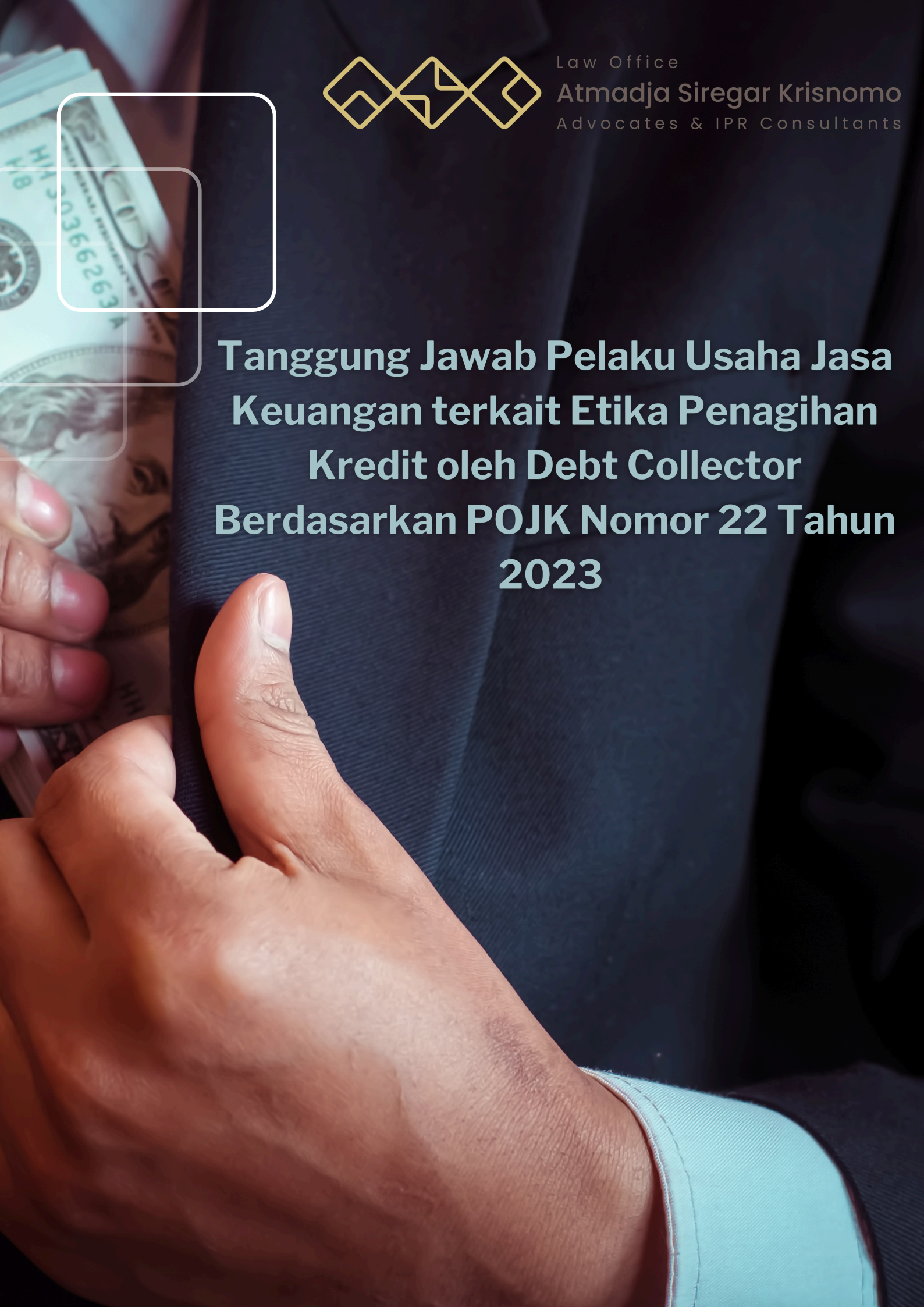




Law Office

Atmadja Siregar Krisnomo

Advocates & IPR Consultants



**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa
Keuangan terkait Etika Penagihan
Kredit oleh Debt Collector
Berdasarkan POJK Nomor 22 Tahun
2023**



Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan terkait Etika Penagihan Kredit oleh Debt Collector Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Disusun oleh : Kinanti Larasati

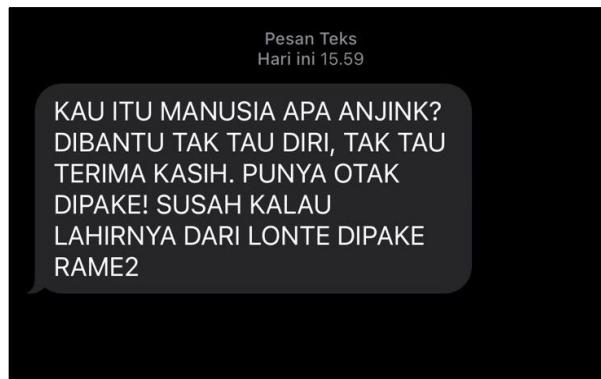
Seiring berkembangnya waktu, kebutuhan hidup masyarakat, baik yang bersifat primer, sekunder, tersier maupun gaya hidup semakin meningkat, yang mana hal ini sangat terasa di kota-kota besar di Indonesia. Namun demikian, meningkatnya kebutuhan masyarakat demikian pada kenyataannya seringkali tidak berbanding lurus dengan kemampuan finansial atau daya beli dari masyarakat. Akibatnya, terjadi kesenjangan yang membuat sebagian besar orang terpaksa memilih untuk meminjam dana kepada kreditur untuk mendapatkan dana secara cepat.

Menanggapi kebutuhan akan pinjaman dana demikian, pada saat ini telah banyak platform yang menyediakan pinjaman tersebut kepada calon debitur, baik bank konvensional, bank digital maupun pinjaman online. Pinjaman online kian menjamur dan diminati oleh calon debitur karena tidak mensyaratkan adanya jumlah minimal saldo tabungan dan juga agunan. Sedemikian masifnya minat masyarakat pada pinjaman online sehingga perusahaan-perusahaan penyedia pinjaman tersebut kian mempermudah persyaratan pinjaman dan memajang iklan di berbagai media, tidak terkecuali media sosial serta aplikasi *handphone*. Tidak heran, jika data (fintech) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan generasi muda yang terdiri dari generasi Y dan generasi Z semakin gemar menggunakan layanan keuangan pinjaman online dimana jumlah rekening penerima pinjaman aktif berusia 19-34 tahun mencapai 10,91 juta penerima dengan nilai pinjaman sebesar Rp26,87 triliun pada Juni 2023.

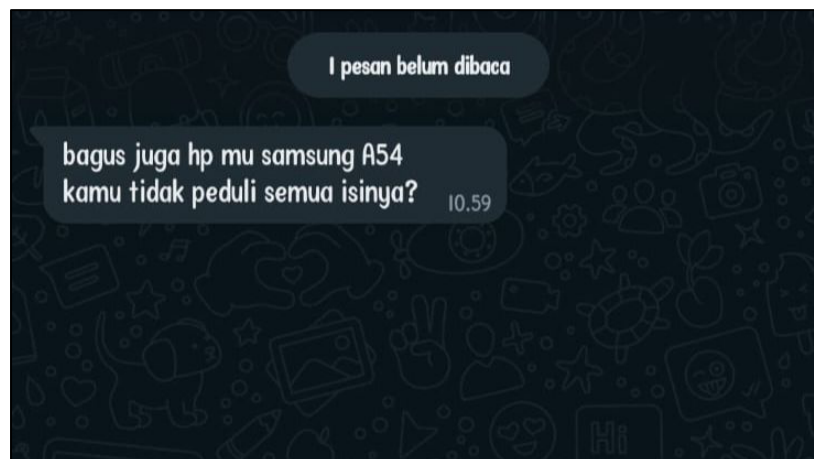
Namun demikian, alih-alih membantu, tidak dapat dipungkiri bahwa fasilitas pinjaman demikian seringkali membawa masalah baru, khususnya berkenaan dengan bunga serta denda tinggi yang justru mencekik para debitur pengguna layanan pinjaman tersebut. Belum lagi etika penagihan *debt collector* dari perusahaan pinjaman online yang seringkali tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, beberapa bahkan memperoleh pengancaman yang sangat sadis dan teror kepada pihak keluarga, kolega, maupun di sosial media milik debitur.



Berikut beberapa contoh pengancaman yang telah dilakukan oleh oknum *debt collector* pinjaman online kepada debitur :



(Gambar 1.1 Penagihan *Debt Collector* Platform Pinjaman Online yang Disinyalir Legal OJK)



(Gambar 1.2 Penagihan *Debt Collector* Platform Pinjaman Online yang Disinyalir Legal OJK)

Melalui contoh konkret di atas, dapat dilihat bahwa oknum *debt collector* cenderung menggunakan kata-kata kasar dan melakukan pengancaman terhadap konsumen. *Debt collector* yang melakukan penagihan dengan media seperti itu biasanya merupakan pihak ketiga yang dipekerjakan oleh perusahaan pinjaman dalam melakukan penagihan kepada debitur. Padahal, debitur yang menggunakan layanan pinjaman utang pada platform manapun, berhak mendapatkan perlindungan hukum.



Terkait hal ini, secara yuridis OJK telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut “**POJK 22/2023**”). Peranan penting kehadiran dari POJK 22/2023 adalah untuk mengatur prinsip-prinsip dan tata cara yang harus diikuti oleh Lembaga Jasa Keuangan (baik bank konvensional, bank digital maupun perusahaan pinjaman online) dalam melakukan penagihan (*vide* Pasal 62 ayat (2) POJK 22/2023). Selain itu, POJK demikian menegaskan hak-hak konsumen serta mengatur kewajiban Lembaga Jasa keuangan dalam melakukan penagihan secara adil dan beretika (*vide* Pasal 92 POJK 22/2023), membatasi atau mengatur strategi penagihan agar tidak melanggar prinsip-prinsip keadilan dan menghormati martabat konsumen (*vide* Pasal 62 ayat (4) POJK 22/2023). POJK demikian juga menetapkan sanksi bagi Lembaga Jasa keuangan yang melanggar aturan dalam proses penagihan, sehingga mendorong pelaksanaan penagihan yang bertanggung jawab dan beretika (*vide* Pasal 61 ayat (7) POJK 22/2023). Adapun sanksi bagi pelanggaran tersebut adalah sebagai berikut:

“Pasal 61 ayat (7) POJK 22/2023

PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan ayat (6) dikenai sanksi administratif berupa:

- a. peringatan tertulis;*
- b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;*
- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;*
- d. pemberhentian pengurus;*
- e. denda administratif;*
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau*
- g. pencabutan izin usaha.”*

Selain daripada itu, dalam ketentuan POJK 22/2023 juga telah diatur secara signifikan mengenai peran Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mengatur Perusahaan Jasa Penagihan. **Pertama**, yang harus dilakukan adalah dengan membuat Perjanjian Kerjasama dengan Perusahaan Jasa Penagihan, dimana tentu mengatur hak dan kewajiban serta apa-apa saja yang dilarang bagi Perusahaan Jasa Penagihan ketika melakukan penagihan kepada debitur (*vide* Pasal 61 ayat (1) POJK 22/2023). **Kedua**, Pelaku



Usaha Jasa Keuangan perlu melakukan verifikasi keabsahan legalitas dari Perusahaan Jasa Penagihan tersebut yakni sudah berbentuk badan hukum, memiliki izin, dan memiliki tenaga kerja yang telah memiliki sertifikasi penagihan (*vide* Pasal 61 ayat (2) POJK 22/2023).

Adapun Etika Penagihan yang sesuai dalam aturan POJK 22/2023 tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tidak menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan konsumen;
2. Tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
3. Tidak melakukan penagihan kepada pihak selain Konsumen;
4. Tidak secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
5. Di tempat alamat penagihan atau domisili Konsumen;
6. Penagihan hanya dapat dilakukan pada hari Senin s/d Sabtu diluar hari libur nasional dari pukul 08.00 s.d. 20.00 waktu setempat;
7. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun Hak dan Kewajiban Calon Konsumen maupun Konsumen yang bertujuan guna penyelenggaraan Perlindungan Konsumen yang termuat dalam Pasal 92 POJK 22/2023:

Hak Calon Konsumen/Konsumen (<i>vide</i> Pasal 92 ayat (2) POJK 22/2023)	Kewajiban Calon Konsumen/Konsumen (<i>vide</i> Pasal 92 ayat (3) POJK 22/2023)
<p>a. Mendapat keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan;</p> <p>b. Memilih produk;</p> <p>c. Mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan;</p> <p>d. Mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;</p>	<p>a. Mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh PUJK sebelum membeli produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan;</p> <p>b. Membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;</p> <p>c. Beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;</p>



<ul style="list-style-type: none">e. Didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;f. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;g. Mendapat edukasi keuangan;h. Diperlakukan atau dilayani secara benar;i. Mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;j. Membentuk asosiasi Konsumen; dank. Hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan	<ul style="list-style-type: none">d. Memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;e. Membayar sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan; danf. Mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
---	---

Kesimpulan

Dengan demikian, dalam melakukan penagihan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan pada pokoknya wajib berpedoman pada Etika Penagihan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Setiap penyelenggara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang keras melakukan penagihan dengan intimidasi, kekerasan fisik dan mental, maupun cara lain yang menyinggung SARA. OJK dalam kasus ini seharusnya mulai menginspeksi setiap Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan bagaimana metode penagihan yang mereka gunakan kepada debitur atau nasabah. Kendati secara yuridis pengaturan yang diberikan sudah baik dan memadai, persoalan demikian tidak akan pernah berakhir apabila tidak dihentikan secara langsung oleh otoritas yang berwenang, karena tidak sedikit laporan debitur atau nasabah yang berkedudukan sebagai korban penagihan tidak ditanggapi.