



ANALISIS SISTEM PENAGIHAN TELAT BAYAR DALAM PINJAMAN ONLINE MELALUI APLIKASI ADAKAMI

Regina Kurniawanti¹, Jasman Nazar²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia

Email : kurniawantiregina@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penagihan telat bayar dalam layanan pinjaman online melalui aplikasi AdaKami dengan menggunakan metode pendekatan hukum normatif. Pinjaman online, sebagai produk fintech, memudahkan proses pengajuan, verifikasi, persetujuan, dan pencairan dana secara elektronik tanpa keharusan datang langsung ke lembaga keuangan. Studi ini mengkaji mekanisme perjanjian pinjaman yang dilaksanakan melalui kontrak elektronik sesuai dengan POJK Nomor 77/POJK.01/2016 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta menelusuri prosedur penagihan pada keterlambatan pembayaran, mulai dari pemberitahuan awal melalui SMS/email hingga penagihan intensif yang kadang melibatkan pihak ketiga. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun aspek formal perjanjian telah dipenuhi, terdapat kekurangan dalam transparansi biaya layanan, suku bunga, dan etika penagihan yang berpotensi merugikan konsumen. Oleh karena itu, peningkatan edukasi kepada masyarakat dan pengawasan yang lebih ketat oleh OJK dianggap penting guna melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan sistem pinjaman online yang adil dan transparan.

Kata kunci: Sistem Penagihan ; Pinjaman Online ; Aplikasi AdaKami

Abstract

This study aims to analyzes the late payment collection system in online loan services through the AdaKami application using a normative legal approach. As a fintech product, online loans simplify the processes of application, verification, approval, and fund disbursement electronically, eliminating the need for in-person visits to financial institutions. The research examines the loan agreement process executed via electronic contracts in accordance with POJK No. 77/POJK.01/2016 and the Electronic Information and Transaction Law, as well as the procedures for handling delayed payments—from initial notifications via SMS/email to intensive collection practices that sometimes involve third parties. The analysis reveals that while the formal legal requirements of the agreements are met, there remain issues related to the transparency of service fees, interest rates, and ethical collection practices, which may disadvantage consumers. Therefore, enhanced consumer education and stricter oversight by the Financial Services Authority (OJK) are crucial to protect consumer rights and ensure a fair and transparent online loan system.

Keywords: Billing System ; Online Loan ; AdaKami App



PENDAHULUAN

Perkembangan zaman memberikan dampak besar pada hidup masyarakat, khususnya dibidang teknologi. Perkembangan teknologi memberikan kemudahan pada berbagai aktivitas masyarakat. Sehingga sebagian masyarakat sangat bergantung pada teknologi dalam aktivitas kesehariannya, sosial, bisnis, dan keuangan. Bidang keuangan atau fintech pun berkembang cukup pesat, pada saat ini fintech atau dikenal sebagai pinjaman online pun sudah marak di masyarakat.¹ Sehingga saat ini pelaku ekonomi tidak perlu bersusah payah karena segala bentuk transaksi dapat dilakukan secara online.²

Teknologi finansial adalah salah satu industri paling menjanjikan saat sekarang ini. Revolusi teknologi keuangan didorong oleh gelombang perusahaan dengan model bisnis dan pendapatan baru yang inovatif, produk dan layanan baru, mereka mengubah dunia bertransisi dari lembaga tradisional menjadi lembaga yang berorientasi teknologi. Akibatnya, lembaga keuangan mengalami transisi dari lembaga konvensional ke lembaga berbasis teknologi yang dikenal dengan istilah *financial technology*.³ Adapun dasar hukum dari penyelenggaraan fintech adalah Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/DKSP perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital, serta Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik⁴.

Sedangkan Pinjaman Online sendiri menurut POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi yaitu penyelenggaraan layanan jasa keuangan yang mempertemukan pemberi pinjaman dan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dilakukan melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet (Otoritas Jasa Keuangan, 2016) (OJK, 2016) Selanjutnya disebut dengan OJK.⁵ Pengaturan terkait pinjaman online ini juga tertuang dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mana menyatakan bahwa: "Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik". Hukum kontrak elektronik kekuatannya dilihat dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa, "Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak." sehingga dapat disimpulkan bahwa suatu transaksi yang menjadi perjanjian dan dituangkan di dalam kontrak elektronik

¹ Riyam Hidayat, dkk, "Dampak pinjaman online pada mahasiswa UMY", Journal of Economic and Digital Business, Vol.1, No.1, tahun 2024, hlm.1

² Gika Asdina Firanda, dkk, "Nagih Utang (Debt Collector) Online berbasis Financial Technology", Diponegoro Law Journal, Vol.8, No.4, Tahun 2019, hlm.2

³ Ayunda Cahya Mayangsari, dkk, "Tanggung Jawab Hukum dalam Keterlambatan Pembayaran Pinjaman Online Sistem Revolving", Cet. 1 (Pekalongan Jawa Tengah : PT Nasya Expanding Management, 2024), hlm. 1-2

⁴ Mita Wulan Ndari, dkk, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Data Konsumen Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Legal (Studi Kasus Pada Aplikasi Pinjaman Online Adakami)", Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara, Vol. 13 No. 2, September 2023, hlm. 39

⁵ Agung Abdullah, "Analisis Pengetahuan Pinjaman Online Pada Masyarakat Muslim Surakarta", Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol. XI No. 2, Desember 2021, hlm.3



mempunyai sifat atau bersifat mengikat para pihak, yang dapat disamakan dengan perjanjian atau kontrak-kontrak pada umumnya.⁶

Menurut ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih,⁷ Tidak jauh berbeda dengan pinjaman online ini antara peminjaman dan pemberi pinjaman mengikatkan diri satu sama lain dalam perjanjian pinjaman uang online. Pinjaman Online sebagai penyedia jasa keuangan diawasi oleh OJK selaku lembaga yang diberikan wewenang oleh Undang-Undang untuk mengatur, mengawasi, memeriksa dan menyelidiki di sektor jasa keuangan. OJK diatur di dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011.

AdaKami adalah sebuah platform regional yang mengadakan peminjaman kredit tanpa jaminan. AdaKami dijalankan dari PT Pembayaran Digital Indonesia, suatu kongsi bisnis yang memiliki ketentuan di Indonesia yang sah dan patuh dengan ketetapan yang valid dibawah perlindungan OJK. AdaKami sebagai sebuah perusahaan yang sudah berbadan hukum, seluruh ketentuan yang berlaku pada perusahaan tersebut tunduk pada ketentuan dibawah pengawasan OJK, sesuai dengan misi yang dimiliki oleh AdaKami yang mana ingin mewujudkan inklusi keuangan dan juga memberikan solusi untuk masyarakat secara inovasi dan juga edukasi. Akan tetapi pada praktiknya meskipun telah diatur dan diawasi oleh OJK, seringkali terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pinjaman online di Indonesia, salah satunya yaitu dari sistem penagihannya.⁸

Proses penagihan memainkan fungsi penting bagi sebagian besar bisnis dan lembaga karena di situlah piutang diubah menjadi uang tunai dan digunakan kemudian dalam prosedur operasi organisasi atau lembaga. Oleh karena itu, pengendalian atas penagihan piutang sangat penting untuk mencegah kerugian yang disebabkan oleh potensi piutang yang tidak tertagih dan untuk mendanai operasi di masa depan. Hingga saat ini 12 juli 2024, total jumlah penyelenggara fintech peer-to-peer lending atau fintech lending yang berizin di OJK adalah sebanyak 98 perusahaan, OJK mengimbau masyarakat untuk menggunakan jasa penyelenggara fintech lending yang sudah berizin dari OJK.⁹ Dari ke 98 perusahaan pinjol yang terdaftar di OJK tersebut salah satunya yaitu aplikasi AdaKami yang menyatukan kepentingan keduanya, pemberi pinjaman dan penerima pinjaman tidak bertemu secara langsung seperti halnya layanan keuangan konvensional.¹⁰ Namun,

⁶ Arinda Elsa Fitra, "Dilema Pinjaman Online di Indonesia: Tinjauan Sosiologi Hukum dan Hukum Syariah", Jurnal Syariah dan Hukum, Vol. 19, No. 2 Desember 2021, hlm.7

⁷ Phireri, dkk, "Buku Ajar Hukum Perdata", Cet.1, (Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Maret 2024), hlm. 144

⁸ Christofer Bryan Ansa, dkk "Tinjauan Yuridis terhadap perlindungan hukum bagi debitur pinjaman online berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan", Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Vol.XIII No.1, November 2023, hlm.1

⁹ Website resmi ojk, <https://ojk.go.id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-12-Juli-2024.aspx>, diakses pada 17 desember 2024, pada pukul 15.15 WIB

¹⁰ Ratna Hartanto dan Juliyan Purnama Ramli, "Hubungan Hukum Para Pihak dalam Peer to Peer Lending", Jurnal Hukum IUS QIA IUSTUM, Volume 25, Nomor 2, Tahun 2018, hlm. 322.



meskipun aplikasi AdaKami sudah terdaftar dan diawasi langsung oleh OJK masih banyak terdapat kasus-kasus pengaduan dari Nasabah pengguna jasa pinjaman di aplikasi ini yang bahkan merasa dirugikan.

Pengamat ekonomi digital dari Indef, Nailul Huda, menyebut ada dua hal yang menyebabkan kasus gagal bayar terjadi hingga peneroran. Pertama, dari sisi informasi mengenai pinjaman online yang belum sempurna. Misalnya, terkait bunga. Pada survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), faktor paling penting bagi pertimbangan peminjam adalah suku bunga yang rendah. Sementara diketahui bahwa bunga di pinjol sangat tinggi, "Akan tetapi iklan pinjol hanya menampilkan besaran bunga yang rendah seperti 0,1% hingga 0,4% tanpa menampilkan itu harian, mingguan, atau bulanan," jelas Nailul Huda kepada BBC News Indonesia. Kalau bunga perhari 0,4% maka satu bulan mencapai 12%. Kedua, tidak adanya credit scoring atau penilaian yang dijadikan dasar pertimbangan menyalurkan dana pinjaman dari pinjol. Menurut dia, penilaian itu penting untuk melihat kemampuan bayar calon peminjam. "Ini bisa dilihat sebenarnya dari tingkat gagal bayar yang semakin meningkat. Bahkan ada pinjol resmi yang tingkat bayarnya sampai 77%. Artinya dari sistem assesmennya harus ada perbaikan."¹¹

Upaya yang dapat dilakukan agar masyarakat tidak mudah tergiur menggunakan pinjaman online dalam keadaan terdesak adalah dengan diadakannya upaya sosialisasi serta penyuluhan hukum yang dapat dilakukan oleh pihak berwenang yaitu Otoritas Jasa Keuangan melalui kerjasamanya dengan pihak Kementerian Komunikasi dan Informatika, dari segi edukasi perlindungan hukum kepada konsumen, yaitu masyarakat, terkait pengaturan serta tata cara menggunakan pinjaman online dari segala aspek penting terutama dari legalitas, suku bunga, metode penawaran dan lain-lain. Sosialisasi dilakukan dengan tujuan agar dapat mencegah masyarakat agar tidak terjerat dengan penerapan suku bunga yang abnormal dari pihak perusahaan penyelenggara transaksi pinjaman online.¹² Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah membuat aturan untuk ditaati oleh penyelenggara bisnis pinjaman dari pengguna ke pengguna yaitu POJK Nomor 77/POJK.01/2016, peraturan ini bertujuan untuk melindungi konsumen terkait keamanan dana dan data, pencegahan pencucian uang dan pendanaan terorisme, stabilitas sistem keuangan, hingga para pengelola perusahaan Fintech dan Pinjaman Online.¹³

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum Normatif Adapun pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan Normatif, suatu metode penelitian hukum yang hanya ditunjukkan pada peraturan-peraturan tertulis sehingga penelitian ini sangat erat hubungannya pada perpustakaan karena akan membahas tentang sistem penagihan

¹¹ BBC News Indonesia “<https://www.bbc.com/indonesia/articles/cz986dygeeyo.amp>“. diakses pada 17 desember 2024, pada pukul 17.00 WIB.

¹² Aristya Windiana Pamuncak, dkk, “Praktik Profesional Hukum Gagasan pemikiran tentang penegakan hukum” Cet. 1, (Jawa Tengah : Muhammadiyah University Press, Juni 2022), hlm. 50-51

¹³ Diana Fitriana, dkk, “Analisa peraturan otoritas jasa keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (LPMBUTI) terhadap pengguna financial technology (fintech) pada industri jasa perbankan di wilayah III Cirebon”, Jurnal Kajian Hukum Islam, Vol. 6, No. 1, Juni 2021, hlm.1



telat bayar dalam Pinjaman Online melalui Aplikasi AdaKami.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek utama terkait layanan pinjaman online pada aplikasi AdaKami, yaitu bagaimana proses perjanjian pinjaman dan sistem penagihan telat bayar terhadap pinjaman melalui aplikasi AdaKami. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, hasil dan pembahasan ini disajikan dalam satu sub-bab utama yang memberikan gambaran komprehensif mengenai operasional AdaKami serta implikasinya terhadap konsumen.

Proses Perjanjian Pinjaman dan Sistem Penagihan Telat Bayar terhadap Pinjaman melalui Aplikasi AdaKami

Sebelum mengetahui tentang bagaimana Sistem Penagihan telay bayar pada Aplikasi AdaKami perlu bagi kita untuk mengetahui bagaimana Proses perjanjian pinjaman di aplikasi AdaKami dimulai dari pengajuan pinjaman oleh calon peminjam melalui aplikasi yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berdasarkan POJK Nomor 77/POJK.01/2016, penyelenggara pinjaman online wajib menyampaikan prosedur penyelesaian dan penagihan kepada nasabah sebelum proses pinjaman dilakukan.¹⁴ Proses ini mencakup beberapa tahapan yang secara teknis memenuhi regulasi yang berlaku, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan transparansi dan keadilan bagi konsumen.

Proses perjanjian pinjaman di AdaKami melibatkan beberapa langkah utama sebagai berikut:

- a. Pengajuan Pinjaman: Calon peminjam mengisi formulir pengajuan melalui aplikasi dengan data pribadi dan keuangan. Formulir ini mencakup informasi seperti identitas diri, jumlah pinjaman yang diajukan, tujuan pinjaman, serta informasi keuangan lainnya yang relevan.
- b. Verifikasi Data: Data yang diinput diverifikasi oleh sistem otomatis AdaKami untuk memastikan kelayakan peminjam. Proses verifikasi ini melibatkan pengecekan data pribadi, riwayat kredit, dan kemampuan finansial peminjam untuk membayar kembali pinjaman.
- c. Persetujuan Pinjaman: Jika data valid dan peminjam memenuhi kriteria yang ditetapkan, pinjaman disetujui dan dana dicairkan ke rekening peminjam. Proses ini dilakukan secara cepat, sering kali dalam waktu kurang dari 24 jam setelah pengajuan disetujui.
- d. Penandatanganan Kontrak Elektronik: Peminjam menyetujui syarat dan ketentuan melalui kontrak elektronik yang mengikat secara hukum sesuai dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).¹⁵ Kontrak ini mencakup

detail pinjaman seperti jumlah pinjaman, suku bunga, tenor, biaya layanan, dan ketentuan lainnya.

¹⁴ POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik



Tabel 1. Proses Perjanjian Pinjaman di AdaKami

Tahapan	Deskripsi
Pengajuan Pinjaman	Pengisian Formulir Melalui Aplikasi
Verifikasi Data	Sistem otomatis memeriksa kelayakan peminjam
Persetujuan Pinjaman	Pinjaman disetujui dan dana dicairkan
Kontrak Elektronik	Penandatanganan syarat dan ketentuan secara elektronik

Tabel 1. Proses Perjanjian Pinjaman di AdaKami

Sumber: Data Primer dari Aplikasi AdaKami

Pembahasan terhadap proses ini menunjukkan bahwa AdaKami telah mengimplementasikan sistem perjanjian pinjaman yang sesuai dengan regulasi OJK dan UU ITE. Namun, terdapat indikasi bahwa transparansi dalam penyampaian biaya layanan dan bunga masih kurang. Hal ini tercermin dari keluhan nasabah yang merasa dirugikan oleh biaya layanan yang tinggi, sebagaimana diungkapkan dalam beberapa kasus pengaduan.¹⁶ Sebuah penelitian menyebutkan bahwa salah satu aplikasi AdaKami, bunga yang tertera setelah peminjam menyelesaikan transaksi mencapai angka yang sama dengan pinjaman pokoknya sendiri. Itu karena biaya bunga dicantumkan pada biaya admin sehingga pada awal transaksi angka bunga terlihat rendah supaya menarik. Selain itu, terdapat kasus dimana salah satu nasabah AdaKami mendapat ancaman penyebaran data pribadi oleh penagih utang dan diteror melalui Whatsapp setelah dia bayar gagal cicilan pinjamannya¹⁷.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdata, perjanjian sah jika memenuhi empat syarat: kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak, objek perjanjian yang jelas, dan sebab yang halal.¹⁸ Dalam konteks perjanjian elektronik di AdaKami, kesepakatan para pihak dicapai melalui persetujuan terhadap syarat dan ketentuan yang ditetapkan secara elektronik. Kecakapan para pihak terpenuhi karena peminjam yang mengajukan pinjaman harus memiliki kapasitas hukum untuk bertindak. Objek perjanjian jelas, yaitu pinjaman uang, dan sebabnya halal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Asas kebebasan berkontrak, yang diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat perjanjian sesuai kehendak mereka, asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum. Penyampaian informasi terkait biaya layanan dan bunga, hal ini menunjukkan bahwa meskipun perjanjian pinjaman telah memenuhi syarat hukum formal, aspek substantif dari perjanjian tersebut masih perlu diperbaiki untuk memastikan keadilan dan keterbukaan bagi konsumen. Dalam konteks ini, asas kebebasan

¹⁶ Muhammad Khadafi, “Ngeri Bunga AdaKami Rendah tapi Biaya Layanan Gak Kira-Kira”, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230921144530-17-474455/ngeri-bunga-adakami-rendah-tapi-biaya-layanan-gak-kira-kira>, CNBC Indonesia, diakses pada 15 Juli 2024.

¹⁷ Azhar Hafizhuddin, dkk, “Etika Dan Moral Dalam Konteks Pelayanan Platform Pinjaman Online”, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol. 10 No.14, Juli 2024, hlm.314

¹⁸ Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata



berkontrak seharusnya tidak hanya dilihat sebagai kebebasan formal untuk membuat perjanjian, tetapi juga harus mempertimbangkan keadilan substantif dan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah dalam perjanjian. Oleh karena itu, penting bagi para pihak yang terlibat dalam perjanjian untuk memastikan bahwa perjanjian tersebut tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga adil dan transparan, serta mencerminkan itikad baik dan keseimbangan kepentingan antara para pihak.¹⁹

Kekurangan dalam transparansi biaya layanan dan bunga memiliki implikasi praktis yang signifikan. Nasabah yang tidak memahami secara mendalam syarat dan ketentuan pinjaman mungkin akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajibannya, yang kemudian dapat berujung pada keterlambatan pembayaran atau bahkan gagal bayar. Hal ini tidak hanya merugikan nasabah tetapi juga dapat merusak reputasi AdaKami sebagai penyelenggara pinjaman online yang terpercaya. Biaya layanan yang tinggi dapat menyebabkan nasabah merasa terjebak dan terpaksa melunasi pinjaman secara mendesak, sering kali dengan cara yang merugikan diri sendiri. Ini mencerminkan pentingnya peningkatan transparansi dan edukasi kepada konsumen mengenai seluruh biaya yang terkait dengan pinjaman online.

Pelanggaran wanprestasi dalam aplikasi pinjaman online seperti AdaKami sering terjadi ketika pihak peminjam tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian pinjaman. Hal ini dapat mencakup keterlambatan pembayaran, tidak membayar jumlah yang disepakati, atau bahkan tidak membayar sama sekali. Ketidakpatuhan ini tidak hanya merugikan pemberi pinjaman, tetapi juga dapat berdampak pada reputasi peminjam dan akses mereka ke layanan keuangan di masa depan. Penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka dalam perjanjian pinjaman online²⁰. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa.²¹ Jika terjadi pelanggaran wanprestasi, konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha dapat menimbulkan kerugian sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian atas suatu barang tertentu yang dihasilkan oleh pelaku usaha, dalam hal ini konsumen berhak untuk didengar keluhannya serta pihak konsumen berhak memperoleh ganti kerugian dan sebaliknya pihak pelaku usaha berkewajiban untuk mendengar keluhan konsumen dan memberikan ganti kerugian yang setimpal kepada konsumen bahwasannya didalam UUPK terdapat 3 (tiga) Pasal yang menggambarkan system tanggung jawab produk barang/jasa dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu ketentuan Pasal 19,23 dan 28 UUPK²².

¹⁹Cahyono, “Pembatasan Asas Freedom of Contract dalam Perjanjian Komersial” <https://pn-bandaaceh.go.id/pembatasan-asas-freedom-of-contract-dalam-perjanjian-komersial/>, diakses pada 10 februari 2025, pada pukul 16.15 WIB.

²⁰ Agung Prayoga Aziz, dkk, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Perjanjian Pinjaman Uang Melalui Aplikasi Pinjaman Online”, Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora, Vol. 06 No.02, Juli 2023, hlm.202

²¹ Nur Azza Morlin Iwanti dan Taun, “Akibat Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang yang berlaku”, Jurnal ilmu hukum “the juris”, Vol. VI, No. 2, Desember 2022, hlm.348

²² Grace Nathalia Amdery, dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Alat Kesehatan (Masker) Yang Dilakukan Pelaku Usaha Pada Aplikasi Bukalapak”, TATOHI Jurnal Ilmu Hukum, Vol.2 No.7, September 2022, hlm.683



OJK berperan dalam mengawasi dan menegakkan peraturan yang melindungi konsumen dari praktik pinjaman yang merugikan, termasuk tindakan tegas terhadap lembaga yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Pelanggaran wanprestasi di aplikasi pinjaman online seperti AdaKami juga dapat berujung pada konsekuensi hukum bagi peminjam. Jika peminjam tidak memenuhi kewajiban pembayaran, pemberi pinjaman memiliki hak untuk mengambil langkah-langkah hukum untuk menuntut pembayaran yang tertunggak. Proses ini dapat melibatkan pengajuan gugatan di pengadilan, yang tentunya akan menambah beban finansial dan emosional bagi peminjam. Selain itu, catatan kredit peminjam dapat terpengaruh, yang dapat menghalangi akses mereka ke pinjaman di masa depan.

Sebagai contoh, laporan dari CNBC Indonesia mengungkapkan bahwa untuk pinjaman sebesar Rp5 juta di AdaKami, total biaya layanan dan bunga yang dikenakan mencapai Rp2,8 juta atau 56% dari jumlah pinjaman yang diajukan. Meskipun suku bunga yang ditawarkan tampak rendah, biaya layanan yang tinggi ini dapat memberatkan nasabah yang tidak sepenuhnya memahami struktur biaya tersebut.²³ Penulis juga berpendapat kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi terkait biaya layanan dan bunga ini dapat menyebabkan nasabah merasa terjebak dalam situasi finansial yang sulit. Mereka mungkin merasa terpaksa untuk melunasi pinjaman secara mendesak, sering kali dengan cara yang merugikan diri sendiri, seperti mengambil pinjaman lain dengan syarat yang lebih memberatkan. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan transparansi dan edukasi kepada konsumen mengenai seluruh biaya yang terkait dengan pinjaman online.

Penyedia layanan pinjaman online AdaKami, yang merupakan bagian dari PT Pembiayaan Digital Indonesia, mengungkapkan bahwa mereka memiliki sekitar 400 penagih utang internal, belum termasuk debt collector dari luar. Seorang karyawan di perusahaan tersebut menjelaskan bahwa aplikasi AdaKami dan platform sejenis melakukan penagihan utang dengan mengelompokkan nasabah ke dalam kategori tertentu, seperti kelompok A untuk utang yang jatuh tempo dalam 1-10 hari, dan seterusnya. Dalam interaksi dengan nasabah, mereka biasanya menampilkan informasi di layar mengenai batas waktu yang akan dibahas. AdaKami berkomitmen untuk melaksanakan proses penagihan dengan cara yang sopan dan sesuai dengan Surat Edaran OJK Nomor 19/SEOJK.06/2023²⁴. Mereka memastikan bahwa penagihan dilakukan dalam jam yang wajar, yaitu antara pukul 08.00 hingga 20.00, sehingga nasabah tidak terganggu di luar jam operasional yang telah ditentukan. AdaKami juga membedakan dengan jelas antara pengingat dan penagihan; pengingat biasanya dikirim sebelum jatuh tempo dalam bentuk notifikasi, pesan singkat, atau panggilan otomatis untuk memberi tahu nasabah pembayaran akan segera jatuh tempo, dengan tujuan membantu mereka mengelola keuangan dan menghindari keterlambatan.

Sementara itu, penagihan dilakukan setelah tanggal jatuh tempo jika pembayaran belum

²³ Muhammad Khadafi, *Ibid.*

²⁴ Rizka Luluatul Hasanah, dkk, "Kebijakan Publik : Dampak (SE) OJK 19/SEOJK.06/ 2023 Tentang Penurunan Bunga Pinjaman Online Bagi Masyarakat", *Musytari : Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi, Neraca Manajemen, Ekonomi*, Vo.10 No.10, Desember 2024, hlm. 131–140



diterima. Penagihan hanya dilakukan melalui desk collection agent, tanpa adanya petugas collection di lapangan. AdaKami menerapkan kebijakan ketat dalam proses penagihan, di mana petugas desk collection dilarang keras menggunakan kata-kata atau kalimat yang bersifat ancaman, kekerasan, atau tindakan yang dapat membuat nasabah merasa tertekan atau dirugikan. Proses penagihan juga dilakukan tanpa adanya tekanan fisik atau verbal, serta menghindari intimidasi berdasarkan suku, agama, ras, atau golongan. Semua komunikasi dilakukan dengan penuh rasa hormat. Untuk memastikan bahwa penagihan dilakukan sesuai dengan aturan, seluruh tenaga penagih (desk collection) di AdaKami mendapatkan pelatihan khusus dan bersertifikat. Dengan mengikuti pedoman OJK, AdaKami berupaya untuk memastikan bahwa semua nasabah diperlakukan dengan baik dan secara profesional.

Sistem penagihan telat bayar di AdaKami diatur oleh POJK Nomor 10/POJK.05/2022 yang menekankan pentingnya edukasi dan perlindungan pengguna layanan pinjaman online.²⁵ Berdasarkan temuan, sistem penagihan di AdaKami melibatkan beberapa langkah, mulai dari pemberitahuan awal melalui SMS atau email kepada nasabah yang terlambat membayar, surat peringatan resmi jika keterlambatan berlanjut, penagihan intensif oleh debt collector yang kadang-kadang melibatkan pihak ketiga seperti atasan atau kerabat nasabah, hingga tindakan hukum sebagai upaya terakhir untuk menagih utang. Pembahasan terhadap sistem penagihan menunjukkan bahwa meskipun AdaKami telah mengikuti regulasi yang ditetapkan oleh OJK, praktik penagihan yang dilakukan sering kali dirasakan kasar dan mengintimidasi oleh nasabah. Hal ini bertentangan dengan Pasal 1754 KUHPerdata yang mengatur kewajiban peminjam untuk melunasi utang tanpa adanya tindakan yang merugikan secara tidak proporsional.²⁶ Menurut Pendapat penulis situasi ini mencerminkan adanya celah dalam implementasi regulasi, di mana standar etika dalam penagihan masih sulit dikontrol sepenuhnya oleh OJK, terutama dalam hal interaksi langsung antara debt collector dan nasabah. Pengawasan yang lebih ketat serta mekanisme pengaduan yang lebih efektif diperlukan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi tanpa menghambat proses bisnis penyedia layanan pinjaman, juga diperlukan adanya transparansi dalam prosedur penagihan, termasuk adanya batasan yang jelas terkait tindakan yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan dalam menagih utang, guna mencegah penyalahgunaan kewenangan oleh pihak penagih. Selain itu, ancaman penyebaran data pribadi nasabah merupakan pelanggaran terhadap privasi yang dilindungi oleh UU ITE, penyalahgunaan data pribadi ini tidak hanya merugikan secara hukum tetapi juga berdampak psikologis bagi nasabah, yang dapat mengalami tekanan sosial akibat pencemaran nama baik. Diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme sanksi yang lebih tegas bagi penyedia layanan pinjaman yang terbukti melanggar ketentuan.

Berdasarkan POJK Nomor 10/POJK.05/2022, penyelenggara pinjaman online harus memastikan bahwa proses penagihan dilakukan secara etis dan tidak mengintimidasi nasabah. Langkah-langkah yang telah diimplementasikan oleh AdaKami mencakup pemberitahuan awal dan peringatan tertulis yang sesuai dengan regulasi tersebut.

²⁵ POJK Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

²⁶ Pasal 1754 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.



Namun, praktik penagihan intensif yang melibatkan pihak ketiga seperti atasan atau kerabat nasabah sering kali berujung pada tindakan yang tidak etis dan merugikan nasabah, berikut berbagai bentuk hal yang merugikan nasabah, antara lain :

1. Penyebaran Data Pribadi: Penagih utang mengancam akan menyebarkan data pribadi nasabah kepada publik atau pihak ketiga, termasuk atasan atau kerabat, yang dapat merusak reputasi dan privasi nasabah.
2. Penggunaan Data Kontak Tanpa Izin: Penagih utang menghubungi seluruh kontak di ponsel nasabah, termasuk keluarga, teman, dan atasan, untuk menagih utang, yang menyebabkan rasa malu dan tekanan sosial bagi nasabah.
3. Teror dan Intimidasi: Nasabah menerima panggilan telepon berulang kali setiap hari, sering kali disertai dengan ancaman dan bahasa kasar, yang menyebabkan stres dan tekanan psikologis.²⁷

Pasal 1754 KUHPerdata menyatakan bahwa "Pinjam pakai habis adalah suatu perjanjian, yang menentukan pihak pertama menyerahkan sejumlah barang yang dapat habis terpakai kepada pihak kedua dengan syarat bahwa pihak kedua itu akan mengembalikan barang sejenis kepada pihak pertama dalam jumlah dan keadaan yang sama." Dalam konteks pinjaman online, ini diartikan sebagai kewajiban peminjam untuk melunasi pinjaman tanpa adanya tindakan yang merugikan secara tidak proporsional. Praktik penagihan yang mengancam nasabah dengan menyebarkan data pribadi atau menghubungi pihak ketiga merupakan pelanggaran terhadap prinsip ini.

Kasus yang diungkapkan oleh Rifal, seorang nasabah AdaKami, menggambarkan bagaimana praktik penagihan yang kasar dapat berdampak negatif pada nasabah. Rifal mengalami teror dari debt collector yang bahkan mengancam akan menyebarkan data pribadinya jika tidak melunasi utangnya.²⁸ Praktik ini tidak hanya merugikan nasabah secara finansial tetapi juga secara psikologis, yang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam regulasi OJK. Ancaman penyebaran data pribadi ini juga mencerminkan lemahnya pengawasan terhadap praktik penagihan di sektor pinjaman online, yang seharusnya berpedoman pada prinsip transparansi dan kepatuhan hukum. Tindakan semacam ini bukan hanya melanggar hak konsumen, tetapi juga dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan pinjaman berbasis teknologi.

Praktik penagihan yang mengintimidasi dan mengancam nasabah merupakan pelanggaran serius terhadap hukum dan etika bisnis. Aristya Windiana Pamuncak menyatakan bahwa penegakan hukum yang adil harus mengedepankan perlindungan

konsumen tanpa mengorbankan hak privasi.²⁹ Penulis juga berpendapat bahwa perlindungan terhadap nasabah tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga harus didukung oleh kebijakan yang jelas serta tindakan tegas dari regulator dan penegak hukum. Jika mekanisme pengawasan dan sanksi bagi pelanggar tidak diterapkan secara

²⁷https://afpi.or.id/articles/detail/laporkan-penagihan-pinjaman-online?utm_source=chatgpt.com, diakses pada 10 januari 2025, pada pukul 17.45 WIB

²⁸<https://www.bbc.com/indonesia/articles/cz986dygeeyo.amp> , diakses pada 17 desember 2024, pada pukul 21.30 WIB.

²⁹ Aristya Windiana Pamuncak, dkk, "Praktik Profesional Hukum Gagasan Pemikiran tentang Penegakan Hukum", Cet. 1, (Jawa Tengah : Muhammadiyyah University Press, Juni 2022).



efektif, maka risiko penyalahgunaan dalam industri pinjaman online akan terus berlanjut, yang berpotensi memperburuk krisis kepercayaan terhadap sektor keuangan digital. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih ketat dan mekanisme pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa penyelenggara pinjaman online menjalankan usahanya sesuai dengan hukum dan etika yang berlaku. Selain itu, edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kesadaran dan keberanian nasabah dalam melaporkan praktik penagihan yang melanggar hukum.

Dari sudut pandang psikologi hukum, intimidasi dapat menyebabkan stres, kecemasan, dan ketakutan yang berkepanjangan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kesehatan mental dan keputusan finansial nasabah. Tindakan seperti ancaman fisik atau verbal, serta pengungkapan informasi pribadi tanpa izin, tidak hanya melanggar norma etika tetapi juga dapat dikenakan sanksi hukum³⁰. Penagih utang yang menggunakan metode ini berisiko menghadapi konsekuensi hukum, termasuk tuntutan pidana, serta merusak reputasi perusahaan mereka. Oleh karena itu, penting bagi lembaga keuangan untuk menerapkan praktik penagihan yang etis dan sesuai dengan hukum untuk melindungi hak-hak nasabah dan menjaga integritas bisnis. Praktik penagihan yang mengintimidasi dan mengancam nasabah juga dapat dilihat dari perspektif perlindungan konsumen. Dari sudut pandang etika bisnis, praktik penagihan yang tidak etis dapat merusak reputasi AdaKami dan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap layanan pinjaman online secara umum. Kepercayaan adalah faktor kunci dalam industri fintech, dan kehilangan kepercayaan konsumen dapat berdampak negatif pada pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, penting bagi AdaKami untuk memperbaiki praktik penagihannya agar dapat mempertahankan reputasi positif dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah.

Konsumen sebagai pengguna jasa layanan pinjaman online juga memiliki hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur secara jelas dalam regulasi yang telah ditetapkan, konsumen juga harus mengetahui hak-hak mereka agar tidak terjadi hal-hal diluar ketentuan awal dalam perjanjian seperti yang terdapat dalam POJK Nomor 77/POJK.01/2016 dan POJK Nomor 10/POJK.05/2022. Konsumen memiliki beberapa hak utama dalam menggunakan layanan pinjaman *online*, antara lain:

- a. Hak atas Informasi yang Jelas dan Transparan: Konsumen berhak mendapatkan informasi lengkap mengenai suku bunga, biaya layanan, syarat pinjaman, dan ketentuan lainnya sebelum melakukan perjanjian pinjaman. Informasi ini harus disampaikan secara jelas dan mudah dipahami agar konsumen dapat membuat keputusan yang bijak.
- b. Hak atas Perlindungan Data Pribadi: Data pribadi konsumen harus dilindungi dan tidak disalahgunakan oleh penyelenggara pinjaman online. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi elektronik.
- c. Hak atas Prosedur Pengaduan yang Efektif: Konsumen berhak memiliki akses untuk mengadukan permasalahan terkait layanan pinjaman *online*, konsumen juga

³⁰ Fuadi Isnawan, "Tinjauan Hukum Pidana Tentang Fenomena Cyberbullying Yang Dilakukan Oleh Remaja", *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol.4 No.1, April 2023, hlm.146



berhak mengumpulkan dan menggunakan bukti elektronik berupa dokumen/data elektronik yang dapat digunakan untuk prosedur pengaduan jika ada pelanggaran yang dilakukan oleh pinjaman *online* tersebut.³¹ Penyelenggara pinjaman online harus menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan responsif untuk menangani keluhan konsumen.

- d. Hak atas Perlakuan yang Adil dan Tidak Diskriminatif: Konsumen harus diperlakukan secara adil tanpa adanya diskriminasi dalam proses pengajuan dan penagihan pinjaman. Semua tindakan penagihan harus dilakukan sesuai dengan etika dan hukum yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur hak-hak konsumen secara jelas, meskipun implementasinya masih belum optimal. Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Beberapa nasabah melaporkan bahwa informasi mengenai biaya layanan dan suku bunga tidak disampaikan secara transparan, sehingga mereka tidak sepenuhnya memahami kewajiban finansial mereka setelah menyetujui perjanjian pinjaman. Selain itu, penagihan yang kasar dan mengintimidasi nasabah menunjukkan bahwa hak atas perlindungan data pribadi dan perlakuan yang adil sering kali diabaikan. Agus Iermansyah dan Dhian Indah Astanti dalam penelitian mereka mengungkapkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam layanan jasa keuangan digital masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan transparansi informasi dan praktik penagihan yang tidak etis.³² Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih serius dalam penegakan UUPK, termasuk pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaku usaha di sektor pinjaman online. Selain itu, edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka juga penting agar mereka dapat mengambil langkah-langkah yang tepat ketika menghadapi pelanggaran terhadap hak-hak tersebut.

POJK Nomor 77/POJK.01/2016 mengatur bahwa penyelenggara pinjaman online harus memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen sebelum perjanjian pinjaman dilakukan.³³ Kebanyakan konsumen kurang memahami tentang informasi yang disampaikan, ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti penggunaan bahasa yang

terlalu teknis dalam perjanjian pinjaman, minimnya edukasi yang diberikan kepada calon peminjam, serta kurangnya penekanan terhadap risiko keuangan yang mungkin timbul akibat keterlambatan pembayaran. Akibatnya, banyak nasabah yang tidak menyadari jumlah total kewajiban yang harus mereka bayar hingga akhirnya menghadapi beban finansial yang lebih besar dari yang diperkirakan. Menurut Gadis Febri Nuraini dan Muhammad Zaky, transparansi dalam penyampaian informasi adalah kunci untuk memastikan bahwa konsumen dapat membuat keputusan yang bijak dan tidak terjebak

³¹ Efa Laela Fakhriah, "Penemuan Hukum Oleh Hakim Melalui Pembuktian Dengan Menggunakan Bukti Elektronik Dalam Mengadili Dan Memutus Sengketa Perdata", Jurnal Bina mulia hukum, vol. 5, no.1, hlm.91

³² Agus Irmansyah, Dhian Indah Astanti, dkk, "Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam jasa layanan keuangan (digital financial technology)", Semarang Law Review (SLR), Vol.4, No.1, hlm.56

³³ POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.



dalam pinjaman yang merugikan.³⁴ Hal ini menegaskan bahwa penyelenggara pinjaman online memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan bahwa setiap konsumen memahami konsekuensi dari pinjaman yang mereka ambil. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan mekanisme penyampaian informasi yang lebih jelas, seperti simulasi pembayaran yang mudah dipahami, penjelasan biaya secara lebih rinci dalam bahasa yang sederhana, serta penyediaan layanan konsultasi bagi nasabah sebelum mereka menyetujui perjanjian pinjaman. Selain itu, OJK dan lembaga terkait perlu memperketat pengawasan terhadap penyelenggara pinjaman online yang tidak mematuhi ketentuan transparansi, termasuk penerapan sanksi bagi platform yang terbukti sengaja menyembunyikan informasi penting bagi konsumen.

Ketidaktransparan ini berdampak pada ketidakpuasan dan kerugian finansial nasabah, seperti yang terjadi pada kasus Rifal, yang mengakibatkan beban finansial yang berat dan meningkatkan risiko gagal bayar. Pasal 1320 KUHPerdata mengatur bahwa perjanjian harus memenuhi empat syarat utama untuk sah secara hukum. Meskipun perjanjian pinjaman di AdaKami telah memenuhi syarat formal tersebut, aspek keseimbangan antara hak dan kewajiban sering kali diabaikan, ini dapat menciptakan ketidakadilan bagi konsumen. Ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan ketidakadilan dan merugikan konsumen, sehingga regulasi perlu diperkuat dan pengawasan lebih ketat diterapkan untuk memastikan prinsip perjanjian yang adil dan seimbang dipatuhi. Kewajiban untuk melunasi utang tepat waktu, terutama dalam kondisi finansial yang tidak stabil, dapat berdampak negatif pada kesejahteraan konsumen. Stres dan tekanan akibat penagihan yang kasar mempengaruhi kesehatan mental dan fisik konsumen. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara pinjaman online seperti AdaKami untuk mempertimbangkan kesejahteraan nasabah dalam merancang sistem pinjaman dan penagihan mereka.

Perkembangan fintech di Indonesia telah memberikan kontribusi signifikan terhadap inklusi keuangan, memungkinkan akses keuangan yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat. Namun, peningkatan penggunaan pinjaman online juga membawa tantangan baru terkait transparansi, perlindungan konsumen, dan praktik penagihan yang etis. Menurut Lutfia Cahya Karina, perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi mendorong perkembangan fintech, namun tantangan perlindungan konsumen masih menjadi hal yang perlu diatasi.³⁵

Memenuhi hak-hak konsumen sangat penting untuk menjaga kesejahteraan finansial dan psikologis mereka, informasi yang jelas dan transparan memungkinkan konsumen membuat keputusan bijak dan menghindari beban finansial yang berlebihan. Perlindungan data pribadi memastikan konsumen merasa aman dan dihargai, meningkatkan kepercayaan mereka terhadap penyelenggara pinjaman online seperti AdaKami. Untuk menciptakan hubungan hukum yang adil dan seimbang antara pemberi dan penerima pinjaman, regulasi perlu diperkuat dan pengawasan yang lebih ketat diterapkan. Praktik di AdaKami menunjukkan bahwa aspek substantif perjanjian masih

³⁴ Gadis Febri Nuraini dan Muhammad Zaky, "Analisis Lifestyle Exposure Theory terhadap Korban dari Pinjaman Online Ilegal melalui Aplikasi Pinjaman Now", Jurnal Anomie, Vol. 5, No. 1 April 2023, hlm.48

³⁵ Lutfia Cahya Karina, dkk, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pinjaman Online AdaKami", Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Vol.1, No.1, hlm. 2



perlu diperbaiki, terutama terkait transparansi biaya dan etika penagihan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa proses perjanjian pinjaman di aplikasi AdaKami telah memenuhi regulasi yang berlaku, seperti POJK Nomor 77/POJK.01/2016 dan UU ITE, dalam hal pengajuan, verifikasi, persetujuan, serta penandatanganan kontrak elektronik. Meskipun aspek hukum formal telah dipenuhi, masih terdapat permasalahan terkait transparansi biaya layanan dan suku bunga yang berpotensi merugikan konsumen. Ketidakjelasan dalam penyampaian informasi ini dapat menyebabkan nasabah kesulitan dalam memahami kewajiban finansial mereka, sehingga diperlukan perbaikan dalam penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah diakses. Sistem penagihan telat bayar di AdaKami secara umum telah mengikuti ketentuan dalam POJK Nomor 10/POJK.05/2022, yang mengatur mekanisme penagihan yang harus dilakukan secara etis dan tidak mengintimidasi. Untuk itu, AdaKami perlu meningkatkan upaya edukasi kepada nasabah mengenai struktur biaya layanan dan suku bunga yang dikenakan, serta memberikan panduan yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai peminjam, karena metode penagihan yang agresif dan melibatkan pihak ketiga dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi nasabah. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan nasabah dapat membuat keputusan yang lebih informasional dan bertanggung jawab, serta mengurangi potensi sengketa di masa mendatang. Selain itu, transparansi yang lebih baik akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap platform, yang pada gilirannya dapat mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis AdaKami dalam industri fintech. Sebagai masukan, AdaKami sebaiknya meningkatkan transparansi dalam penyampaian biaya layanan dan suku bunga dengan menyediakan informasi yang lebih rinci dan mudah dipahami oleh konsumen. Selain itu, dalam sistem penagihan, diperlukan penerapan mekanisme yang lebih etis dan profesional untuk menghindari praktik yang berpotensi melanggar hak konsumen. OJK juga perlu memperkuat pengawasan terhadap praktik pinjaman online guna memastikan bahwa seluruh penyelenggara fintech lending mematuhi regulasi yang ada. Edukasi kepada masyarakat mengenai pinjaman online juga perlu ditingkatkan agar konsumen dapat lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Aristya Windiana Pamuncak, dkk, "Praktik Profesional Hukum Gagasan pemikiran tentang penegakan hukum" Cet. 1, (Jawa Tengah : Muhammadiyyah University Press, Juni 2022).

Ayunda Cahya Mayangsari, dkk, "Tanggung Jawab Hukum dalam Keterlambatan Pembayaran Pinjaman Online Sistem Revolving", Cet. 1 (Pekalongan Jawa Tengah : PT Nasya Expanding Management, 2024).

Phireri, dkk, "Buku Ajar Hukum Perdata", Cet.1, (Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Maret 2024).

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.



Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

POJK Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

JURNAL

Agung Abdullah, "Analisis Pengetahuan Pinjaman Online Pada Masyarakat Muslim Surakarta", Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol. XI No. 2, Desember 2021.

Agung Prayoga Aziz, dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Perjanjian Pinjaman Uang Melalui Aplikasi Pinjaman Online", Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora, Vol. 06 No.02, Juli 2023

Arinda Elsa Fitra, "Dilema Pinjaman Online di Indonesia: Tinjauan Sosiologi Hukum dan Hukum Syariah", Jurnal Syariah dan Hukum, Vol. 19, No. 2 Desember 2021.

Azhar Hafizhuddin, dkk, "Etika Dan Moral Dalam Konteks Pelayanan Platform Pinjaman Online", Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol. 10 No.14 Juli 2024

Christhofer Bryan Ansa, dkk "Tinjauan Yuridis terhadap perlindungan hukum bagi debitur pinjaman online berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan", Jurnal Fakultas HukumUniversitas Sam Ratulangi Vol.XIII No.1, November 2023.

Diana Fitriana, dkk, "Analisa peraturan otoritas jasa keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (LPMBUTI) terhadap pengguna *financial technology* (fintech) pada industri jasa perbankan di wilayah III Cirebon", Jurnal Kajian Hukum Islam, Vol. 6, No. 1, Juni 2021.

Efa Laela Fakhriah, "Penemuan Hukum Oleh Hakim Melalui Pembuktian Dengan Menggunakan Bukti Elektronik Dalam Mengadili Dan Memutus Sengketa Perdata", jbmh, vol. 5, no. 1, pp. 89-102, Sep. 2020.

Fuadi Isnawan, "Tinjauan Hukum Pidana Tentang Fenomena Cyberbullying Yang Dilakukan Oleh Remaja", Jurnal Interpretasi Hukum, Vol.4 No.1, April 2023.

Gadis Febri Nuraini dan Muhammad Zaky, "Analisis Lifestyle Exposure Theory terhadap Korban dari Pinjaman Online Ilegal melalui Aplikasi Pinjaman Now", Jurnal Anomie, Vol. 5, No. 1 April 2023.

Gika Asdina Firanda, dkk, "Nagih Utang (Debt Collector) Online berbasis *Financial technology*", Diponegoro Law Journal, Vol.8, No.4, Tahun 2019.

Grace Nathalia Amdery, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Alat Kesehatan (Masker) Yang Dilakukan Pelaku Usaha Pada Aplikasi Bukalapak", TATOHI Jurnal Ilmu Hukum, Vol.2 No.7, September 2022.

Lutfia Cahya Karina, dkk, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pinjaman Online AdaKami", Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Vol.1, No.1.

Mita Wulan Ndari, dkk, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Data Konsumen Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Legal (Studi Kasus Pada Aplikasi Pinjaman Online Adakami)", Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara, Vol. 13 No. 2, September 2023

Nur Azza Morlin Iwanti dan Taun, "Akibat Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang yang berlaku", Jurnal ilmu hukum "the juris", Vol. VI, No. 2, Desember 2022



Ratna Hartanto dan Juliyan Purnama Raml, "Hubungan Hukum Para Pihak dalam Peer to Peer Lending", Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM, Volume 25, Nomor 2, Tahun 2018.

Rryan Hidayat, dkk, "Dampak pinjaman online pada mahasiswa UMY", Journal of Economic and Digital Business, Vol.1, No.1, tahun 2024.

WEBSITE

BBC News Indonesia "<https://www.bbc.com/indonesia/articles/cz986dygeeyo.amp>".
CNBC Indonesia, "<https://www.cnbcindonesia.com/market/20230921144530-17-474455/negeri-bunga-adakami-rendah-tapi-biaya-layanan-gak-kira-kira>"
<https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-12-Juli-2024.aspx>
<https://pn-bandaaceh.go.id/pembatasan-asas-freedom-of-contract-dalam-perjanjian-komersial/>
https://afpi.or.id/articles/detail/laporkan-penagihan-pinjaman-online?utm_source=chatgpt.com