

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Permasalahan pada penagihan yang dilakukan *Debt Collector* kepada pemilik nomor darurat merupakan tindakan merupakan bentuk pelanggaran terhadap Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 dan UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Persoalan utama yang muncul mengenai praktik penagihan utang oleh *Debt Collector* adalah pada layanan pinjaman *online* yang melibatkan pihak nomor darurat. Permasalahan ini mencakup pelanggaran hak atas privasi, penyalahgunaan data pribadi, dan dampak psikologis yang signifikan terhadap pemilik nomor darurat yang tidak terlibat langsung dalam perjanjian pinjaman *online*. Hal tersebut tentu saja merugikan satu pihak yaitu pemilik nomor darurat yang ditagih hutang oleh *Debt Collector* pinjaman *online*, serta dengan tidak adanya hubungan hukum antara pemilik nomor darurat dengan *Debt Collector* pinjaman *online* menjadikan hal tersebut tidak terpenuhinya syarat sah perjanjian.

Untuk menghindari dan menyelesaikan permasalahan terhadap *Debt Collector* yang melakukan penagihan kepada pemilik nomor darurat maka diperlukan perlindungan hukum secara preventif dan represif bagi pemilik nomor darurat yang dirugikan akibat penagihan yang dilakukan *Debt Collector*. Perlindungan preventif dapat dilakukan dengan memberi jaminan terkait data pribadi harus dengan persetujuan pemilik nomor darurat, penerapan teknologi

keamanan data, dan edukasi kepada masyarakat. Sedangkan untuk perlindungan represif berupa peringatan tertulis, denda, pembatasan kegiatan usaha, dan pencabutan izin untuk platform pinjaman *online*, sedangkan *Debt Collector* beresiko tidak digunakan kembali. Apabila *Debt Collector* tersebut melakukan penagihan dengan ancaman, maka dapat dikenakan pasal 27 ayat (4) Undang-Undang ITE, dengan sanksi pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda maksimal 1 miliar rupiah. Dengan adanya perlindungan hukum tersebut diharapkan platform pinjaman *online* dan *Debt Collector* dapat melakukan penagihan sesuai etika dan peraturan yang berlaku.

## 4.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut ini disampaikan sejumlah saran yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam rangka meningkatkan perlindungan hukum terhadap pemilik nomor darurat yang ditagih hutang oleh *Debt Collector* pada layanan pinjaman *online*.

### 1. Peningkatan Pengawasan dan Penegakan Hukum oleh Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) disarankan untuk meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas penagihan yang dijalankan oleh *Debt Collector*. Langkah pengawasan ini dapat diwujudkan melalui pelaksanaan audit rutin terhadap penyelenggara layanan pinjaman *online* guna memastikan kepatuhan terhadap ketentuan yang tercantum dalam Surat Edaran OJK Nomor 19 Tahun 2023 mengenai Penyelenggaraan Layanan

Pendanaan Berbasis Teknologi dan undang-undang terkait. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan dapat memberlakukan sertifikasi khusus bagi *Debt Collector* agar mereka memiliki standar kompetensi yang sesuai. Tindakan tegas berupa pemberian sanksi administratif, hingga pencabutan izin operasional bagi platform yang melanggar, harus dilakukan secara konsisten untuk memberikan efek jera.

## **2. Peningkatan Literasi Hukum dan Keuangan bagi Masyarakat.**

Edukasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan agar mereka memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan pinjaman *online*. Kampanye literasi hukum dapat disalurkan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti platform media sosial, forum seminar, maupun kerja sama dengan institusi pendidikan dan komunitas lokal. Edukasi ini harus mencakup informasi tentang perlindungan data pribadi, tata cara penagihan yang sesuai aturan, dan mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran. Dengan meningkatnya literasi hukum dan keuangan, masyarakat diharapkan dapat lebih siap menghadapi potensi pelanggaran dan mengetahui langkah hukum yang dapat diambil.

## **3. Penguatan Teknologi untuk Perlindungan Data Pribadi.**

Platform pinjaman *online* harus diwajibkan untuk mengadopsi teknologi perlindungan data yang mutakhir, seperti enkripsi data dan autentikasi multi-faktor, guna mencegah penyalahgunaan data pribadi. Selain itu, diperlukan pengawasan lebih lanjut untuk memastikan bahwa

data kontak darurat tidak disalahgunakan dalam proses penagihan. Otoritas Jasa Keuangan dan pemerintah juga dapat bekerja sama dengan penyedia teknologi guna mengembangkan sistem yang lebih aman yang dapat melindungi data pribadi pengguna secara efektif.

#### **4. Peningkatan Dukungan Psikologis dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa**

Pemerintah perlu menyediakan layanan bantuan psikologis bagi pemilik nomor darurat yang mengalami tekanan akibat intimidasi *Debt Collector*. Layanan ini dapat diberikan melalui sinergi bersama berbagai lembaga sosial serta organisasi di luar pemerintahan yang memiliki perhatian pada isu terkait, atau pusat layanan kesehatan. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa harus ditingkatkan dengan membentuk lembaga khusus yang menangani pengaduan secara cepat, murah, dan efisien. Mekanisme mediasi juga perlu difasilitasi agar penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara damai tanpa harus melibatkan proses litigasi yang memakan waktu dan biaya.