and the PDP Law. In practice, supervisory bodies like OJK, Kominfo, and BSSN play a crucial role in ensuring the implementation of these regulations. With a strong synergy between clear regulations, integrity in implementation, coordinated supervision, and public awareness, optimal legal protection for users' personal data in the fintech ecosystem can be achieved.

**Keywords:** Fintech; P2P Lending; PayLater; Billing; Personal Data Protection.

\*✉ Email koresponden: ivanimam@student.ub.ac.id

## A. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan industri *financial technology (fintech)* di Indonesia telah membawa perubahan signifikan dalam lanskap layanan keuangan. Salah satu inovasi utama dalam sektor ini adalah mekanisme *peer-to-peer lending* berbasis *PayLater*, yang memberikan akses kredit tanpa agunan kepada konsumen dari berbagai latar belakang sosio-ekonomi ([Zuwanda dkk., 2024](#)). Fenomena ini semakin didorong oleh meningkatnya penggunaan internet dan perangkat mobile, yang memungkinkan integrasi layanan keuangan secara instan dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, terdapat potensi risiko besar terkait perlindungan data pribadi pengguna, yang menjadi aspek fundamental dalam operasional *fintech*. Data pribadi dalam layanan *fintech* mencakup informasi sensitif seperti identitas diri, riwayat transaksi, lokasi, dan kontak pribadi. Jika data ini disalahgunakan, dampak negatif yang ditimbulkan bisa sangat merugikan individu terkait ([Rohendi & Kharisma, 2024](#)). Selain itu, maraknya kebocoran data dan penyalahgunaan informasi oleh pihak ketiga (*third parties*) menunjukkan bahwa mekanisme perlindungan yang ada belum sepenuhnya memadai untuk menghadapi tantangan yang ada. Masyarakat juga masih memiliki keterbatasan dalam memahami hak-hak mereka atas data pribadi tersebut, yang memperburuk situasi ini ([Anindya & Sari, 2024](#)).

Salah satu isu kontroversial yang saat ini sedang mendapat perhatian luas adalah metode penagihan yang diterapkan oleh beberapa penyelenggara *peer-to-peer (P2P) lending*. Beberapa penyelenggara ini menggunakan pendekatan yang agresif dan sering kali melanggar etika, seperti intimidasi verbal, penyebaran informasi pribadi kepada kontak pengguna, dan pelecehan daring ([Khuan, 2024](#)). Praktik-praktik tersebut telah dilaporkan secara luas dan menimbulkan kerugian psikologis, sosial, serta material bagi korban, sehingga menjadi perhatian serius bagi regulator.

Meskipun pemerintah Indonesia telah merespons isu ini dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), implementasi regulasi tersebut masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah minimnya petunjuk teknis yang komprehensif, serta lemahnya mekanisme pengawasan di sektor *fintech* ([Halizah & Mardikaningsih, 2024](#)). Selain itu, banyak penyedia layanan *fintech* yang kesulitan memahami dan menyesuaikan operasional mereka agar patuh terhadap ketentuan dalam UU tersebut.

Selain kekosongan regulasi yang lebih spesifik, masalah penegakan hukum juga menjadi isu utama. Banyak pelaku *fintech* yang belum terdaftar secara resmi di Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang berakibat pada lemahnya perlindungan hukum bagi pengguna. Praktik ini sering kali melibatkan entitas ilegal yang mengabaikan prinsip-prinsip perlindungan data dan etika penagihan yang seharusnya diterapkan.

Pelanggaran data pribadi memiliki dampak sosial dan ekonomi yang signifikan, terutama karena dapat mengikis kepercayaan masyarakat terhadap sektor *fintech*. Kepercayaan publik yang hilang ini tidak hanya menghambat pertumbuhan industri *fintech*, tetapi juga mengancam agenda nasional dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan, yang sebelumnya diharapkan dapat mengurangi kesenjangan akses terhadap layanan keuangan formal ([Rohendi & Kharisma, 2024](#)).

Masalah ini menyoroti pentingnya penelitian akademik yang bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kerangka hukum yang ada, serta mengidentifikasi celah

perlindungan data pribadi, khususnya dalam ekosistem layanan *PayLater* ([Halizah & Mardikaningsih, 2024](#)). Studi-studi terbaru menunjukkan bahwa pengawasan yang lebih ketat, peningkatan literasi digital konsumen, dan peran Komisi Perlindungan Data Pribadi (yang masih dalam proses pembentukan) dapat menjadi solusi yang efektif dalam memperkuat perlindungan hukum di sektor ini ([Rohendi & Kharisma, 2024](#)).

Urgensi pengembangan mekanisme penagihan yang lebih etis dan sesuai hukum semakin mendesak, mengingat dampak psikologis serius yang dapat ditimbulkan oleh tekanan terhadap pengguna yang berutang, seperti stres, depresi, hingga pikiran untuk mengakhiri hidup. Oleh karena itu, reformulasi *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam penagihan perlu dilakukan secara menyeluruh, mencakup pelatihan bagi petugas lapangan (*field collection*), peningkatan transparansi kebijakan penagihan, dan penerapan sanksi administratif bagi pelanggaran yang terjadi ([Khuan, 2024](#)).

Selain itu, perlindungan hukum terhadap data pribadi pengguna *fintech* bukan hanya sekadar isu teknis atau administratif, melainkan juga menyentuh aspek keadilan sosial dan etika bisnis di era digital. Pendekatan holistik yang melibatkan regulasi yang kuat, edukasi publik yang menyeluruh, dan kolaborasi antara pemerintah, pelaku industri, serta akademisi menjadi kunci utama dalam menciptakan ekosistem *fintech* yang inklusif, adil, dan berkelanjutan di Indonesia.

## B. Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, yang bertujuan untuk menelaah berbagai sumber hukum yang relevan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Bahan penelitian yang digunakan terdiri dari berbagai sumber hukum yang meliputi sumber hukum primer, sekunder, dan tersier. Sumber hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan data pribadi, *P2P lending*, dan *fintech*. Sumber hukum sekunder terdiri dari buku-buku hukum, literatur jurnal, dan hasil penelitian yang relevan dengan topik penelitian ini. Sementara itu, sumber hukum tersier terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Dalam rangka memperoleh kesimpulan serta menjawab pembahasan yang didasarkan pada peraturan yang berlaku, penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan menafsirkan bahan-bahan hukum yang relevan, melalui dua jenis penafsiran utama, yakni penafsiran gramatikal dan penafsiran sistematis. Penafsiran gramatikal berfungsi untuk memberikan arti terhadap istilah atau perkataan sesuai dengan bahasa sehari-hari atau bahasa hukum yang berlaku. Penafsiran ini digunakan untuk menjelaskan konsep-konsep yang berhubungan dengan data pribadi, *P2P lending*, dan *fintech*, dengan tujuan menghasilkan pembahasan yang komprehensif.

Sementara itu, penafsiran sistematis bertujuan untuk menghubungkan pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan yang satu dengan yang lainnya. Penafsiran ini penting untuk menjaga konsistensi dalam pemahaman dan penerapan aturan hukum yang ada. Dengan demikian, kedua jenis penafsiran tersebut diharapkan dapat mendukung analisis yang akurat, konsisten, dan terhindar dari inkonsistensi dalam pembahasan.

## C. Hasil dan Pembahasan

### Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Pengguna dalam Proses Penagihan oleh Penyelenggara *Peer-to-Peer Lending* Berbasis *PayLater* pada Praktik *Fintech*

Perkembangan teknologi informasi saat ini memungkinkan pengumpulan, penyimpanan, distribusi, dan analisis data secara luas dan cepat. Hal ini berimplikasi pada semakin pentingnya perlindungan data pribadi. Konsep perlindungan data pribadi menekankan hak individu untuk mengontrol keputusan mereka dalam berinteraksi dengan masyarakat, termasuk memutuskan apakah akan membagikan atau tidak informasi pribadinya. Hukum yang mengatur perlindungan data pribadi melibatkan berbagai upaya untuk menjaga keamanan informasi tersebut, dengan ketentuan mengenai penggunaan data pribadi secara sah ([Dewi, 2016](#)).

Posisi tawar konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha sering kali lemah, yang menjadi dasar perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan hukum ini bertujuan untuk melindungi konsumen yang rentan terhadap penyalahgunaan kekuasaan atau informasi. Perlindungan data pribadi dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu perlindungan umum dan perlindungan spesifik. Perlindungan umum mencakup data pribadi yang biasanya diperoleh melalui akses layanan publik atau tercantum dalam dokumen identitas resmi. Sebaliknya, perlindungan spesifik mencakup data pribadi yang bersifat sensitif dan memiliki potensi untuk mempengaruhi keamanan serta kenyamanan hidup pemiliknya. Oleh karena itu, pengumpulan atau penggunaan data yang bersifat spesifik ini hanya boleh dilakukan dengan izin eksplisit dari pemilik data ([Nugraha, 2018](#)).

Perlindungan data pribadi merupakan hak asasi setiap individu untuk menjaga privasi informasi pribadinya. Hal ini diatur dalam Pasal 26 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal tersebut menegaskan bahwa penggunaan data pribadi seseorang melalui media elektronik hanya dapat dilakukan dengan persetujuan dari pemilik data, kecuali jika diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut, apabila hak atas data pribadi dilanggar, individu berhak mengajukan gugatan atas kerugian yang timbul, sebagaimana diatur dalam ketentuan undang-undang tersebut.

Ketentuan ini semakin relevan dalam konteks praktik penagihan utang yang dilakukan oleh penyelenggara layanan *PayLater* atau platform *financial technology* lainnya. Dalam banyak kasus, proses penagihan dilakukan dengan cara yang tidak etis, seperti penyebaran data pribadi konsumen kepada pihak ketiga, termasuk kontak pribadi, keluarga, atau rekan kerja, tanpa persetujuan dari pemilik data. Tindakan tersebut jelas melanggar hak privasi yang dijamin dalam Pasal 26 ayat (1) dan (2) UU ITE. Oleh karena itu, setiap data pribadi yang diberikan oleh konsumen kepada penyedia layanan keuangan harus digunakan secara terbatas dan hanya untuk tujuan yang telah disetujui oleh konsumen.

Praktik penagihan utang melalui platform *PayLater* oleh pihak penagih menimbulkan pertanyaan mengenai kesesuaianya dengan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi yang berlaku di Indonesia. Platform *PayLater*, sebagai bagian dari *fintech lending*, sering kali melibatkan pihak ketiga atau perusahaan jasa penagih (*debt collector*) untuk menagih kewajiban debitur yang gagal bayar. Dalam melaksanakan tugasnya, baik *debt collector* maupun penyelenggara *PayLater* harus memperhatikan perlindungan data pribadi konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Hal ini meliputi, antara lain, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di

Sektor Jasa Keuangan, serta Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

Dalam proses penagihan utang, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan sesuai dengan Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Surat Edaran ini mengatur pedoman yang jelas mengenai tata cara dan etika penagihan yang harus diikuti oleh semua pihak yang terlibat, termasuk penyelenggara dan tenaga penagihan. Beberapa hal yang penting dalam penagihan utang menurut Surat Edaran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan Tenaga Penagihan

Tenaga penagihan harus mendapatkan pelatihan yang memadai tentang tugas dan etika penagihan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelatihan ini bertujuan agar mereka dapat menjalankan tugas penagihan dengan profesional dan mematuhi standar yang ditetapkan.

2. Kerja Sama dengan Pihak Ketiga

Jika penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain dalam proses penagihan, pihak ketiga tersebut wajib memiliki tenaga kerja yang telah bersertifikat dalam bidang penagihan dari lembaga yang diakui oleh OJK. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga penagihan yang bekerja memiliki kualifikasi yang sesuai dan dapat menjaga integritas serta etika dalam bekerja.

3. Pencatatan dan Pengelolaan Identitas

Penyelenggara wajib mencatat dan mengelola identitas setiap tenaga penagihan dengan baik. Pencatatan ini tidak hanya untuk keperluan administratif, tetapi juga untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam proses penagihan yang dilakukan.

4. Etika Penagihan

Dalam melaksanakan tugasnya, tenaga penagihan wajib mematuhi beberapa pokok etika penagihan sebagai berikut:

a) Penggunaan Kartu Identitas Resmi

Tenaga penagihan harus selalu menggunakan kartu identitas resmi yang diterbitkan oleh pihak yang bekerja sama dengan penyelenggara. Kartu identitas ini harus mencantumkan foto untuk memudahkan identifikasi.

b) Larangan Menggunakan Ancaman atau Kekerasan

Penagihan harus dilakukan tanpa adanya ancaman, kekerasan, atau upaya untuk memermalukan Penerima Dana. Hal ini untuk melindungi hak-hak Penerima Dana agar tidak merasa tertekan atau terintimidasi selama proses penagihan berlangsung.

c) Larangan Penggunaan Tekanan Fisik atau Verbal

Penagihan tidak boleh melibatkan tekanan fisik maupun verbal yang dapat merugikan Penerima Dana. Semua tindakan penagihan harus dilakukan secara sopan dan menghormati martabat individu yang terlibat.

d) Penghindaran Intimidasi dan Penghinaan

Tenaga penagihan harus menghindari kata-kata atau tindakan yang bersifat intimidatif, menghina SARA, atau merendahkan martabat Penerima Dana. Ini

termasuk tindakan yang merendahkan melalui dunia maya (*cyber bullying*), yang tidak diperbolehkan baik terhadap Penerima Dana maupun orang yang terkait seperti kerabat atau kontak darurat.

e) Penagihan Hanya Diperbolehkan kepada Penerima Dana

Penagihan hanya boleh dilakukan kepada Penerima Dana yang berhutang, dan tidak boleh ditujukan kepada pihak lain, seperti keluarga atau teman Penerima Dana, kecuali jika ada persetujuan khusus.

f) Batasan dalam Penggunaan Sarana Komunikasi

Penagihan melalui sarana komunikasi tidak boleh dilakukan terus-menerus hingga mengganggu Penerima Dana. Harus ada pembatasan frekuensi agar proses penagihan tidak menjadi gangguan yang berlebihan.

g) Penagihan melalui Jalur Pribadi

Penagihan harus dilakukan melalui jalur komunikasi pribadi, yang mencakup alamat atau domisili Penerima Dana, dan tidak boleh dilakukan melalui jalur komunikasi publik atau yang tidak sah.

h) Pembatasan Waktu Penagihan

Waktu penagihan dibatasi hanya antara pukul 08.00 hingga 20.00 waktu setempat. Penagihan di luar jam tersebut hanya diperbolehkan jika telah disetujui terlebih dahulu oleh Penerima Dana.

i) Penagihan di Luar Tempat atau Waktu yang Ditetapkan

Penagihan yang dilakukan di luar tempat dan/atau waktu yang telah ditentukan hanya boleh dilakukan dengan persetujuan dari Penerima Dana sebelumnya. Ini untuk memastikan kenyamanan dan menghindari gangguan yang tidak diinginkan.

5. Kepatuhan Terhadap Etika oleh Pihak Ketiga

Pihak ketiga yang bekerja sama dengan penyelenggara dalam layanan penagihan juga wajib mematuhi etika penagihan yang ditetapkan oleh asosiasi penyelenggara. Hal ini untuk memastikan bahwa seluruh proses penagihan dilaksanakan dengan integritas dan sesuai dengan pedoman yang ada.

Berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan, masih banyak praktik penagihan utang yang tidak mematuhi etika penagihan yang telah ditetapkan. Salah satu contohnya adalah pengalaman yang dialami oleh selebriti Nana Mirdad terkait penagihan utang melalui fitur *PayLater* pada sebuah aplikasi ojek online. Kejadian ini bermula ketika Nana Mirdad memesan makanan dengan total tagihan sebesar Rp800.000, yang seharusnya dibayar pada tanggal 1. Namun, akibat kelalaian dalam mengisi saldo, pembayaran menjadi terlambat beberapa jam.

Yang mengejutkan, sejak pagi hari pada tanggal jatuh tempo, Nana Mirdad dihubungi berulang kali oleh pihak *debt collector* yang menagih pembayaran dengan cara yang terbilang agresif. Meskipun Nana Mirdad telah melunasi tagihan beserta denda keterlambatan sebesar Rp50.000, teror dari pihak *debt collector* tersebut masih terus berlanjut.

Dalam sebuah unggahan di Instagram pribadi, Nana Mirdad membagikan pengalaman tersebut bersama bukti tangkapan layar percakapan melalui WhatsApp dengan *debt collector* yang menerorinya sepanjang hari. Meskipun tagihan telah diselesaikan, pihak *debt collector* tetap mengganggu Nana Mirdad, bahkan setelah pelunasan dilakukan. Setelah membagikan cerita

tersebut, Nana Mirdad menerima banyak pesan dari netizen yang juga mengeluhkan tindakan agresif dari *debt collector* yang serupa ([Nabilah, 2025](#)).

Tidak hanya melalui Instagram, keluhan serupa juga disampaikan oleh masyarakat di berbagai platform sosial media, seperti akun Instagram [@ojkindonesia](#). Banyak netizen yang mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap penagihan utang yang melanggar privasi debitur, seperti pengiriman pesan atau telepon yang dilakukan di luar batas ketentuan yang telah diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Beberapa keluhan bahkan mencakup ancaman yang diberikan oleh *debt collector*. Pengalaman buruk lainnya juga dibagikan melalui platform TikTok, seperti komentar dari akun TikTok [@aci\\_ajaahhh](#) dalam postingan [@fintech.hendra](#), yang mengungkapkan bahwa *debt collector* dari salah satu platform *PayLater* mengancam untuk menyebarkan data pribadi miliknya serta mendatangi tempat kerja dan rumahnya.

Kasus yang menimpa aktris Nana Mirdad, serta kejadian serupa yang dialami oleh masyarakat lainnya, merupakan contoh nyata pelanggaran terhadap perlindungan data pribadi dan etika penagihan dalam layanan pinjaman digital. Penggunaan aplikasi WhatsApp oleh *debt collector* sebagai media penagihan dilakukan dengan cara yang tidak etis dan intimidatif, termasuk ancaman pidana dan penyebutan akan menghubungi keluarga atau lingkungan kerja debitur. Tindakan tersebut jelas melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) dan Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023, yang melarang penggunaan kata-kata kasar, intimidasi, serta pemrosesan data pribadi tanpa persetujuan eksplisit dari pemilik data.

Penggunaan nomor pribadi debitur tanpa dasar hukum yang sah dan penyebaran informasi kepada pihak ketiga adalah bentuk pelanggaran serius terhadap hak atas privasi dan kerahasiaan data. Selain itu, praktik penagihan yang tidak manusiawi ini juga bertentangan dengan prinsip-prinsip perlakuan yang adil dan penghormatan terhadap martabat manusia, sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK No. 10 Tahun 2022.

Lebih lanjut, pengiriman pesan penagihan yang terus-menerus meskipun tagihan sudah dilunasi menunjukkan adanya penyalahgunaan data pribadi yang melebihi tujuan pengumpulan data awal. Tindakan ini dapat menyebabkan tekanan psikologis serta rasa tidak aman bagi debitur, yang jelas melanggar Pasal 5 UU PDP dan Pasal 19 POJK No. 22 Tahun 2023. Kedua pasal tersebut menyatakan bahwa subjek data pribadi berhak atas perlindungan serta rasa aman dari penyalahgunaan data, dan berhak bebas dari gangguan yang berlebihan. Tindakan ini juga bertentangan dengan Pasal 29 UU PDP, yang melarang pengendali data untuk melakukan pemrosesan data secara berlebihan dan tidak relevan dengan tujuan pengumpulan awal.

Dalam konteks ini, praktik spam digital lebih dari sekadar gangguan teknis; ia merupakan bentuk kekerasan digital yang merusak kenyamanan dan martabat konsumen. Ketidakwajaran dalam frekuensi komunikasi, serta waktu penagihan yang tidak sesuai, juga melanggar Etika Penagihan yang tercantum dalam huruf f dan h dalam Surat Edaran OJK No. 19/2023. Regulasi ini mengatur bahwa penagihan tidak boleh dilakukan secara terus-menerus hingga mengganggu, serta hanya boleh dilakukan antara pukul 08.00–20.00 waktu setempat debitur. Oleh karena itu, kasus ini menjadi peringatan penting bagi regulator untuk memperkuat pengawasan terhadap penyelenggara *fintech*, sekaligus mendorong edukasi literasi digital agar masyarakat lebih memahami hak-haknya sebagai konsumen di era pinjaman berbasis teknologi.

Berdasarkan Pasal 37 UU Perlindungan Data Pribadi (PDP), setiap Pengendali Data

Pribadi wajib mengawasi setiap pihak yang terlibat dalam pemrosesan data pribadi yang berada di bawah kendali mereka. Dalam hal ini, pihak yang dimaksud sebagai Pengendali Data Pribadi adalah penyelenggara platform *PayLater*, sementara pihak yang terlibat dalam pemrosesan data pribadi adalah *debt collector*. Bahkan, tindakan agresif oleh *debt collector* yang mengancam akan menyebarkan informasi pribadi debitur dapat dikenai sanksi, sesuai dengan Pasal 67 ayat (2) UU PDP.

### **Kewenangan, Pengawasan, dan Penindakan OJK serta Lembaga Terkait Terhadap Pelanggaran Proses Penagihan oleh Penyelenggara *Peer-to-Peer Lending* Berbasis *PayLater* dalam Praktik Fintech**

Dalam konteks penagihan utang melalui layanan *PayLater* pada *fintech*, perlindungan terhadap data pribadi pengguna bukan hanya menjadi isu hukum, tetapi juga merupakan tanggung jawab bersama lembaga negara yang memiliki kewenangan sektoral. Lembaga-lembaga ini meliputi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), dan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Masing-masing lembaga memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur, mengawasi, dan menegakkan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi, khususnya dalam praktik penagihan utang yang dilakukan oleh penyelenggara *fintech lending*.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. OJK memiliki mandat utama untuk mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan sektor jasa keuangan di Indonesia. Tugas OJK mencakup pengawasan terhadap perbankan, pasar modal, asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, serta berbagai entitas jasa keuangan lainnya. Lembaga ini berperan dalam memastikan bahwa pelaku industri mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan menangani berbagai bentuk pelanggaran di sektor keuangan. OJK berwenang mengatur dan mengawasi penyelenggaraan layanan *fintech lending* sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Pada 2023, OJK menerbitkan Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 yang mengatur penyelenggaraan layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi. Surat edaran ini mencakup etika penagihan utang, termasuk larangan penggunaan cara-cara intimidatif, penyalahgunaan data pribadi, serta ketentuan mengenai frekuensi dan medium komunikasi penagihan. Selain itu, OJK memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif terhadap penyelenggara *fintech* yang melanggar aturan ini, mulai dari teguran, denda, hingga pencabutan izin usaha ([Septiana, 2023](#)).

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memegang peranan penting dalam melindungi data pribadi masyarakat, terutama di era teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas regulasi perlindungan data pribadi, Kominfo memastikan bahwa pengelolaan data pribadi dilakukan dengan prinsip-prinsip yang jelas dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Melalui pengawasan aktivitas digital dan penerapan regulasi perlindungan data, Kominfo berfungsi sebagai otoritas pengendali yang menjamin pemrosesan data pribadi dilakukan secara sah, terbatas, dan proporsional ([Yudistira & Ramadani, 2023](#)).

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) memberikan dasar hukum yang jelas mengenai kewajiban entitas yang mengelola data pribadi, termasuk penyelenggara layanan *fintech* berbasis *PayLater*. Setiap entitas ini diwajibkan untuk memenuhi prinsip-prinsip dasar perlindungan data, seperti transparansi, persetujuan eksplisit

dari subjek data, serta pembatasan penggunaan data sesuai dengan tujuan awal pengumpulan data.

Dalam praktik penagihan oleh platform *fintech*, penggunaan data pribadi—seperti nomor telepon, alamat, atau kontak keluarga—untuk keperluan penagihan hanya boleh dilakukan apabila ada dasar hukum yang sah dan persetujuan yang jelas dari konsumen. Penggunaan data pribadi yang berlebihan, penyebarluasan tanpa izin, atau pemanfaatan data untuk praktik intimidatif dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap UU PDP. Dalam hal ini, Kominfo memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi administratif dan merekomendasikan penegakan hukum terhadap pelaku pelanggaran.

Selain itu, Kominfo juga bertanggung jawab untuk menyediakan mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, dan edukasi publik terkait hak-hak perlindungan data pribadi di era digital. Keberadaan Kominfo sangat penting dalam memastikan pengelolaan data pribadi yang aman, sah, dan etis oleh penyelenggara layanan teknologi finansial.

Selain itu, Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) memainkan peran penting dalam menjaga keamanan data pribadi pengguna layanan keuangan digital, termasuk Shopee *PayLater*. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas keamanan siber nasional, BSSN aktif berkoordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk mencegah serta menangani kebocoran data pada platform *financial technology* (*fintech*).

Juru Bicara BSSN, Ariandi Putra, menyatakan bahwa BSSN bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memastikan penyelenggara pinjaman online terdaftar dan mematuhi regulasi yang berlaku (Putra, 2023). Dalam hal terjadinya kebocoran data yang berpotensi melanggar hukum, BSSN turut serta dalam investigasi bersama Direktorat Tindak Pidana Siber Polri untuk menentukan apakah pelanggaran tersebut dapat dikategorikan sebagai tindak pidana.

Lebih lanjut, BSSN memberikan rekomendasi terkait pengamanan sistem elektronik dan, apabila diperlukan, mengusulkan penurunan (*takedown*) informasi yang melanggar melalui Kominfo. Kerja sama juga dilakukan dengan OJK untuk memperkuat sistem elektronik di sektor perbankan dan *fintech*, guna melindungi infrastruktur informasi digital negara.

## D. Simpulan

Maraknya platform *P2P Lending* di Indonesia, khususnya yang menawarkan fasilitas *PayLater*, membawa manfaat sekaligus menimbulkan keresahan di kalangan penggunanya. Salah satu masalah utama yang dihadapi pengguna adalah proses penagihan yang cenderung agresif, terutama ketika mendekati atau terlambat membayar tagihan. Pengguna seringkali merasa terganggu karena tindakan penagih atau *debt collector* yang terkadang melanggar batas, termasuk penyalahgunaan data pribadi untuk mendesak pembayaran.

Untuk mengatasi permasalahan ini, Indonesia telah menetapkan aturan yang mengatur secara rinci cara dan batasan dalam proses penagihan agar dapat melindungi data pribadi pengguna. Ketentuan tersebut tercantum dalam Pasal 62 POJK 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, serta dalam Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 yang mengatur penyelenggaraan layanan *P2P Lending* berbasis teknologi informasi.

Selain itu, perlindungan terhadap data pribadi semakin diperkuat oleh adanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) serta Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Tak hanya dari sisi regulasi, pengawasan terhadap implementasi aturan ini juga dilakukan oleh sejumlah lembaga seperti OJK, Kominfo, dan BSSN, yang masing-masing memiliki peran khusus dalam menjaga ekosistem keuangan Indonesia. Melalui kolaborasi antara lembaga-lembaga tersebut, diharapkan perlindungan terhadap data pribadi dan tata kelola *P2P Lending* di Indonesia dapat berjalan dengan lebih optimal dan sesuai dengan kepentingan konsumen.

Berdasarkan analisis mengenai lemahnya penegakan aturan perlindungan hukum atas data pribadi pengguna dalam proses penagihan oleh penyelenggara *P2P Lending* berbasis *PayLater* di sektor *fintech*, beberapa langkah perbaikan perlu dilakukan. Pertama, perlu disusun standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat dan terperinci terkait pengelolaan data pribadi pengguna, terutama dalam proses penagihan. SOP ini harus mencakup penerapan sanksi yang progresif bagi penyelenggara yang terbukti melanggar, mulai dari peringatan administratif hingga pencabutan izin operasional. Selain itu, audit kepatuhan secara berkala harus dilakukan untuk memastikan aturan diterapkan secara konsisten. Penyelenggara *fintech* juga harus memastikan bahwa seluruh pihak yang terlibat, termasuk pihak ketiga seperti jasa penagihan (*debt collector*), memahami dan mematuhi prinsip perlindungan data pribadi yang berlaku, guna mencegah penyalahgunaan data pengguna dalam proses penagihan.

Di sisi lain, lembaga pengawas perlu membentuk satuan tugas khusus yang melibatkan OJK, Kominfo, serta Badan PDP untuk meningkatkan koordinasi dalam pengawasan praktik *fintech*. Satuan tugas ini harus tidak hanya menangani laporan masyarakat, tetapi juga secara aktif melakukan pengawasan dan pemeriksaan rutin terhadap aplikasi *fintech* yang beroperasi di Indonesia. Terakhir, edukasi masyarakat terkait hak-hak mereka atas data pribadi, khususnya dalam konteks penggunaan layanan *fintech* berbasis *PayLater*, perlu dilakukan secara masif dan berkelanjutan. Peningkatan literasi data pribadi di masyarakat akan memperkuat perlindungan pengguna di dunia digital. Dengan sinergi yang kuat antara aturan yang tegas, pelaksana yang berintegritas, pengawas yang terkoordinasi, dan masyarakat yang berdaya, diharapkan perlindungan hukum atas data pribadi pengguna dalam ekosistem *fintech* dapat terwujud dengan lebih optimal di masa depan.

## Daftar Pustaka

- Anindya, A., & Sari, N. A. M. (2024). Policy Implementation of Law No. 27 of 2022 on Online Loan Cases in Indonesia. *Postulat*, 2(2), 83–87. <https://doi.org/10.37010/postulat.v2i2.1691>
- Dewi, S. (2016). Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi dan Data Pribadi Dikaitkan Dengan Penggunaan Cloud Computing di Indonesia. *Yustisia Jurnal Hukum*, 5(1). <https://doi.org/10.20961/yustisia.v5i1.8712>
- Halizah, S. N., & Mardikaningsih, R. (2024). Legal Perspective on Consumer Personal Data Protection in Fintech Services. *Sapientia et Virtus*, 9(2), 476–489. <https://doi.org/10.37477/sev.v9i2.533>
- Khuan, H. (2024). The Legal Protection of Personal Data in Fintech peer-to-peer (P2P) Lending Practices: Orientation and Formulation. *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, 22(3), 433. <https://doi.org/10.31941/pj.v22i3.3383>

- Nabilah, K. (2025). 5 Fakta Nana Mirdad Diteror Debt Collector Gegara Pakai Paylater Ungkap Untuk Hal Darurat. Dalam *Blilio.net*. <https://www.brilio.net/selebritis/5-fakta-nana-mirdad-diteror-debt-collector-gegara-pakai-paylater-ungkap-untuk-hal-darurat-2505054.html>
- Nugraha, R. A. (2018). Perlindungan Data Pribadi dan Privasi Penumpang Maskapai Penerbangan pada Era Big Data. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 30(2), 262. <https://doi.org/10.22146/jmh.30855>
- Putra, A. (2023). Pinjol Jadi Favorit Saat 'BU', BSSN Antisipasi Kebocoran Data Fintech. Dalam *Cnnindonesia.com*. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20231024174446-192-1015380/pinjol-jadi-favorit-saat-bu-bssn-antisipasi-kebocoran-data-fintech>
- Rohendi, A., & Kharisma, D. B. (2024). Personal Data Protection in Fintech: A Case Study From Indonesia. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(7), 4158. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i7.4158>
- Septiana, A. I. (2023). *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Shopee Paylater Dalam Aplikasi Shopee Berdasarkan Undang-Undang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik)* [Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung]. <https://repository.unissula.ac.id/33631/>
- Yudistira, M., & Ramadani, R. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Efektivitas Penanganan Kejahatan Siber Terkait Pencurian Data Pribadi Menurut Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 Oleh Kominfo. *UNES Law Review*, 5(4), 3917–3929. <https://reviewunes.com/index.php/law/article/view/698>
- Zuwanda, Z. S., Judijanto, L., Khuan, H., & Triyantoro, A. (2024). Normative Study of Law No. 27 of 2022 on the Protection of Personal Data and its Impact on the Fintech Industry in Indonesia. *West Science Law and Human Rights*, 2(04), 421–428. <https://doi.org/10.58812/wslhr.v2i04.1367>