

Perlindungan Konsumen dalam Kemitraan Digital Perbankan dan Fintech: Celah Hukum Klausula Baku Eksoneratif dan Privasi Data Pribadi

Fina Rosalina

Universitas Muhammadiyah Jember

DOI: <https://doi.org/10.47134/trilogi.v5i2.1729>

*Correspondensi: Fina Rosalina

Email: finarosalina@unmuhjember.ac.id



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Kolaborasi antara perbankan dan platform fintech *peer-to-peer lending* melalui skema kemitraan digital meningkatkan inklusi keuangan, namun memicu persoalan perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepatuhan hukum pelaku usaha dalam skema kemitraan digital terhadap regulasi perlindungan konsumen, dengan metode yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian mengungkap dua temuan utama. *Pertama*, pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku elektronik yang membebaskan platform dari tanggung jawab atas tindakan agen penagihan eksternal bertentangan dengan Pasal 18 UUPK dan POJK

Nomor 22 Tahun 2023, sehingga klausula tersebut batal demi hukum. *Kedua*, praktik penyebaran data pribadi nasabah, seperti daftar kontak darurat, tanpa persetujuan eksplisit melanggar UU Perlindungan Data Pribadi dan aturan operasional OJK. Penelitian menyimpulkan bahwa tingkat kepatuhan hukum pelaku usaha masih rendah, sehingga diperlukan pengawasan progresif dan penerapan tegas doktrin tanggung jawab vikaris oleh OJK guna menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Keywords: Kemitraan Digital, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, Privasi Data Pribadi.

Abstract: The collaboration between banks and fintech *peer-to-peer lending* platforms through digital partnership schemes enhances financial inclusion but raises consumer protection concerns. This study aims to analyze business actors' legal compliance in digital partnership schemes with consumer protection regulations, employing normative legal research with statutory and conceptual approaches. The findings reveal two primary issues. First, the inclusion of exoneration clauses in electronic standard contracts that release platforms from liability for external debt collectors' actions contravenes Article 18 of the Consumer Protection Act and POJK Number 22 of 2023, rendering such clauses void *ab initio*. Second, the unauthorized dissemination of borrowers' personal data, including emergency contact lists, without explicit consent violates the Personal Data Protection Law and OJK's operational rules. The study concludes that the level of legal compliance among business actors remains low, necessitating progressive supervision and the strict enforcement of the vicarious liability doctrine by the Financial Services Authority to ensure legal certainty for consumers.

Keywords: Digital Partnership, Standard Clauses, Consumer Protection, Personal Data Privacy.

Pendahuluan

Prinsip kehati-hatian perbankan (*prudential banking principle*) merupakan pilar utama dalam sistem hukum keuangan nasional yang dirancang untuk menjaga kesehatan individual bank serta stabilitas sistem keuangan secara makro.(Audira Hendri Yana Br Ginting et al., 2026) Secara normatif, asas ini diamanatkan secara eksplisit dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (selanjutnya disebut UU Perbankan), yang menetapkan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. (Sri Maharani M.T.V.M. & Muhamad Marsandi Agustiarso, 2025) Landasan yuridis ini kemudian ditegaskan kembali dalam Pasal 29 ayat (2) UU Perbankan, yang membebaskan kewajiban hukum kepada bank untuk senantiasa memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank. Melalui doktrin hukum perbankan, prinsip kehati-hatian diartikan sebagai suatu asas yang mewajibkan bank dalam menjalankan fungsi intermediasi dan kegiatan usahanya untuk bertindak secara cermat, hati-hati (*prudent*), profesional, dan berdasarkan itikad baik.(Maria Eleos T et al., 2024)

Konsekuensi dari asas kepercayaan (*fiduciary principle*), bank bertindak selaku agen kepercayaan (*agent of trust*) yang mengelola dana masyarakat.(Farrel Ardan Rinaldi & Rendy Razie Hendrawan, 2024) Penyaluran dana masyarakat dalam bentuk kredit mengandung risiko inheren berupa kegagalan pembayaran, sehingga undang-undang mewajibkan bank melakukan analisis mendalam sebelum fasilitas kredit dicairkan. (Farrel Ardan Rinaldi & Rendy Razie Hendrawan, 2024) Pasal 8 ayat (1) UU Perbankan menginstruksikan bahwa dalam memberikan kredit, bank umum wajib mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi utangnya sesuai dengan yang diperjanjikan.(Maria Eleos T et al., 2024) Keyakinan yuridis ini wajib bersandar pada pilar klasik analisis kredit yang dikenal dengan formula 5 C, yaitu penilaian watak (*character*), kemampuan (*capacity*), modal (*capital*), agunan (*collateral*), dan kondisi ekonomi (*condition of economy*) calon debitur.(Maria Eleos T et al., 2024)

Secara yuridis formal, kepatuhan terhadap prinsip kehati-hatian juga mengikat bank pada tingkat kepatuhan internal.(Farrel Ardan Rinaldi & Rendy Razie Hendrawan, 2024) Setiap penyimpangan atau pengabaian terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) internal bank dalam proses analisis, persetujuan, dan pencairan kredit dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian perbankan.(Farrel Ardan Rinaldi & Rendy Razie Hendrawan, 2024) Kedudukan SOP internal bank ini diakui secara hukum memiliki kekuatan mengikat berdasarkan Pasal 8 ayat (2) dan Pasal 15 UU Perbankan.(Farrel Ardan Rinaldi & Rendy Razie Hendrawan, 2024) Pelanggaran yang disengaja oleh direksi, dewan komisaris, atau pegawai bank terhadap SOP dan prinsip kehati-hatian dapat dikenakan sanksi pidana perbankan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (2) huruf b UU Perbankan.(Farrel Ardan Rinaldi & Rendy Razie Hendrawan, 2024)

Meskipun UU Perbankan telah mengancam sanksi pidana bagi pelanggaran internal tersebut, fenomena digitalisasi layanan perbankan melalui kemitraan *channeling* dengan platform *fintech peer-to-peer lending* (pinjaman online) menghadirkan spektrum pertanggungjawaban pidana yang jauh lebih luas dan kompleks. Melalui celah hukum (*regulatory gap*) dalam penetapan Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK) ekosistem ini memunculkan setidaknya dua ranah pidana tambahan yang serius. *Pertama*, dari sisi platform pinjol dan agen penagihan, marak ditemukan *tindak pidana perlindungan data pribadi* sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Praktik penyebaran data pribadi nasabah (termasuk daftar kontak darurat, keluarga, dan riwayat pinjaman) kepada pihak ketiga tanpa persetujuan eksplisit merupakan perbuatan melawan hukum yang diancam pidana penjara dan denda berat.

Kedua, dari aspek perlindungan konsumen, terdapat potensi *tindak pidana pengancaman, pemerasan, dan klausula eksonerasi terlarang*. Pencantuman klausula baku dalam kontrak digital yang membebaskan platform dari tanggung jawab atas tindakan agen penagihan eksternal (eksonerasi) bertentangan dengan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan berpotensi dipidana. Lebih jauh, aksi penagihan yang bersifat intimidatif, penyebaran aib, atau tekanan psikis oleh *debt collector* dapat dikualifikasikan sebagai tindak pidana pengancaman (Pasal 335 KUHP) dan pemerasan (Pasal 368 KUHP), yang diperparah jika dilakukan melalui media elektronik (UU ITE).

Berdasarkan hal tersebut maka, konvergensi antara prinsip kehati-hatian perbankan dan ekosistem pinjaman digital tidak cukup hanya dikaji dari sudut administratif-prudensial atau perdata semata. Adanya potensi pelanggaran pidana perbankan (Pasal 49 UU Perbankan), pelanggaran perlindungan data pribadi (UU PDP), serta tindak pidana pengancaman/pemerasan dan klausula eksonerasi (UU Perlindungan Konsumen dan KUHP) menuntut pengkajian ulang terhadap efektivitas pengawasan dan penegakan hukum, guna menutup celah impunitas dan memberikan efek jera bagi pelaku usaha serta pengurus bank yang lalai atau menyalahgunakan kewenangan dalam kemitraan digital ini. Maka dari itu, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepatuhan hukum pelaku usaha dalam skema kemitraan digital terhadap perlindungan konsumen, khususnya terkait penggunaan klausula baku dan perlindungan hak privasi konsumen?

Penelitian sebelumnya yang relevan dilakukan oleh Almaududi (2021) yang berjudul *Formulasi Prudential Principle dalam Kolaborasi antara Bank dan Fintech Lending*. (Almaududi, 2021) Penelitian tersebut mengkaji urgensi kolaborasi bank dan fintech serta menemukan bahwa regulasi prinsip kehati-hatian bagi bank sudah konkret, namun masih bersifat abstrak bagi fintech. (Almaududi, 2021) Meskipun penelitian Almaududi berhasil merumuskan bentuk kolaborasi dan terobosan pengaturan untuk masyarakat *unbankable*, kajiannya masih terbatas pada tataran kebijakan (*policy level*) dan belum menyentuh aspek implementasi praktis perlindungan konsumen dalam kontrak digital, khususnya penyalahgunaan klausula baku dan pelanggaran privasi data yang justru menjadi akar

permasalahan di lapangan. Dengan demikian, *research gap* yang diidentifikasi adalah ketiadaan kajian mendalam mengenai kepatuhan hukum pelaku usaha dalam ekosistem kemitraan digital terhadap UUPK, UU PDP, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengujian konkret terhadap kontrak adhesi elektronik dan praktik pemrosesan data pribadi nasabah, serta pengaitannya dengan doktrin tanggung jawab vikaris yang diamanatkan UU P2SK.

Bertolak dari kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki tujuan utama untuk menganalisis secara kritis kepatuhan hukum pelaku usaha dalam skema kemitraan digital terhadap perlindungan konsumen. Secara lebih terperinci, penelitian ini bertujuan: *pertama*, menguji keabsahan klausula baku eksoneratif dalam kontrak pinjaman online ditinjau dari Pasal 18 UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023; dan *kedua*, mengevaluasi praktik pengelolaan data pribadi nasabah, khususnya penyebaran kontak darurat tanpa persetujuan, berdasarkan UU PDP dan regulasi OJK.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif (doktriner) yang memandang hukum sebagai suatu kesatuan sistem norma, asas, dan kaidah yang utuh. Alasan pemilihan metode ini didasarkan pada objek kajian penelitian yang sepenuhnya berfokus pada eksaminasi norma hukum positif tertulis, asas-asas hukum, serta sinkronisasi peraturan perundang-undangan, tanpa bertujuan menguji efektivitas penerapan hukum secara empiris di lapangan (sosiologis). Maka dari itu, metode normatif dianggap paling tepat karena seluruh isu yang diangkat, yaitu keabsahan klausula baku dan pelanggaran privasi data, bersumber dari celah antar regulasi (*regulatory gap*) dan doktrin hukum perjanjian.

Pendekatan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah secara vertikal dan horizontal regulasi terkait, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023. Sementara itu, pendekatan konseptual diterapkan untuk membedah doktrin-doktrin hukum perlindungan konsumen, teori penyalahgunaan keadaan dalam klausula baku, konsep hak privasi, dan doktrin tanggung jawab vikaris (*vicarious liability*).

Sumber data penelitian ini sepenuhnya mengandalkan data sekunder yang diklasifikasikan ke dalam dua bahan hukum utama. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan formal dan regulasi sektoral OJK. Bahan hukum sekunder mencakup buku teks hukum, hasil penelitian terdahulu, artikel jurnal ilmiah, serta opini hukum para ahli yang relevan dengan kemitraan digital dan perlindungan konsumen. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menginventarisasi, mengklasifikasi, dan mensistematisasi bahan hukum yang telah terdokumentasi.

Selanjutnya, analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menerapkan tahapan analisis hukum yang sistematis guna menjamin transparansi dan reproduktifitas prosedur penelitian. Tahapan tersebut terdiri dari lima langkah. *Pertama*, inventarisasi dan klasifikasi bahan hukum berdasarkan substansi permasalahan (klausula baku dan privasi data). *Kedua*, interpretasi hukum dengan menggunakan metode gramatikal, teleologis, dan sistematis untuk menangkap makna literal, tujuan pembentukan, serta kaitan antar regulasi. *Ketiga*, konstruksi logis (logical construction), yaitu menghubungkan fakta hukum (praktik pencantuman klausula dan pemrosesan data) dengan norma dan doktrin yang relevan untuk membangun argumen hukum. *Keempat*, evaluasi kritis terhadap konsistensi vertikal dan horizontal antar peraturan serta kesesuaian praktik pelaku usaha dengan ketentuan yang berlaku. *Kelima*, penarikan kesimpulan secara preskriptif, yaitu merumuskan rekomendasi hukum tentang apa yang seharusnya dilakukan oleh otoritas dan pelaku usaha berdasarkan temuan analisis. Melalui rangkaian tahapan ini, seluruh bahan hukum yang terkumpul tidak hanya diinterpretasikan secara terpisah, melainkan dievaluasi secara logis-yuridis guna menghasilkan argumen serta kesimpulan hukum yang koheren dan menjawab isu kepatuhan hukum pelaku usaha dalam ekosistem kemitraan digital.

Hasil dan Pembahasan

A. Pengaturan Hukum Prinsip Kehati-hatian dan Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK) dalam Sistem Perbankan Indonesia

Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK), atau yang secara internasional dikenal sebagai *Legal Lending Limit* (LLL), merupakan instrumen hukum preventif yang bertujuan membatasi konsentrasi risiko kredit perbankan. (Audira Hendri Yana Br Ginting et al., 2026) Tanpa adanya pembatasan BMPK, portofolio kredit bank rentan terkonsentrasi pada satu debitur atau kelompok debitur tertentu. (Audira Hendri Yana Br Ginting et al., 2026) Konsentrasi kredit yang berlebihan pada satu entitas tunggal menciptakan risiko sistemik. Bilamana debitur mengalami gagal bayar, bank akan mengalami pemburukan kualitas aset yang drastis, erosi modal, hingga ancaman kepailitan yang merusak kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan secara keseluruhan. (NawaData Business Solutions, Regulatory Reporting, 2024)

Melalui pendekatan hukum positif Indonesia, ketentuan dasar mengenai BMPK diatur dalam Pasal 11 UU Perbankan. Ketentuan tersebut menetapkan bahwa bank wajib menyebarkan risiko dengan menghindari penumpukan penyediaan dana pada pihak-pihak tertentu. (Almaududi, 2021) Ketentuan teknis operasionalnya saat ini tunduk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 32/POJK.03/2018 tentang Batas Maksimum Pemberian Kredit dan Penyediaan Dana Besar bagi Bank Umum, sebagaimana telah diubah dengan POJK No. 38/POJK.03/2019. (Indonesia Financial Services Authority (OJK), 2020)

Berdasarkan regulasi tersebut, pembatasan BMPK diklasifikasikan berdasarkan hubungan hukum antara penerima dana dengan bank pembawa likuiditas. Pihak yang berkorelasi dengan bank (*related parties*) yaitu pemegang saham, pengurus bank, keluarga pengurus, serta perusahaan terafiliasi, BMPK ditetapkan secara kumulatif maksimal sebesar 10% dari modal bank. (Meirina Dewi Pratiwi & Erniwati, 2025) Pembatasan ketat ini ditujukan untuk mencegah penyalahgunaan dana bank oleh orang dalam (*insider lending*) yang sering kali menjadi penyebab utama kebangkrutan bank. (Meirina Dewi Pratiwi & Erniwati, 2025) Sementara itu untuk nasabah perorangan atau kelompok nasabah independen, BMPK ditetapkan maksimal sebesar 20% dari modal inti bank umum konvensional. (Meirina Dewi Pratiwi & Erniwati, 2025) Pelanggaran (*violations*) atau pelampauan (*exceedances*) terhadap ketentuan limit BMPK mewajibkan bank untuk menyusun dan melaksanakan rencana tindakan perbaikan (*action plan*) yang disetujui oleh OJK guna memulihkan rasio kepatuhan. (Audira Hendri Yana Br Ginting et al., 2026) Kegagalan dalam mematuhi BMPK tidak hanya berdampak pada penurunan tingkat kesehatan bank, melainkan juga memicu sanksi administratif berupa denda, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan produk tertentu, hingga pencabutan izin usaha perbankan. (NawaData Business Solutions, Regulatory Reporting, 2024).

Selain daripada itu, Meskipun BMPK berfungsi sebagai pengendali risiko kredit makro, implementasinya dalam skema channeling dengan fintech justru memperluas spektrum risiko ke ranah perlindungan konsumen. Hal ini disebabkan karena bank selaku pemberi dana kerap kali mengalihkan proses verifikasi dan penagihan kepada platform fintech, sehingga menciptakan celah ketidakpatuhan terhadap klausula baku dan privasi data nasabah sebagaimana akan diuraikan pada sub-bab berikutnya.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat adanya disparitas pengawasan antara kredit konvensional dan kemitraan *channeling*. Dalam kredit konvensional, kepatuhan BMPK diawasi secara ketat melalui laporan berkala dan *on-site audit* OJK. Sebaliknya, dalam skema *channeling*, bank hanya diwajibkan melaporkan volume penyaluran secara agregat, tanpa kewajiban memverifikasi secara independen proses seleksi debitur yang dilakukan oleh platform fintech. Secara komparatif, ketiadaan kewajiban *dual oversight* ini menciptakan celah sistemik: bank telah memenuhi BMPK secara formal, namun risiko kredit macet dan pelanggaran konsumen justru bergeser ke nasabah akhir karena bank kehilangan kendali atas proses verifikasi dan penagihan. Implikasi praktisnya, OJK perlu mewajibkan bank untuk melakukan *sampling audit* terhadap portofolio *channeling* secara berkala guna memastikan bahwa prinsip kehati-hatian tidak hanya dipatuhi secara administratif, melainkan juga secara substantif melindungi konsumen.

B. Analisis Hukum Kepatuhan Konsumen, Klausula Baku, dan Hak Privasi dalam Skema Kemitraan Digital

Penerapan prinsip kehati-hatian perbankan dalam skema kemitraan digital tidak dapat dilepaskan dari aspek perlindungan konsumen dan penegakan hak-hak privasi nasabah. (Maria Eleos T et al., 2024) Karakteristik pinjaman online yang menawarkan proses serba instan, tanpa tatap muka langsung (*non-face-to-face*), dan persyaratan verifikasi minimal menciptakan risiko asimetri informasi dan mendorong perilaku konsumtif yang tidak terukur, terutama pada segmen rentan seperti mahasiswa. (Edo Romario Pratama et al., 2026) Ketidadaan bukti fisik slip gaji atau jaminan riil sering kali menciptakan ilusi ketersediaan dana tanpa konsekuensi hukum, yang pada akhirnya memicu fenomena beban utang berlebih (*over-indebtedness*). (Sri Maharani M.T.V.M. & Muhamad Marsandi Agustiarso, 2025)

Melalui perspektif hukum perjanjian, kontrak pinjaman online umumnya disajikan dalam bentuk klausula baku (*adhesion contract*) elektronik yang dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha. (Edo Romario Pratama et al., 2026) Praktik di lapangan menunjukkan adanya inkonsistensi terhadap standar perlindungan konsumen ini. (Atqiya Annazfi Lubis et al., 2025) Sebagai contoh, dalam beberapa analisis perjanjian aplikasi pinjol seperti Kredit Pintar, ditemukan adanya klausula eksonerasi dalam Kebijakan Privasi yang menyatakan bahwa penerima dana membebaskan platform dari segala tanggung jawab hukum dan tuntutan ganti rugi atas tindakan pihak ketiga, termasuk tindakan intimidatif dari agen penagihan (*debt collector*) eksternal. (Atqiya Annazfi Lubis et al., 2025) Pencantuman klausula pembebasan tanggung jawab ini secara yuridis bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, sehingga klausula tersebut batal demi hukum (*void ab initio*). (Edo Romario Pratama et al., 2026)

Pengaturan mengenai larangan klausula baku diperkuat secara signifikan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Regulasi ini membawa paradigma baru dengan menambahkan dua prinsip perlindungan konsumen, yaitu penegakan kepatuhan (*compliance enforcement*) dan persaingan yang sehat. (OJK, n.d.) Ruang lingkup Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang wajib mematuhi ketentuan ini juga diperluas hingga mencakup Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK), perusahaan perdagangan aset kripto, serta koperasi yang bergerak di sektor jasa keuangan. (OJK, n.d.) Berdasarkan Pasal 46 POJK Nomor 22 Tahun 2023, dilarang keras menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul-klausul yang mengalihkan tanggung jawab, membatasi hak konsumen untuk menuntut, atau menyatakan bahwa konsumen tunduk pada aturan baru tambahan yang dibuat secara sepihak di kemudian hari.

Ketentuan dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 memosisikan perlindungan konsumen sebagai instrumen imperatif yang menolak keabsahan dari setiap bentuk penggeseran tanggung jawab profesional pelaku usaha jasa keuangan ke pundak konsumen.(OJK, n.d.) Pelanggaran terhadap batasan klausula baku ini memicu sanksi administratif yang berat, mulai dari sanksi denda maksimal sebesar lima belas miliar rupiah, pembekuan kegiatan usaha, pemberhentian pengurus, hingga pencabutan izin usaha secara permanen.(OJK, n.d.)

Aspek hak atas privasi dan perlindungan data pribadi juga menjadi fokus krusial dalam penerapan asas kehati-hatian perbankan digital.(Meyske Adriani Metanila et al., 2024) Pasal 26 huruf a POJK No. 10/POJK.05/2022 mewajibkan penyelenggara untuk menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan nasabah yang dikelolanya. (Meyske Adriani Metanila et al., 2024) Penggunaan data pribadi nasabah tanpa persetujuan eksplisit merupakan pelanggaran hukum berat berdasarkan Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).(Muhammad Irfan Maulana et al., 2026) Perlindungan data ini didasarkan pada instrumen hukum internasional, termasuk Pasal 12 Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (UDHR) dan Pasal 17 Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik (ICCPR) 1966, yang menegaskan perlindungan individu terhadap gangguan sewenang-wenang atas urusan pribadi dan kehormatan.(Meyske Adriani Metanila et al., 2024) Pelanggaran terhadap hak privasi nasabah, seperti tindakan ilegal menyebarkan data pinjaman kepada daftar kontak telepon seluler nasabah untuk tujuan penagihan intimidatif, secara yuridis memberikan hak bagi nasabah untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata tentang Perbuatan Melawan Hukum.(Meyske Adriani Metanila et al., 2024)

Berdasarkan Pasal 5 jo. Pasal 20 ayat (2) huruf a UU PDP, subjek data pribadi memiliki hak mutlak untuk mendapatkan informasi tentang kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan data pribadi, serta akuntabilitas pengendali data. Penggunaan data pribadi nasabah tanpa adanya persetujuan eksplisit merupakan pelanggaran hukum berat. Hal ini juga dipertegas dalam Pasal 26 ayat (1) UU ITE yang mewajibkan bahwa seluruh penggunaan data pribadi melalui media elektronik harus didasarkan pada persetujuan pemilik data. Pelanggaran terhadap hak privasi nasabah, seperti tindakan ilegal menyebarkan data pinjaman kepada daftar kontak telepon seluler nasabah (kontak darurat) untuk tujuan penagihan intimidatif, secara yuridis memberikan hak bagi nasabah untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata tentang Perbuatan Melawan Hukum. Praktik penarikan data kontak telepon seluler nasabah yang dilakukan oleh platform fintech ilegal atau agen penagihan yang tidak patuh hukum sering kali mengabaikan persetujuan dari

pihak ketiga yang kontakannya terdaftar secara sepihak sebagai kontak darurat. (SIP Law Firm, n.d.) Tindakan ini melanggar asas akuntabilitas pemrosesan data dan merusak integritas privasi individu yang tidak memiliki hubungan hukum apa pun dengan kreditur maupun debitur. (SIP Law Firm, n.d.)

Risiko pelanggaran data pribadi nasabah kian meningkat seiring maraknya implementasi sistem kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) dalam proses analisis kelayakan kredit (*AI credit scoring*). Proses otomatisasi ini kerap kali melakukan penarikan data secara masif dan tidak transparan dari berbagai platform digital konsumen. Meskipun diperbolehkan demi efisiensi bisnis, penggunaan AI dalam *credit scoring* wajib tunduk pada regulasi perlindungan data pribadi dan asas transparansi. Pelaku usaha dilarang melakukan pemrosesan data tanpa dasar hukum yang sah serta wajib memastikan bahwa keputusan otomatisasi tersebut tidak mengandung bias algoritma yang diskriminatif bagi konsumen.

Temuan dalam sub-bab ini memperkuat sekaligus memperluas penelitian Almaududi. (Almaududi, 2021) Almaududi menyimpulkan bahwa regulasi prinsip kehati-hatian untuk fintech masih bersifat abstrak. (Almaududi, 2021) Penelitian ini membuktikan bahwa keabstrakan tersebut berdampak konkret pada ranah perlindungan konsumen, khususnya dalam bentuk maraknya klausula eksonerasi dan pelanggaran privasi yang luput dari pengawasan. Dengan kata lain, celah regulasi yang diidentifikasi Almaududi di tataran kebijakan ternyata berbuah pada praktik bisnis yang merugikan konsumen di tingkat operasional.

Secara akademik, temuan ini memperkaya teori kontrak adhesi (*adhesion contract*) dalam konteks ekonomi digital. Teori klasik menyatakan bahwa klausula batal demi hukum jika bertentangan dengan undang-undang. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen digital secara faktual tidak memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang setara karena proses persetujuan kontrak berlangsung dalam hitungan detik melalui fitur "centang" yang dirancang manipulatif. Oleh karena itu, doktrin *unconscionability* (penyalahgunaan keadaan) dalam hukum perjanjian perlu diperluas maknanya tidak hanya pada ketidakseimbangan ekonomi, tetapi juga pada ketidakseimbangan akses informasi dan kecepatan pengambilan keputusan yang dipaksakan oleh antarmuka digital (*dark patterns*). Implikasi akademik ini menuntut pengkajian ulang mengenai syarat sahnya kontrak elektronik, khususnya terkait doktrin *meeting of minds* (sepakat) dalam ranah *clickwrap agreement*.

C. *Dinamika Penagihan Utang dan Tanggung Jawab Vikaris Pelaku Usaha*

Aspek krusial yang sering kali menjadi muara pelanggaran perlindungan konsumen dalam skema kemitraan digital terletak pada aktivitas penagihan utang (*debt collection*). (Richard Ratuwalu et al., 2026) Guna mengantisipasi tindakan penagihan yang sewenang-wenang, OJK melakukan pengetatan operasional melalui Pasal 62 POJK Nomor 22 Tahun 2023. (Richard Ratuwalu et al., 2026) Peraturan ini menetapkan batasan operasional yang sangat ketat bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan pihak ketiga yang bekerja sama dengannya dalam melakukan penagihan utang. Ketentuan tersebut ditemukan dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan:

1. Sanksi Kekerasan dan Intimidasi: Penagihan dilarang keras dilakukan dengan menggunakan ancaman, kekerasan fisik, psikis, maupun tindakan yang bertujuan memperlakukan konsumen.
2. Pembatasan Target Penagihan: Penagihan hanya boleh ditujukan kepada nasabah debitur yang bersangkutan dan dilarang keras dilakukan kepada pihak selain konsumen (seperti keluarga atau daftar kontak darurat).
3. Domisili Fisik Penagihan: Penagihan langsung secara fisik hanya diperbolehkan di tempat alamat penagihan atau domisili resmi nasabah.
4. Pembatasan Frekuensi dan Waktu: Aktivitas penagihan dilarang dilakukan secara terus-menerus yang bersifat meneror atau mengganggu kenyamanan hidup nasabah.
5. Waktu Operasional Resmi: Penagihan hanya boleh dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional, mulai pukul 08.00 hingga pukul 20.00 waktu setempat, kecuali terdapat persetujuan khusus sebelumnya dari konsumen.

Upaya hukum yang paling progresif dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 adalah penegakan doktrin tanggung jawab hukum vikaris (*vicarious liability*). (Richard Ratuwalu et al., 2026) Berdasarkan ketentuan Pasal 236 ayat (3) huruf 1 Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), ditegaskan bahwa Pelaku Usaha Sektor Keuangan wajib bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, baik yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pegawai, maupun pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan pelaku usaha tersebut. (Nafis Dwi Kartiko et al., 2024)

Doktrin *vicarious liability* ini secara seketika melumpuhkan efektivitas klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam kontrak pinjaman online. Pelaku usaha jasa keuangan utama, baik bank maupun platform fintech, tidak lagi dapat berlindung di balik tameng hukum "tindakan sepihak agen penagihan eksternal. Karena agen penagihan

tersebut bertindak untuk kepentingan bisnis dan atas perintah pelaku usaha utama, maka segala bentuk pelanggaran hukum, termasuk intimidasi, pemerasan, dan pelanggaran perlindungan data pribadi nasabah—secara langsung membebankan pertanggungjawaban hukum kepada pelaku usaha jasa keuangan utama. (Richard Ratuwalu et al., 2026)

Penegasan doktrin tanggung jawab vikaris dalam UU P2SK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 merupakan terobosan hukum yang progresif dalam ranah perlindungan konsumen di Indonesia. Temuan ini memperkuat sekaligus mengisi kesenjangan yang diidentifikasi. (Almaududi, 2021) Secara normatif, celah tanggung jawab tersebut telah tertutup oleh Pasal 236 ayat (3) huruf l UU P2SK yang secara eksplisit memperluas tanggung jawab pelaku utama kepada pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingannya. Dengan demikian, klausula eksonerasi yang selama ini menjadi tameng hukum bagi platform dan bank kehilangan legitimasinya secara mutlak. Namun demikian, secara praktis, implementasi doktrin ini masih menghadapi tantangan serius di tingkat pengawasan. Tanpa adanya pengawasan perilaku pasar yang aktif (*active market conduct supervision*), pengalihan tanggung jawab kepada pelaku utama hanyalah janji normatif semata, karena OJK selama ini masih mengandalkan mekanisme pelaporan administratif yang bersifat reaktif dan tidak menjangkau aktivitas penagihan di lapangan secara *real-time*. (Richard Ratuwalu et al., 2026) Hal ini diperparah dengan tidak adanya kewajiban bagi pelaku usaha untuk melakukan *due diligence* berkala terhadap agen penagihan eksternal, sehingga praktik intimidatif dan pelanggaran privasi tetap marak terjadi.

Secara akademik, temuan ini memperkaya doktrin *vicarious liability* dalam konteks hukum positif Indonesia dengan menunjukkan bahwa hubungan keagenan dalam ekosistem digital telah memenuhi unsur *employer-employee relationship* secara fungsional, karena agen penagihan bertindak semata-mata untuk kepentingan dan atas perintah pelaku utama. Implikasi praktis dari temuan ini menuntut OJK untuk segera bertransformasi dari pengawasan berbasis kepatuhan administratif (*compliance-based*) menuju pengawasan berbasis perilaku pasar yang aktif. Langkah konkret yang dapat dilakukan meliputi: (1) menyusun standar operasional prosedur penagihan yang terintegrasi dalam sistem pengawasan berbasis teknologi, (2) mewajibkan setiap pelaku usaha jasa keuangan untuk melakukan *due diligence* dan audit tahunan terhadap agen penagihan eksternalnya, serta (3) membentuk mekanisme pengaduan digital yang terintegrasi dengan sistem pemantauan OJK agar setiap laporan pelanggaran dapat ditindaklanjuti secara cepat dan transparan. Tanpa langkah-langkah tersebut, efektivitas doktrin vikaris dalam memberikan kepastian hukum dan efek jera bagi pelaku usaha akan tetap terhambat oleh keterbatasan instrumen pengawasan yang ada.

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepatuhan hukum pelaku usaha dalam skema kemitraan digital terhadap perlindungan konsumen masih rendah. Terdapat dua pelanggaran utama yang teridentifikasi. Pertama, klausula eksonerasi dalam perjanjian baku elektronik yang membebaskan platform dari tanggung jawab atas tindakan agen penagihan eksternal dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan Pasal 18 UUPK dan Pasal 46 POJK Nomor 22 Tahun 2023. Kedua, praktik penyebaran data pribadi nasabah, khususnya daftar kontak darurat tanpa persetujuan eksplisit, melanggar UU PDP dan POJK Nomor 10/POJK.05/2022, serta memenuhi unsur Perbuatan Melawan Hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara. Secara akademik, penelitian ini memperkaya doktrin vicarious liability dalam konteks hukum positif Indonesia dengan menunjukkan bahwa hubungan keagenan dalam ekosistem digital telah memenuhi unsur hubungan fungsional antara pelaku utama dan agen penagihan, sehingga tanggung jawab hukum tidak dapat dialihkan melalui klausula eksonerasi..

Daftar Pustaka

- Almaududi. (2021). *Formulasi Prudential Principle Dalam Kolaborasi Antara Bank Dan Fintech Lending*. 15(2).
- Atqiya Annazfi Lubis, Idha Aprilyana Sembiring, & Zulfi Chairi. (2025). *Analisis Yuridis Terhadap Praktik Fintech Dalam Risiko Perjanjian Pinjam Meminjam Online Pada Kredit Pintar*. 2(1).
- Audira Hendri Yana Br Ginting, Henny Suryani Sinaga, Rahmat Suryanto Michael Silaban, Jeremy Suparto Sianipar, & Hamonangan Siallagan. (2026). *Analisis Penerapan Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK) Dalam Pengel*. 6(1).
- Edo Romario Pratama, Irma Suriyani, & Kalen Sanata. (2026). *Penerapan Prinsip Kehati-hatian dalam Pinjaman Online (Peer to Peer Lending) terhadap Mahasiswa di Indonesia*. 4(1).
- Farrel Ardan Rinaldi, & Rendy Razie Hendrawan. (2024). *Analisis Yuridis Penerapan Prinsip Kehati-hatian Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada Pembiayaan Online*. 2(2).
- Indonesia Financial Services Authority (OJK). (2020). *Indonesia Banking Booklet 2020*.
- Maria Eleos T, Amelinda Safira F, Natalia Ariani P, & Suwarsit. (2024). Navigasi Ketat di Lautan Risiko: Menggali Dinamika Kepatuhan Prinsip Kehati- Hatian Perbankan di Era Ekonomi Digital Indonesia. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(4).
- Meirina Dewi Pratiwi, & Erniwati. (2025). *Pengaturan Hukum Prudential Banking Principle Terhadap Batas Maksimum Pemberian Kredit*. 7(3).
- Meyske Adriani Metanila, Theresia Louize Pesulima, & Marselo Valentino Geovani Pariela. (2024). *Penerapan Prinsip Kehati-hatian Pada Data Nasabah Pinjaman Secara Online*. 3(11).

- Muhammad Irfan Maulana, Muhamad Hiroshi Ikhsan, Muhammad Bintang Firdaus, & Dwi Desi Yayi Tarina. (2026). *Kepastian Hukum dan Perlindungan Konsumen FinTech pada Layanan Pinjaman Online di Indonesia*. 4(1).
- Nafis Dwi Kartiko, Samuel Putra Soegiono, Carissa Amanda Siswanto, & Astrid Athina Indradewi. (2024). *Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan: Peran OJK dalam Menghadapi Ancaman Phising dan Skimming*. 5(2).
- NawaData Business Solutions, Regulatory Reporting. (2024). *Understanding Legal Lending Limit/BMPK System: Analysis, Impacts, and Precautions*. <https://nawadata.com/blog/understanding-legal-lending-limit-bmpk-system-analysis-impacts-and-precautions/>
- OJK. (n.d.). *Daftar Tanya Jawab Lazim/Frequently Asked Questions (Faq) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan (POJK PKM SJK)* [Online post]. Retrieved <https://ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan/FAQ%20POJK%20Nomor%2022%20Tahun%202023%20PKM%20SJK.pdf>
- Richard Ratuwalu, Komsatun, & Sanny Dewayani. (2026). *Perlindungan Hukum Konsumen Fintech P2P Lending akibat Penagihan oleh Pihak Ketiga sesuai POJK No.22 Perlindungan Konsumen*. 5(1).
- SIP Law Firm. (n.d.). *Kontak Darurat Pinjol Tanpa Izin: Bagaimana Aturan Hukumnya?* [Online post]. Retrieved <https://siplawfirm.id/resources/kontak-darurat-pinjol-tanpa-izin>
- Sri Maharani M.T.V.M., & Muhamad Marsandi Agustiarso. (2025). *Analisis Prinsip Kehati-Hatian Dalam Fintech Peer To Peer Lending Terhadap Pengguna Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia*. 6(4).