Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Penagihan Intimidatif Dalam Penyelenggaraan Pinjaman
Daring Legal Berdasarkan Regulasi Otoritas Jasa Keuangan
Widya Sisriyeni, Dr. Ninik Darmini, S.H., M.H.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

CONSUMER LEGAL PROTECTION AGAINST INTIMIDATORY DEBT COLLECTION PRACTICES IN LICENSED ONLINE LENDING BASED ON FINANCIAL SERVICES AUTHORITY REGULATIONS

Widya Sisriyeni* *and* Ninik Darmini**.

ABSTRACT

This study aims to investigate the factors contributing to the persistence of intimidatory debt collection practices in licensed online lending services despite the enactment of regulations by the Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan). It further examines the legal safeguards available to consumers and evaluates the effectiveness of the existing financial sector consumer protection framework in ensuring adequate consumer protection against such practices.

This research employs a normative-empirical juridical method. The normative approach analyzes legislation, legal doctrines, literature, and official documents concerning consumer protection, information technology-based co-funding services, and debt collection procedures. The empirical approach is conducted through semi-structured interviews with the Financial Services Authority, the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution, a licensed online lending provider, a consumer, an academic, a legal practitioner, and a legislative analyst from the Expertise Agency of the House of Representatives of the Republic of Indonesia.

The findings show that intimidatory debt collection persists not because of a complete legal vacuum, but because of a gap between regulatory standards and implementation. The interviews indicate problems in collector and third-party supervision, the speed and coordination of complaint handling, uneven legal literacy and compliance culture, and the need for more technical and implementable collection standards. Preventive and repressive legal protection mechanisms are available, but their effectiveness is not yet optimal. Strengthening should therefore focus on consistent enforcement, traceable collection systems, faster complaint protection, clearer technical standards, and stronger consumer education.

Keywords: *Consumer Legal Protection, Intimidatory Debt Collection, Licensed Online Lending, Financial Services Authority.*

* Student, Master of Laws Program (Jakarta Campus), Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Email: widychaniago26@gmail.com

** Civil Law Lecturer, Master of Laws Program (Jakarta Campus), Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Email: ninik.darmini@mail.ugm.ac.id

Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Penagihan Intimidatif Dalam Penyelenggaraan Pinjaman
Daring Legal Berdasarkan Regulasi Otoritas Jasa Keuangan
Widya Sisriyeni, Dr. Ninik Darmini, S.H., M.H.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PELINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PENAGIHAN INTIMIDATIF DALAM PENYELENGGARAAN PINJAMAN DARING LEGAL BERDASARKAN REGULASI OTORITAS JASA KEUANGAN

Widya Sisriyeni* dan Ninik Darmini**

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan masih berlangsungnya praktik penagihan utang yang bersifat intimidatif dalam layanan pinjaman daring berizin, meskipun peraturan telah diberlakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Penelitian ini juga menganalisis bentuk pelindungan hukum yang tersedia bagi konsumen serta mengevaluasi efektivitas kerangka pelindungan konsumen di sektor jasa keuangan dalam menjamin pelindungan yang memadai terhadap praktik-praktik tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif-empiris. Pendekatan normatif dilakukan melalui analisis peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, literatur, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan pelindungan konsumen, layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi, serta tata cara penagihan. Pendekatan empiris diterapkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan OJK, LAPS SJK, penyelenggara pinjaman daring legal, konsumen, akademisi, praktisi hukum, dan analis legislatif Badan Keahlian DPR RI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik penagihan intimidatif masih terjadi bukan karena kekosongan hukum secara keseluruhan, tetapi karena adanya kesenjangan antara standar normatif dan pelaksanaannya. Hasil wawancara menunjukkan persoalan pada pengawasan petugas penagihan dan pihak ketiga, kecepatan serta koordinasi penanganan pengaduan, budaya kepatuhan dan literasi hukum yang belum merata, serta kebutuhan akan standar penagihan yang lebih teknis dan implementatif. Pelindungan hukum preventif dan represif telah tersedia, tetapi efektivitasnya belum optimal. Oleh karena itu, penguatan perlu diarahkan pada penegakan yang konsisten, sistem penagihan yang dapat ditelusuri, pelindungan pengaduan yang lebih cepat, standar teknis yang lebih jelas, dan peningkatan edukasi konsumen.

Kata Kunci: Pelindungan Hukum Konsumen, Penagihan Intimidatif, Pinjaman daring Legal, Otoritas Jasa Keuangan.

* Mahasiswa, Program Studi Magister Ilmu Hukum (Kampus Jakarta), Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Email: widyasisriyeni@mail.ugm.ac.id

** Dosen Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada,Yogyakarta. Email: ninik.darmini@mail.ugm.ac.id