



## **PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PERJANJIAN ELEKTRONIK PADA PINJAMAN ONLINE**

**Urbanisasi, Surya Daniel Batara**

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara

### **Abstrak**

Perkembangan layanan pinjaman online (pinjol) di Indonesia memberikan kemudahan akses pembiayaan, namun juga menimbulkan persoalan hukum terkait keabsahan kontrak elektronik, perlindungan data pribadi, serta praktik penagihan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesesuaian kontrak elektronik yang digunakan oleh penyelenggara pinjol dengan ketentuan hukum positif, khususnya UU ITE, UU Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), POJK, dan KUHPerdara. Selain itu, penelitian ini mengkaji kepatuhan praktik penagihan pinjol terhadap standar etika dan regulasi, serta menilai terpenuhinya unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak kontrak elektronik pinjol masih memuat klausula baku yang merugikan konsumen dan melanggar prinsip keadilan, termasuk akses data pribadi yang berlebihan. Praktik penagihan oleh sebagian penyelenggara juga terbukti melanggar UU ITE, UU PDP, dan ketentuan etik POJK, seperti intimidasi, penyebaran data pribadi, serta menghubungi pihak selain debitur. Tindakan tersebut memenuhi unsur PMH sehingga pengguna maupun pihak ketiga berhak menuntut ganti rugi materiil maupun immateriil, pemulihan nama baik, dan penghapusan data pribadi. Penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kepatuhan penyelenggara, pengawasan regulator, serta literasi digital masyarakat untuk menciptakan layanan pinjol yang aman dan beretika.

**Kata Kunci:** Kontrak Elektronik, Perlindungan Data Pribadi, Penagihan Pinjaman Online, Perbuatan Melawan Hukum.

## **PENDAHULUAN**

Dalam beberapa tahun terakhir, pinjaman *online* (pinjol) telah berkembang pesat di Indonesia karena kemudahan akses dan kecepatan proses. Pinjaman online disalurkan oleh perusahaan penyelenggara fintech lending dan dapat diakses oleh pengguna melalui aplikasi yang dapat diunduh dari gawai. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah penyelenggara fintech lending (penyelenggara pinjol) meningkat signifikan dari tahun ke tahun, seiring dengan adopsi teknologi digital oleh masyarakat urban dan milenial (Panjaitan et al., 2022). Namun, kemudahan ini juga menyimpan risiko ketika kontrak perjanjian dilakukan secara elektronik dan data pribadi pengguna diproses secara agresif. Beberapa kasus menunjukkan praktik penagihan yang melampaui batas, intimidasi, dan penyebaran data kontak pengguna pinjol ke pihak ketiga, yang berpotensi menimbulkan kerugian yang dialami oleh pengguna pinjol, dan berpotensi menimbulkan gugatan perdata kepada penyelenggara pinjol (Najwan & Sudarwanto, 2024). Situasi ini menimbulkan pertanyaan yang mendasar terkait perlindungan hukum pengguna pinjol dan kepatuhan penyelenggara pinjol terhadap regulasi yang ada di Indonesia.

Salah satu aspek kritis adalah kontrak elektronik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang telah diubah dengan UU Nomor 1 Tahun 2024, memberikan dasar hukum kepada kontrak yang dibentuk secara elektronik. Namun, implementasi kontrak elektronik dalam konteks pinjol tidak selalu memenuhi standar keabsahan dan perlindungan konsumen, kondisi semakin diperburuk ketika pengguna kurang memahami hak dan konsekuensi yang terkandung dalam perjanjian digital tersebut. Di samping itu, perlindungan

data pribadi juga menjadi isu krusial dalam praktik pinjol. Banyak penyelenggara pinjol diduga menyalahgunakan data pengguna, terutama dalam proses penagihan.

Perjanjian yang dibuat melalui aplikasi pinjol umumnya merupakan perjanjian elektronik, sehingga kontrak dan pemrosesan data yang bersifat privasi dilakukan secara digital. Dalam konteks ini, Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer) sebagai landasan dalam membuat perjanjian, dengan dikombinasikan dengan UU ITE dan Undang-undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) untuk menegakkan hak-hak pengguna pinjol secara menyeluruh. Kontrak elektronik yang tidak memenuhi syarat keabsahan atau proses penagihan yang melanggar aturan bisa menjadi dasar gugatan perbuatan melawan hukum (PMH). Dalam hal ini, pengguna pinjol dapat menuntut pertanggungjawaban perdata berdasarkan prinsip-prinsip umum perbuatan melawan hukum.

Mengacu pada problematika tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji kepatuhan perusahaan pinjol terhadap peraturan perundang-undangan terkait dengan regulasi otoritas pengawas, regulasi kontrak elektronik, regulasi perlindungan data pribadi, serta menganalisis kemungkinan pertanggungjawaban perdata melalui gugatan PMH. Secara khusus, penelitian ini akan mengevaluasi mekanisme kontrak digital dan praktik penagihan melalui kerangka peraturan yang relevan dan menelaah bagaimana bukti elektronik dapat digunakan dalam gugatan hukum.

Berdasarkan pada uraian pernyataan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam artikel ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian kontrak elektronik yang digunakan oleh

perusahaan pinjaman *online* (pinjol) dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya UU ITE, UU PDP, POJK, dan KUHPerdata?

2. Bagaimana praktik penagihan yang dilakukan oleh perusahaan pinjol dinilai dari perspektif kepatuhan terhadap UU ITE, UU PDP, POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, serta prinsip-prinsip hukum perdata dalam KUHPerdata?

3. Apakah ketidaksesuaian dalam kontrak elektronik maupun praktik penagihan oleh perusahaan pinjol tersebut memenuhi unsur-unsur PMH menurut Pasal 1365 KUHPerdata, dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban perdata yang dapat dimintakan kepada pelaku?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan tujuan menganalisis kesesuaian kontrak elektronik dan praktik penagihan pinjaman online (pinjol) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menilai potensi terjadinya Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Metode normatif digunakan karena objek kajian berupa norma hukum positif dan doktrin hukum. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), yakni menelaah UU ITE, UU PDP, KUHPer, Regulasi OJK, serta regulasi terkait layanan pinjam meminjam berbasis teknologi, Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) dengan mengkaji teori hukum mengenai PMH, kontrak elektronik, perlindungan data pribadi, dan tanggung jawab perdata dalam transaksi digital. Sumber bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yang berasal artikel dari penelitian sebelumnya, buku teks hukum perdata, serta publikasi akademik.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan penelusuran database jurnal (Google Scholar, SINTA), situs OJK. Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif, menggunakan metode interpretasi gramatikal, sistematis, dan penerapan pola pikir silogisme untuk menarik kesimpulan hukum terkait unsur-unsur PMH dan bentuk pertanggungjawaban perdata.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kesesuaian Kontrak Elektronik yang Digunakan oleh Perusahaan Pinjaman Online (Pinjol) dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan, Khususnya UU ITE, UU PDP, POJK, dan KUHPerdata

Kontrak elektronik (*e-contract*) di Indonesia diatur dalam UU ITE. Pasal 1 angka 17 UU ITE mendefinisikan kontrak elektronik sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Selain itu, Pasal 18 UU ITE menyatakan bahwa perjanjian yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak sebagaimana perjanjian konvensional (Septiari & Ujianti, 2025). Perjanjian yang dibuat secara elektronik telah diakui dalam UU ITE sebagai sah dan mengikat, namun penerapannya harus dirangkaikan dengan syarat sah konvensional menurut Pasal 1320 KUHPer (Septiari & Ujianti, 2025). Dalam KUHPer, dikenal asas kebebasan berkontrak dan kontrak elektronik termasuk dalam lingkup ini. Dalam melakukan kontrak, perjanjian yang dibuat harus berlandaskan Pasal 1320 KUHPer yang mengatur syarat sahnya suatu perjanjian yaitu:

1. Kesepakatan para pihak. Para pihak harus sepakat untuk mengikatkan diri. Kesepakatan yang dilakukan terjadi tanpa adanya paksaan, penipuan (*bedrog*) atau kesalahan (*dwaling*). Akibat dari tidak terpenuhinya syarat ini maka perjanjian

dapat dibatalkan seperti yang diatur dalam Pasal 1321 KUHPer.

2. Kecakapan para pihak. Para pihak yang melakukan kesepakatan harus mampu secara hukum dalam melakukan perjanjian. Dalam pasal 1330 KUHPer menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat oleh orang yang tidak cakap dalam melakukan perbuatan hukum dapat dibatalkan. Ketentuan dalam Pasal 1331 KUHPer menyatakan bahwa anak dibawah umur dianggap tidak cakap dalam melakukan perbuatan hukum.

3. Suatu hal tertentu/objek yang jelas. Dalam membuat perjanjian objek perjanjian harus jelas, nyata, dan dapat dilaksanakan. Bila syarat ini tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum seperti yang diatur dalam Pasal 1330 KUHPer.

4. Sebab yang halal. Alasan dibuatnya suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan hukum. Konsekuensi hukum apabila suatu perjanjian terdapat muatan yang bertentangan dengan undang-undang yaitu perjanjian batal demi hukum, tidak dapat menimbulkan hak dan kewajiban, tidak bisa dituntut ganti rugi berdasarkan kontrak seperti yang diatur dalam Pasal 1337 KUHPer.

Berdasarkan hasil penelitian normatif, beberapa praktik kontrak yang dibuat oleh penyelenggara pinjol mengandung klausula baku (*standard form contract*) yang menempatkan pengguna pinjol pada posisi yang tidak menguntungkan. Klausula-klausula baku ini kadang memuat eksonerasi, yaitu klausula yang membebaskan penyelenggara dari tanggung jawab atas risiko tertentu. Hal ini dapat merugikan pengguna pinjol karena mengurangi kewajiban salah satu pihak secara sewenang-wenang. Klausula baku tersebut berpotensi tidak adil dan bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak serta asas keadilan, terutama apabila pengguna pinjol tidak memiliki

posisi tawar untuk menegosiasikan isi kontrak (Zulia, 2024).

Banyak penelitian dengan tema kontrak perjanjian pinjol berfokus pada UU ITE dan KUHPerdata, sedangkan menurut penulis penting juga untuk mencermati aspek UU PDP. Pengolahan data pribadi debitur baik saat registrasi, verifikasi pada saat pengajuan, maupun penagihan harus sesuai dengan prinsip-prinsip persetujuan, transparansi, dan keamanan data. Jika kontrak elektronik pinjol mengandung klausula yang memberi hak luas pada penyelenggara untuk pemrosesan data tanpa perlindungan yang jelas, maka bisa terjadi pelanggaran UU PDP yang berdampak pada validitas perjanjian dan legalitas tanggung jawab pinjol.

Kontrak elektronik dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana harus memperhatikan kaidah atau regulasi yang diatur oleh otoritas. Dalam POJK Nomor 10/POJK.05/2022 Tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, secara khusus dalam Bab XII mengatur tentang Edukasi dan Perlindungan bagi pengguna. Dalam pasal 100 ayat (1) menyatakan bahwa untuk mewujudkan perlindungan konsumen, penyelenggara wajib menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Mekanisme penyelenggaraan pinjol diatur secara khusus dalam Surat Edaran (SE) OJK Republik Indonesia Nomor 19/SEOJK.06/2025. Dalam SE ini diatur beberapa hal yang terkait dengan pengguna pinjol yaitu pengelolaan data dan informasi, konfirmasi penggunaan kontak darurat, mekanisme penyaluran dan pelunasan pendanaan, batas maksimum manfaat ekonomi (nilai maksimum bunga yang dikenakan

kepada pengguna), fasilitas mitigasi resiko bagi pengguna.

**Praktik Penagihan yang Dilakukan oleh Perusahaan Pinjol Dinilai dari Perspektif Kepatuhan Terhadap UU ITE, UU PDP, POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, serta Prinsip-Prinsip Hukum Perdata dalam KUHPerdata.**

Praktik penagihan (*debt collection practices*) merupakan aspek krusial dalam operasional pinjaman online. Dalam teori hukum perdata, penagihan merupakan bagian dari pelaksanaan perikatan oleh debitur. Dalam proses penagihan harus berlandaskan ketentuan dari peraturan perundang-undangan. Namun dalam praktiknya, penagihan oleh penyelenggara pinjol seringkali dilakukan dengan metode-metode yang menyalahi hukum, melanggar prinsip kehati-hatian, serta melanggar hak-hak keperdataan debitur sebagaimana dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Untuk menilai kepatuhan penyelenggara, dapat dianalisis berdasarkan empat instrumen utama yaitu UU ITE, UU PDP, POJK Perlindungan Konsumen, dan KUHPerdata (Setiawan, 2022).

Sebelum menelaah kepatuhan perusahaan penyelenggara layanan pinjaman online terhadap ketentuan UU ITE, UU Perlindungan Data Pribadi, POJK Perlindungan Konsumen, serta prinsip-prinsip hukum perdata dalam KUHPerdata, penting untuk memahami terlebih dahulu berbagai praktik penagihan yang selama ini menjadi sumber utama pengaduan masyarakat. Beragam temuan dalam literatur akademik, laporan regulator, serta kasus yang dilaporkan ke lembaga perlindungan konsumen menunjukkan bahwa sebagian penyelenggara pinjaman online masih menerapkan pola penagihan yang berpotensi melanggar

hukum dan hak-hak keperdataan debitur. Praktik-praktik tersebut antara lain meliputi (Danial & Rahardiansyah, 2025):

1. Pengancaman dan/atau ancaman kekerasan melalui pesan/panggilan/elektronik;
2. Penagihan dengan cara *public shaming* (membagikan data/nomor/identitas peminjam ke grup/medsos);
3. Menghubungi daftar kontak korban (keluarga, atasan, rekan kerja) dan menyebarkan informasi hutang;
4. Penyebaran/penjualan data pribadi atau *screenshot* dokumen pelanggan kepada pihak ketiga;
5. Penggunaan layanan penagihan ilegal atau *outsourcing* ke *debt collector* tanpa kontrol kepatuhan.

Ketika perusahaan pinjol atau *debt collector* menyebarkan informasi yang menyerang kehormatan (contohnya mem-posting foto/rekaman yang memalukan) atau mengirim ancaman kekerasan/menakutkan via pesan/telepon/WA, tindakan itu dapat memenuhi unsur Pasal 27 ayat (3) dan/atau Pasal 29 UU ITE, sehingga membuka kemungkinan pertanggungjawaban pidana dan juga menjadi bukti untuk tuntutan perdata (ganti rugi, pemulihan nama baik). Putusan dan literatur menegaskan bahwa pasal-pasal ini sering dirujuk untuk menghadapi penyebaran materi penghinaan/ancaman lewat sarana elektronik.

Dalam praktik penagihan yang dilakukan oleh penyelenggara pinjol, aspek perlindungan data pribadi menjadi salah satu isu yang juga penting karena proses penagihan sering melibatkan pemrosesan dan penyebaran informasi pribadi debitur maupun pihak ketiga.

Setiap bentuk pengumpulan, penggunaan, dan distribusi data pribadi harus tunduk pada ketentuan peraturan yang berlaku, khususnya UU PDP. UU PDP mengatur prinsip-prinsip fundamental perlindungan data pribadi seperti persetujuan, pembatasan penggunaan, transparansi, dan keamanan data (Matheus & Gunadi, 2024). Dalam konteks penagihan, berikut beberapa bentuk pelanggaran yang sering terjadi:

1. Pemrosesan Data Kontak Darurat Tanpa Dasar Hukum

Banyak aplikasi pinjol mengakses seluruh kontak telepon pengguna, bukan hanya kontak darurat yang telah disetujui. Padahal menurut UU PDP, pemrosesan data pribadi harus memiliki tujuan yang jelas, memperoleh persetujuan eksplisit, terbatas hanya pada keperluan tertentu. Penyebaran data kontak kepada pihak ketiga tanpa dasar merupakan pelanggaran Pasal 20–22 UU PDP.

2. Penyebaran Data Sensitif dalam Penagihan

Debt collector terkadang menyebarkan foto KTP, selfie, atau informasi pribadi debitur kepada pihak ketiga. Hal ini melanggar prinsip kerahasiaan dan keamanan data sebagaimana diatur dalam Pasal 35 UU PDP.

3. Tidak Memenuhi Kewajiban Keamanan Data

UU PDP mensyaratkan penyelenggara sistem elektronik menjaga keamanan data, mencegah akses ilegal, dan melakukan audit berkala. Banyak perusahaan pinjol tidak menerapkan mekanisme keamanan yang memadai, sehingga rentan terjadi kebocoran data dan penyalahgunaan saat penagihan.

Oleh karena itu, dari perspektif UU PDP, sebagian besar praktik penagihan yang menyerang privasi debitur merupakan bentuk ketidakpatuhan serius dan dapat menjadi objek gugatan perdata.

Dalam POJK nomor 10/POJK.05/2022 dan SEOJK Nomor 19/SEOJK.06/2025 telah mengatur prinsip perlakuan yang adil dan beretika, larangan menghubungi selain pengguna, larangan penyebaran data pribadi dan waktu etika komunikasi penagihan. Praktik penagihan oleh penyelenggara pinjol kerap dilakukan dengan menghubungi kontak darurat yang dicantumkan pengguna, bahkan sering kali juga menghubungi nomor lain di luar kontak darurat tersebut (Ginting et al., 2024). Dalam aturan yang berlaku, menghubungi kontak darurat untuk melakukan penagihan adalah pelanggaran. Hal ini diatur dalam surat edaran OJK (SEOJK) Nomor 19/SEOJK.06/2025 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, pada bagian VIII sudah sangat jelas mengatur bahwa penggunaan kontak darurat hanya diajukan untuk konfirmasi keberadaan dari pengguna pinjol dan bukan untuk melakukan penagihan, serta penyelenggara pinjol juga wajib melakukan konfirmasi persetujuan kepada pemilik nomor apakah bersedia menyetujui sebagai kontak darurat dari pengguna pinjol. Tetapi pada prakteknya, penyelenggara pinjol tidak melakukan konfirmasi persetujuan kepada pemilik nomor kontak darurat dan langsung menghubungi nomor kontak darurat saat pengguna pinjol terlambat bayar.

Dari perspektif KUHPperdata, terdapat sejumlah dasar normatif untuk menilai apakah praktik penagihan pinjol telah melanggar hukum. Meskipun debitur berada dalam keadaan wanprestasi, penyelenggara pinjol tetap berkewajiban menagih secara patut, beretika, dan sesuai isi perjanjian, serta menjunjung prinsip *itikad baik* sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPperdata. Doktrin hukum perdata, sebagaimana

dikemukakan Subekti, menyatakan bahwa asas itikad baik tidak hanya berlaku saat pembentukan perjanjian, tetapi juga mengikat para pihak ketika melaksanakan isi perjanjian. Dengan demikian, tindakan penagihan yang bersifat menekan, mengancam, atau memermalukan debitur termasuk pelanggaran asas itikad baik dan tidak dapat dibenarkan secara hukum, meskipun debitur menunggak pembayaran.

Lebih jauh, perbuatan seperti penyebaran data pribadi, penghinaan, atau ancaman yang ditujukan kepada debitur maupun kepada pihak ketiga seperti kontak darurat merupakan pelanggaran terhadap hak kepribadian. Hak kepribadian adalah hak melekat yang mencakup kehormatan, nama baik, dan privasi. Pelanggaran terhadap hak-hak tersebut dapat menjadi dasar untuk menggugat ganti rugi melalui mekanisme perbuatan melawan hukum (Rohmana, 2017).

Apabila praktik penagihan dilakukan dengan cara-cara yang melampaui batas kewajaran seperti intimidasi, teror telepon, penyebaran informasi kepada kontak darurat, atau ancaman publikasi data pribadi maka tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPPerdata. Unsur-unsur PMH, yaitu adanya perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal, pada umumnya terpenuhi dalam kasus-kasus penagihan tidak patut oleh penyelenggara pinjol. Penagihan yang bertentangan dengan kepatutan dan kesusilaan tidak hanya melanggar prinsip umum hukum perdata, tetapi juga melanggar standar etika dan perlindungan konsumen dalam regulasi OJK. Dengan demikian, debitur maupun pihak ketiga yang menjadi korban penagihan semacam itu memiliki dasar hukum untuk menuntut ganti rugi materiil dan immateriil, meminta

pemulihan nama baik, serta memohon penghentian tindakan yang bersifat merugikan melalui pengadilan.

### **Unsur-Unsur PMH Menurut Pasal 1365 KUHPPerdata Terhadap Ketidaksesuaian dalam Kontrak Elektronik Maupun Praktik Penagihan dan Bentuk Pertanggungjawaban Perdata yang Dapat Dimintakan Kepada Pelaku**

a. Unsur-unsur PMH dan penerapannya pada kontrak elektronik pinjol serta praktik penagihan

1. Adanya perbuatan  
Perbuatan yang dipersalkan dalam konteks pinjol adalah: pencantuman dan/atau pemrosesan data kontak darurat tanpa persetujuan, penyisipan klausula baku eksoneratif dalam kontrak elektronik, dan tindakan penagihan yang bersifat intimidatif, mengancam, atau menyebarkan data pribadi. Praktik-praktik tersebut secara nyata merupakan tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pinjol atau pihak ketiga yang mereka beri wewenang untuk melakukan penagihan, sehingga memenuhi unsur adanya perbuatan. Kajian empiris mengenai pencantuman kontak darurat tanpa izin dan penggunaannya untuk penagihan mendokumentasikan praktik-praktik ini sebagai tindakan nyata yang menimbulkan kerugian bagi pihak ketiga (Shandy & Sari, 2023).

2. Perbuatan tersebut melawan hukum  
Perbuatan menjadi melawan hukum apabila bertentangan dengan kewajiban hukum, hak orang lain, atau kaidah kepatutan/kesusilaan. Dalam ranah kontrak elektronik, syarat sahnya perjanjian (Pasal 1320 KUHPPer) dan ketentuan UU ITE/UU PDP memuat batasan-batasan yang bila dilanggar menjadikan tindakan tersebut melawan hukum. Misalnya, klausula baku yang meniadakan tanggung jawab penyelenggara atau pemrosesan data

tanpa persetujuan melampaui batas-batas yang diperbolehkan menurut regulasi perlindungan konsumen dan perlindungan data pribadi, sehingga pemanggilan kontak darurat untuk menagih dapat dikualifikasikan sebagai tindakan melawan hukum (Nurwulan, 2024).

3. Adanya kesalahan

Kesalahan dapat berupa kelalaian (*culpa*) misalnya kegagalan menerapkan kebijakan perlindungan data dan kontrol terhadap pihak ketiga (*debt collector*) atau kesengajaan (*dolus*) bila ada instruksi untuk menekan/menyebarkan informasi. Berbagai studi menyoroti bahwa banyak penyelenggara tidak menjalankan *due diligence* terhadap pihak ketiga dan memasukkan klausula yang merugikan konsumen, yang menunjukkan adanya unsur kelalaian dan/atau kesengajaan dalam kebijakan operasional mereka (Seran et al., 2025).

4. Adanya kerugian

Kerugian yang timbul bersifat materiil (kehilangan pendapatan akibat pemecatan atau kehilangan peluang kerja karena reputasi tercemar) maupun immateriil (malu, stres, gangguan psikologis). Penelitian lapangan dan artikel yuridis mencatat banyak pengaduan debitur dan kontak darurat yang mengalami gangguan psikologis dan kerusakan reputasi akibat penagihan yang menyebarkan data pribadi. Bukti-bukti seperti rekaman panggilan, screenshot pesan, dan bukti penyebaran data merupakan modal bukti kerugian (Angelica & Suardita, 2025).

5. Hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian

Hubungan sebab-akibat dapat dibuktikan apabila kerugian yang diderita timbul langsung setelah tindakan penagihan atau penyebaran data. Misalnya, pemberitahuan pemecatan atau pelecehan yang terjadi setelah beredarnya informasi utang. Artikel-artikel yuridis menegaskan

bahwa dokumentasi elektronik (chat, log panggilan, bukti unggahan) memainkan peran kunci dalam membuktikan kausalitas dalam gugatan PMH terhadap penyelenggara pinjol (Darmayanti & Wiraguna, 2025).

Jika unsur di atas terpenuhi dan banyak studi empiris serta kajian yuridis menemukan bukti terpenuhinya unsur tersebut dalam praktik pinjol (terutama terkait penggunaan kontak darurat dan klausula baku) maka tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum menurut Pasal 1365 KUHPerdata.

b. Bentuk

pertanggungjawaban perdata yang dapat dimintakan kepada pelaku

Berdasarkan terpenuhinya unsur-unsur PMH seperti di atas, korban (pengguna pinjol atau pihak yang menjadi kontak darurat) dapat menuntut beberapa bentuk ganti rugi dan pemulihan berdasarkan hukum perdata dan peraturan terkait. Berikut bentuk-bentuk tuntutan yang umum dan didukung literatur:

1. Ganti rugi materiil dan immaterial

Tuntutan kompensasi atas kerugian ekonomi (biaya medis, kehilangan penghasilan) dan non-ekonomi (trauma, malu). Literatur yuridis menyebutkan bahwa ganti rugi immateriil seringkali relevan dalam kasus penyebaran data pribadi yang merusak kehormatan.

2. Pemulihan nama baik / klarifikasi publik

Perintah pengadilan untuk menghapus konten yang mencemarkan dan/atau pernyataan korektif dari pihak penyelenggara. Beberapa kajian mengusulkan hal ini sebagai upaya restoratif terhadap korban (Elvina & Sulistiyono, 2025).

3. Perintah penghentian perbuatan

perintah agar penyelenggara dan/atau *debt collector* menghentikan praktik penagihan yang melanggar hukum, termasuk larangan menghubungi kontak darurat atau menyebarkan data. Studi kebijakan OJK dan kajian akademik menyarankan pemanfaatan mekanisme penghentian suatu kegiatan untuk mencegah kerugian lanjutan (Triastuti et al., 2025).

#### 4. Penghapusan atau pemusnahan data pribadi

Berdasarkan UU PDP, korban dapat menuntut penghapusan data yang diproses secara ilegal. Sejumlah artikel menekankan tuntutan penghapusan sebagai remedy penting dalam kasus penyalahgunaan kontak darurat (Widyasari, 2023).

#### 5. Pertanggungjawaban korporasi dan tanggung jawab pihak ketiga

Apabila pelanggaran dilakukan oleh karyawan penyelenggara pinjol atau perusahaan penagih yang ditunjuk, badan hukum penyelenggara dapat bertanggung jawab (*vicarious liability*), dan regulator juga dapat mengenakan sanksi administratif. Beberapa penelitian menggarisbawahi perlunya tindakan terhadap badan hukum apabila praktik melanggar dilakukan secara sistemik (Anggraini & Wiraguna, 2025).

### SIMPULAN

Berdasarkan kajian normatif terhadap regulasi kontrak elektronik, perlindungan data pribadi, ketentuan OJK, serta prinsip-prinsip hukum perdata dalam KUHPperdata, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

a. Kontrak elektronik yang digunakan oleh penyelenggara pinjaman online (pinjol) pada kenyataannya masih belum sepenuhnya memenuhi standar keabsahan perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPperdata, meskipun secara formal telah diakui oleh UU ITE. Banyak kontrak memuat *klausula baku* yang

bersifat sepihak dan tidak memberikan kesempatan bagi debitur untuk menegosiasikan isi perjanjian. Adanya klausula eksonerasi, persetujuan akses data yang terlalu luas, dan ketentuan yang mengurangi kewajiban penyelenggara merupakan bukti bahwa asas kebebasan berkontrak dan asas keadilan belum sepenuhnya ditegakkan. Hal ini menimbulkan risiko ketidakseimbangan kedudukan hukum antara penyelenggara dan pengguna.

b. Aspek perlindungan data pribadi dalam praktik pinjaman online merupakan area yang paling rentan terjadi pelanggaran. Berdasarkan analisis terhadap UU PDP dan ketentuan perlindungan konsumen dalam POJK, masih banyak penyelenggara pinjol yang mengakses data pribadi debitur secara berlebihan, tanpa transparansi, dan tanpa persetujuan eksplisit, terutama dalam hal akses kontak telepon dan penyebaran data pribadi saat penagihan. Penyalahgunaan data pribadi dalam penagihan bukan hanya melanggar UU PDP dan UU ITE, tetapi juga melanggar hak-hak keperdataan terkait privasi dan kehormatan individu.

c. Praktik penagihan sebagian penyelenggara pinjol belum sesuai dengan standar etika penagihan sebagaimana diatur dalam POJK dan SEOJK, yang menekankan asas perlakuan yang adil, kerahasiaan data konsumen, serta batasan-batasan komunikasi penagihan. Penagihan melalui ancaman, intimidasi, pelecehan verbal, penyebaran informasi kepada kontak darurat, serta *public shaming* merupakan bentuk-bentuk tindakan yang bertentangan dengan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPperdata. Dalam konteks hukum perdata, tindakan demikian jelas melanggar hak kehormatan dan martabat debitur.

d. Berdasarkan kajian unsur-unsur PMH dalam Pasal 1365 KUHPperdata, dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian dalam kontrak

elektronik dan berbagai praktik penagihan yang tidak patut telah memenuhi seluruh unsur PMH:

- Adanya perbuatan, berupa penyalahgunaan data pribadi, intimidasi, atau penyebaran informasi.
- Sifat melawan hukum, karena bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan kaidah kepatutan.
- Adanya kesalahan, baik dalam bentuk kesengajaan (dolus) maupun kelalaian (culpa) penyelenggara sistem elektronik.
- Adanya kerugian, baik materiil maupun immateriil, seperti kerugian psikologis, tekanan sosial, hingga hilangnya pekerjaan.
- Hubungan kausal, dibuktikan dengan rangkaian sebab-akibat antara tindakan penagihan atau penyebaran data dengan kerugian yang dialami korban. Dengan terpenuhinya seluruh unsur tersebut, korban berhak mengajukan gugatan PMH terhadap penyelenggara pinjol maupun pihak ketiga (debt collector).

e. Pertanggungjawaban perdata yang dapat dimintakan kepada penyelenggara pinjol mencakup ganti rugi, pemulihan nama baik, penghentian tindakan melanggar hukum, serta penghapusan data pribadi yang telah disalahgunakan. Melalui kerangka hukumnya, baik debitur maupun pihak ketiga (misalnya kontak darurat) memiliki dasar hukum kuat untuk menuntut perlindungan atas hak-hak kepribadian mereka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa ekosistem pinjaman online di Indonesia

masih memerlukan penguatan tata kelola, peningkatan kepatuhan terhadap regulasi, dan implementasi nyata prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Harmonisasi regulasi digital dan hukum perdata konvensional menjadi krusial dalam menciptakan layanan pinjol yang adil, transparan, dan bertanggung jawab.

Penulis memberikan sejumlah rekomendasi:

a. Bagi Penyelenggara Pinjol

Penyelenggara pinjol perlu melakukan perbaikan menyeluruh terhadap bentuk kontrak elektronik yang digunakan. Hal ini termasuk melakukan *review* dan penghapusan klausula baku yang merugikan konsumen atau bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, menerapkan prinsip transparansi dan minimisasi data dalam pengelolaan data pribadi, memastikan seluruh proses penagihan dilakukan sesuai ketentuan POJK dan SEOJK, termasuk pelarangan menghubungi pihak selain debitur, meningkatkan pengawasan terhadap pihak ketiga yang bertugas melakukan penagihan, sehingga perbuatan melanggar hukum dapat dicegah sejak awal. Peningkatan standar kepatuhan tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga membantu membangun kepercayaan publik terhadap industri fintech lending.

b. Bagi OJK

OJK diharapkan memperketat pengawasan, meningkatkan frekuensi audit, serta memperluas mekanisme pengaduan yang mudah diakses masyarakat. OJK juga perlu menerapkan sanksi tegas terhadap penyelenggara yang melanggar ketentuan terkait privasi dan penagihan, menyediakan panduan implementatif yang lebih detail terkait penggunaan kontak darurat dan pengelolaan data pribadi, meningkatkan program edukasi kepada masyarakat mengenai risiko pinjol ilegal dan hak-hak konsumen dalam layanan pinjaman

digital.

Dengan pengawasan yang kuat, potensi pelanggaran dapat diminimalisasi.

c. Bagi

Masyarakat/Pengguna Pinjol

Masyarakat perlu meningkatkan literasi digital dan literasi keuangan sebelum bertransaksi dengan layanan pinjol. Hal yang perlu dilakukan antara lain membaca dan memahami kontrak elektronik sebelum memberikan persetujuan, berhati-hati dalam memberikan izin akses aplikasi, terutama terkait kontak telepon dan data pribadi lainnya, mengakses layanan pinjol yang telah berizin OJK, segera melakukan pelaporan kepada OJK atau pihak berwenang jika menjadi korban penyebaran data atau penagihan ilegal. Tindakan preventif dari pengguna dapat mengurangi peluang terjadinya kerugian.

d. Bagi Pembuat Kebijakan (Legislator dan Pemerintah)

Pemerintah dan DPR perlu mempertimbangkan harmonisasi lebih lanjut antara UU ITE, UU PDP, KUHPdata, dan regulasi sektor keuangan agar tidak terjadi konflik norma dalam pengaturannya. Selain itu diperlukan regulasi yang lebih ketat mengenai batasan penggunaan teknologi dalam aktivitas penagihan, penguatan sanksi terhadap pelaku penyalahgunaan data pribadi, peningkatan koordinasi antar lembaga (OJK, Kominfo, Kepolisian) dalam penindakan pelanggaran penagihan ilegal. Pembaruan regulasi sangat penting untuk menjawab dinamika fintech yang berkembang cepat.

e. Bagi Akademisi dan Peneliti

Perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai efektivitas implementasi UU PDP dan regulasi OJK dalam praktik industri pinjol, termasuk analisis empiris terhadap putusan pengadilan terkait gugatan PMH atas kasus penagihan ilegal. Penelitian lebih

lanjut juga akan membantu memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran.

## DAFTAR PUSTAKA

Angelica, V. B., & Suardita, K. (2025). SISTEM PENAGIHAN DEBITUR GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE MELALUI EMERGENCY CONTACT, APAKAH SAH DIMATA HUKUM? *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(3), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.62281/v3i3.1637>

Anggraini, N. F., & Wiraguna, S. A. (2025). Tanggung Jawab Hukum Platform Pinjaman Online terhadap Penyalahgunaan dan Penyebaran Data Pribadi Konsumen secara Ilegal. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(3), 144–167. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i3.767>

Danial, P. S., & Rahardiansyah, T. (2025). PRAKTIK PENAGIHAN ABUSIF OLEH PINJAMAN ONLINE ILEGAL: KETIMPANGAN AKSES KEADILAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA. *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.6679/3whxj118>

Darmayanti, E. S., & Wiraguna, S. A. (2025). Tanggung Jawab Hukum Pinjaman Online terhadap Penyebaran Data Nasabah secara Ilegal. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 3(2), 233–251. <https://doi.org/10.59246/aladalah.v3i2.1313>

Elvina, T. D., & Sulistiyono, A. (2025). Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tindakan Kekerasan Debt Collector Pelaku Pinjaman Online. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(1), 364–376. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i1.5095>

Ginting, Y., Tumbelaka, A., Antonius, A., Nirwana, C., Mulia, C., Shodikin, K., Annisa, R., Syallomeita, S., & Firliyani, Z. (2024). PEMBUKTIAN PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA KEPADA YANG MEMBERIKAN EMERGENCY CONTACT UNTUK APLIKASI PINJAMAN ONLINE. *Jurnal Hukum Ius Publicum*, 5(2), 222–232. <https://doi.org/https://doi.org/10.55551/jip.v5i2.176>

Matheus, J., & Gunadi, A. (2024). Pembentukan Lembaga Pengawas Perlindungan Data Pribadi Di Era Ekonomi Digital: Kajian

Perbandingan Dengan KPPU. *JUSTISI*, 10(1), 20–35.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33506/jurna.ljustisi.v10i1.2757>

Najwan, G. A., & Sudarwanto, A. S. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Peminjam yang Disalahgunakan oleh Layanan Pinjaman Online Ilegal. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 17115–17132.

Nurwulan, P. (2024). Penggunaan Kontrak Elektronik Dalam Bidang Keperdataan. *Prosiding Seminar Hukum Aktual Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia*.

Panjaitan, S. C. A., Pandiangan, L. E. A., & Situmeang, T. (2022). Perlindungan Hukum Informasi Data Pribadi dalam Kegiatan Pinjaman Online Bagi Masyarakat. *Jurnal Hukum To-Ra : Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, 8(Special Issue), 99–114.

Rohmana, N. Y. (2017). PRINSIP-PRINSIP HUKUM TENTANG TINDAK PIDANA PENGHINAAN DAN PENCEMARAN NAMA BAIK DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN HAK ASASI MANUSIA. *Yuridika*, 32(1), 105. <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4831>

Septiari, N. L. G. M., & Ujianti, N. M. P. (2025). Kekuatan Hukum Perjanjian Elektronik dalam Perspektif KUH Perdata dan UU ITE. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 2(4), 10. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v2i4.4320>

Seran, D. F., Wijaya, A., & Nugraha, S. (2025). Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(2), 3654–3676. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i2.18721>

Setiawan, Y. A. (2022). *Rekonstruksi Hukum Penagihan Hutang Oleh Jasa Penagih Hutang Terhadap Debitur Wanprestasi Berbasis Nilai Keadilan (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG)*. Universitas Islam Sultan Agung.

Shandy, R., & Sari, R. D. P. (2023). Aspek Hukum Pencantuman Data Pribadi Secara Sepihak Sebagai Kontak Darurat Dalam Perjanjian Kredit Online. *Binamulia Hukum*, 12(1), 39–45. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.452>

Triastuti, F., Luqman, L., & Kusumayanti, F. (2025). Dinamika jeratan pinjol terhadap ekonomi keluarga. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 5(1), 75–86. <https://doi.org/10.47233/jebs.v5i1.2521>

Widyasari, S. F. (2023). *Perlindungan Hukum Pihak Ketiga Sebagai Korban Kejahatan Penyelenggara Pinjaman Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi Juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 T. Universitas Komputer Indonesia*.

Zulia, A. (2024). *PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN PINJAM MEMINJAM UANG SECARA ONLINE PADA APLIKASI AKULAKU (Doctoral dissertation, UNUSIA)*. Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia.