



ISSN:2723-5998

JURNAL HUKUM
IUS PUBLICUM



DAMPAK PENGANCAMAN TINDAK PIDANA *DESK-COLLECTOR* TERHADAP DEBITUR PINJAMAN ONLINE MENURUT *LIFESTYLE ROUTINE ACTIVITY THEORY*

Allysa Farisa Yasmine^a, Alvina Faradila^b, Ayudhianti Pranchastika^c, Farah Almi^d,
Muhammad Rafli^e, Mudita Ayunda^f, Irsya Apryan^g, Daffa Rizky^h.

^a Universitas Budi Luhur, Email: 2043500830@student.budiluhur.ac.id

^b Universitas Budi Luhur, Email: 2043500855@student.budiluhur.ac.id

^c Universitas Budi Luhur, Email: 2043500921@student.budiluhur.ac.id

^d Universitas Budi Luhur, Email: 2043500665@student.budiluhur.ac.id

^e Universitas Budi Luhur, Email: 2043500863@student.budiluhur.ac.id

^f Universitas Budi Luhur, Email: 2043500939@student.budiluhur.ac.id

^g Universitas Budi Luhur, Email: 2043500780@student.budiluhur.ac.id

^h Universitas Budi Luhur, Email: 2043500806@student.budiluhur.ac.id

Naskah diterima: 19 November 2023; revisi: 24 November 2023; disetujui: 7 Desember 2023

DOI: 10.55551/jip.v4i2.77

Abstrak:

Kejahatan semakin bervariasi, banyak kejahatan yang berkembang dalam layanan pinjaman online. Salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam industri ini adalah praktik pengancaman desk collection yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu ketika konsumen mengalami kredit macet atau gagal membayar pinjaman sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Permasalahan yang diangkat dalam studi kasus ini mencerminkan bahwa pengaruh gaya hidup rutinitas seseorang dalam menjalani hidupnya mampu memotivasi seseorang melakukan pinjaman online, dimana banyak diantaranya yang masih sering terjebak dengan perusahaan yang menawarkan layanan pinjaman online secara mudah dan cepat tanpa memperhatikan resiko-resiko yang mungkin saja dapat terjadi. Tujuan utama dari penulisan ini adalah untuk menganalisis seberapa jauh dampak perlakuan buruk yang dilakukan oleh oknum desk collector terhadap debitur. Juga untuk melindungi dan mencegah masyarakat lain kemudian menjadi korban dari praktik pengancaman dalam industri pinjaman online. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif teks analitik dengan jenis penelitian kualitatif dengan mencari dan mengkaji berbagai bacaan dan tulisan ilmiah sebelumnya dan penyebaran kuesioner yang bersifat open question, dengan ruang lingkup penelitian dibatasi pada kasus tindak kejahatan desk collector dalam upaya penagihan utang kepada debitur pinjaman online.

Kata Kunci: Desk Collector; Kekerasan; Kredit Macet; Pengancaman; Pinjaman Online.

LATAR BELAKANG

Di tengah era digital dan perkembangan industri pinjaman *online* yang pesat, segala sesuatu menjadi sangat mudah seperti adanya kemudahan akses pinjaman *online*. Semakin banyak individu yang mengandalkan layanan pinjaman *online* untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka. Banyaknya perusahaan pinjaman *online* membuat masyarakat menjadi tergiur dengan program yang ditawarkan, karena lebih cepat dan mudah. Berdasarkan data perusahaan pinjaman ilegal oleh Satuan Tugas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal (Satgas PAKI) per-Agustus 2023 lalu, terdapat sebanyak 243 entitas dan 45 konten pinjaman *online* atau pinjol yang berasal dari *website*, aplikasi, serta media sosial. Dari hasil temuan itu, sepanjang 2017 hingga 4 September 2023 lalu, Satgas PAKI menyatakan telah menghentikan 7.200 entitas keuangan ilegal, yang terdiri dari 5.753 entitas pinjol, 1.196 entitas investasi ilegal, dan 251 entitas gadai ilegal. Berdasarkan Statistik *Fintech Lending* Indonesia yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, nilai penyaluran pinjaman *online* pada Januari 2023 mencapai Rp18,73 triliun. Industri pinjaman *online* telah memfasilitasi akses ke sumber dana yang cepat dan tanpa agunan bagi individu yang membutuhkan pembiayaan mendesak.

Berdasarkan pemaparan di atas, berkembangnya teknologi membuat semua menjadi lebih mudah. Perkembangan yang pesat menciptakan kemudahan akses terhadap layanan pinjaman *online* atau *Peer to Peer Lending* (P2PL) yang mampu membuat masyarakat tergoda. Meskipun memberikan kenyamanan dalam hal pengajuan dan persetujuan pinjaman, namun industri ini diketahui seringkali menerapkan tingkat suku bunga yang tinggi dan ketentuan pembayaran yang ketat. Banyak perusahaan yang memanfaatkan hal tersebut untuk melakukan pelanggaran hukum seperti melakukan pengancaman tidak bermoral melalui *desk collector* terhadap konsumen yang telat membayar utang, tidak sedikit juga yang melakukan upaya teror.

Salah satu aspek yang kemudian menjadi perhatian dalam industri ini adalah praktik pengancaman *desk collection* yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu ketika konsumen mengalami keterlambatan pembayaran atau gagal membayar pinjaman sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Perusahaan layanan pinjaman *online* ini akan meminta *staff desk collection* untuk menagih utang kepada konsumen dengan

cara meneror dengan kata-kata melalui pesan di telepon seluler. *Desk Collection* merupakan istilah yang merujuk pada proses penagihan utang di mana upaya penagihan ini dilakukan oleh pihak penagih utang (*collector*) melalui komunikasi langsung dengan konsumen yang memiliki kewajiban dalam kegiatan pembayaran utang. Namun dalam praktiknya, banyak layanan pinjaman *online* yang melibatkan taktik agresif, tidak etis, atau bahkan melanggar hukum seperti melakukan ancaman fisik dan kekerasan, intimidasi, pelanggaran privasi, dan gangguan berlebihan seperti melakukan pemesanan makanan bodong melalui aplikasi *online*. Taktik ini ditujukan untuk mendorong dan menekan debitur untuk segera melakukan pembayaran utang. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan etis dan legal mengenai tindak kejahatan pelanggaran, sementara timbul dampak fisik, emosional, dan sosial pada konsumen yang menjadi sasaran pengancaman belum sepenuhnya dipahami.

Melihat fenomena yang terjadi, kemudian menjadi sebuah pertanyaan bagaimana hukum berperan dalam merespon, mengatasi, dan menangani tindak kejahatan yang mungkin saja dilakukan oleh *desk collector*. Dasar hukum terkait dalam industri pinjam meminjam sejumlah dana atau uang berbasis teknologi di Indonesia sebenarnya diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, dan terdapat dalam Pasal 45 Ayat (3) dan (4) UU No. 19 Tahun 2016 dan Pasal 45B UU No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam hal ini, masih belum adanya payung hukum resmi bagi para pelaku *desk collector* yang melakukan taktik agresif berupa ancaman kekerasan, penghinaan, dan tindakan buruk lainnya dalam melakukan penagihan kredit macet. Pelaku kemudian hanya dapat dijerat apabila terbukti termuat unsur-unsur pelanggaran hukum dalam perlakuannya.

Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana dampak pengancaman *desk collector* terhadap konsumen pinjaman *online* dan keterlibatan hukum dalam penanganannya? Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu apa alasan utama masyarakat kemudian menggunakan layanan pinjaman *online* berdasarkan segi gaya hidup rutinitas seseorang, menganalisis seberapa jauh dampak yang diakibatkan dari pengancaman yang dialami oleh

konsumen, serta bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang mengalami pengancaman tidak bermoral dan taktik agresif lainnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pinjaman Online (*Fintech Peer to Peer Lending*)

Peer to peer lending (P2PL) merupakan salah satu bentuk teknologi finansial, dimana di Indonesia lebih sering dikenal dengan sebutan pinjaman *online*. *Peer to peer* adalah sebuah layanan atau metode pinjaman berbasis teknologi informasi dalam bentuk mata uang rupiah yang menghubungkan langsung individu kreditur atau *lender* (pemberi pinjaman) dan debitur atau *borrower* (penerima pinjaman). Pada prinsipnya, P2PL memfasilitasi setiap nasabah/debitur dalam bertransaksi pinjam meminjam dana berupa uang dengan sistem digital¹.

Pinjaman *online* juga dikenal sebagai pinjaman digital atau berbasis *online*, yaitu layanan keuangan yang memungkinkan bagi individu atau bisnis untuk melakukan peminjaman uang melalui *platform* digital atau sebuah aplikasi yang tersedia. Hal ini kemudian menjadi alternatif bagi pinjaman tradisional yang biasanya melibatkan proses yang lebih panjang, persyaratan yang lebih ketat, dan seringkali memerlukan kunjungan ke kantor fisik lembaga keuangan. Dalam hal ini, terdapat beberapa komponen kunci dalam menafsirkan pinjaman *online*, yaitu:

- a) *Platform digital* atau aplikasi, dimana kegiatan pinjam meminjam ini dapat diakses melalui perangkat komputer atau seluler. Calon peminjam atau debitur dapat mengajukan pinjaman, mengunggah dokumen, dan mengelola pinjaman secara *online*.
- b) Prosesnya yang cepat dan sederhana jika dibandingkan dengan pinjaman tradisional, dimana calon debitur hanya perlu mengisi formulir aplikasi, menyiapkan, dan mengunggah dokumen-dokumen secara *online* sebagai syarat pengajuan peminjaman.
- c) Kemudahan akses, dimana peminjam dapat mengajukan pinjaman kapan saja dan dimana saja, bahkan diluar jam kerja layaknya lembaga keuangan tradisional

¹ Meisya A. Lubis, 2022, Peer to Peer Lending Hubungan Hukum Peer to Peer (P2P) Lending: Legal Relationship of Parties, Risk of Default, and Legality Banyaknya Masyarakat Indonesia yang Menggunakan Jasa P2P Lending Menyebabkan Berkembang Pesatnya Industri Ini, Jurnal USM Law Review, Vol. 5 No. 1, hal. 189.

lainnya serta mendapatkan keputusan atau persetujuan pinjam dengan lebih cepat sebab pengajuan dilakukan secara *online*.

- d) Bunga dan biaya. Pinjaman online sama juga halnya dengan pinjaman tradisional lainnya, dimana terdapat bunga dan biaya lain yang harus dibayar oleh peminjam. Tingkat bunga ini dapat bervariasi, bergantung kepada perusahaan mana peminjam mengajukan pinjamannya. Namun terkadang, terdapat beberapa perusahaan yang menjanjikan pinjaman dengan bunga yang kecil, sehingga hal ini menjadi titik yang memungkinkan menarik perhatian calon debitur untuk menentukan pengajuan pinjaman pada perusahaan tersebut. Perlu diperhatikan dan diwaspadai kelegalisasiannya bahwa perusahaan yang menawarkan bunga pinjaman yang kecil belum tentu aman, serta perlu diamati dengan cermat biaya biaya lain yang wajib dibayarkan oleh peminjam.

Desk Collection

Desk collection merujuk pada praktik penagihan atau pengumpulan pembayaran dari debitur oleh perusahaan pinjaman *online* dengan metode komunikasi yang dilakukan secara elektronik atau komunikasi jarak jauh, tanpa harus melakukan kunjungan fisik ke rumah atau tempat kerja debitur. Setiap perusahaan pinjaman *online* memiliki tim atau unit *desk collection* sebagai strategi bagi mereka untuk mendapatkan kembali dana yang telah dipinjamkan kepada konsumen serta untuk memastikan bahwa debitur memenuhi kewajiban mereka dalam pembayaran pinjaman. Terdapat beberapa karakteristik *desk collection*, diantaranya:

- a) Menggunakan komunikasi elektronik mencakup panggilan telepon, pesan teks, surel, atau pesan melalui aplikasi.
- b) Penagihan tertulis, dimana perusahaan pinjaman *online* akan mengirimkan pemberitahuan tertulis kepada debitur yang berisi informasi tentang tenggat pembayaran yang belum terbayar, tingkat bunga, dan biaya terkait lainnya.
- c) Penanganan kasus tunggakan, dimana *desk collection* akan digunakan ketika debitur mengalami keterlambatan pembayaran, kredit macet, atau gagal membayar pinjaman sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, juga mencari solusi agar debitur dapat dengan segera melunasi pembayaran. Dalam hal ini juga memungkinkan terjadi tahap negosiasi antara perusahaan pinjaman *online* dengan debitur untuk penawaran solusi yang lebih mudah, seperti membuat ulang rencana

pembayaran, pengurangan biaya-biaya tertentu yang dibebankan kepada konsumen, hingga kemunduran tanggal jatuh tempo pembayaran.

- d) Adanya kepatuhan hukum terhadap peraturan dan undang-undang yang berlaku, dimana *desk collector* harus tetap melindungi hak-hak konsumen dan menghindari praktik penagihan yang tidak etis, melanggar hukum, atau ilegal.
- e) Perlindungan privasi. Saat proses *desk collection* dilakukan, perusahaan harus tetap menjaga privasi debitur dengan tidak mengungkapkan informasi pribadi mereka kepada pihak ketiga atau pihak luar manapun tanpa izin.

Istilah *debt collector* bukanlah sesuatu yang baru. Menurut Sitinjak, *Debt collector* adalah pihak yang diberikan kuasa oleh perusahaan pinjaman *online* untuk menyelesaikan masalah kredit macet yang tidak bisa diselesaikan oleh kolektor reguler². Wisnu Wibisono mengklasifikasikan beberapa jenis *debt collector* dengan fungsi yang berbeda, yaitu *debt collector* internal (pegawai yang direkrut, dipekerjakan, atau ditunjuk secara langsung oleh perusahaan) dan *debt collector* eksternal (pegawai pihak ketiga). Tingkat *debt collector* pun dibagi secara umum menjadi *desk collector* dan *field collector*³.

Desk Collector

Desk collector serupa dengan *debt collector*, akan tetapi sistem kerja yang dilakukan oleh *desk collector* hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan debitur dan dilakukan dengan media telepon, komputer, catatan, dan alat tulis lainnya. Biasanya pada level ini, *desk collector* hanya berfungsi sebagai pengingat (*reminder*) bagi debitur atas kewajiban membayar cicilan yang sudah jatuh tempo. Bahasa yang digunakannya pun sopan dan halus, mengingat orientasinya yang serupa dengan pelayan nasabah atau *customer service* perbankan.

Field Collector

Field collector menggunakan cara atau sistem kerja penagihan pembayaran pinjaman debitur dengan melakukan kunjungan fisik ke rumah atau tempat kerja debitur, dengan maksud untuk menagih secara langsung pembayaran kredit kepada debitur. Dalam hal ini sebenarnya, baik *debt collector*, *desk collector*, maupun *field collector* berdasarkan pada Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP Tahun

² Wening Novridasati, Ridwan, Allyth Prakarsa, 2020, Pertanggungjawaban Pidana *Desk Collector Fintech Illegal* Serta Perlindungan Terhadap Korban, Jurnal Litigasi, Vol. 21, No. 2, hal 241.

³ Ibid.

2019 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, bahwa penagihan melalui pihak lain atau jasa kolektor harus dilakukan dengan cara yang tidak melawan hukum. Namun pada praktiknya, kolektor justru seringkali melakukan hal-hal diluar kesepakatan perusahaan yang mengarah pada perbuatan melanggar hukum dan tindak pidana.

Debitur Pinjaman Online

Debitur adalah seseorang atau badan usaha yang berkewajiban untuk mengembalikan sejumlah dana yang telah dipinjamkan pihak lain kepadanya, dengan atau tanpa bunga, dikarenakan adanya suatu perjanjian dalam undang-undang yang dijanjikan oleh peminjam untuk dibayar kembali pelunasannya di masa yang akan datang. Dalam hal ini, debitur pinjaman *online* adalah mereka yang menerima dana pinjaman dari suatu perusahaan peminjaman *online*, dimana dana tersebut nantinya wajib dikembalikan kepada kreditur sesuai dengan tempo dan tenggat waktu yang telah ditentukan. Debitur pinjaman *online* juga biasa disebut sebagai konsumen maupun nasabah.

Gagal Bayar dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang

Gagal bayar merupakan suatu keadaan dimana seorang debitur atau konsumen pinjaman tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian utang piutang yang dibuatnya berdasarkan sebuah kontrak atau kesepakatan. Secara keseluruhan, gagal bayar atau yang dikenal dengan sebutan “galbay” adalah konsep dimana debitur tidak bisa melakukan pelunasan pembayaran pinjaman sesuai tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan yang kemudian pada akhirnya tidak melakukan pembayaran sama sekali.

Istilah gagal bayar berbeda dengan penundaan kewajiban pembayaran utang (PKPU) ataupun pailit, dimana dalam hal ini PKPU merujuk kepada adanya kejadian dimana debitur melakukan keterlambatan pembayaran atau penundaan pembayaran karena suatu keadaan tertentu, dan dalam hal ini telah terjadi kesepakatan penundaan tanggal pembayaran diantara kedua belah pihak (*lender and borrower*). Namun dalam beberapa kasus, kejadian gagal bayar dalam industri pinjaman *online* kemudian memicu timbulnya praktik pengancaman tidak bermoral dengan taktik agresif, tidak etis, atau bahkan melanggar hukum dengan melakukan ancaman fisik dan kekerasan, intimidasi, pelanggaran privasi, dan gangguan berlebihan oleh kolektor kepada debitur/konsumen.

Lifestyle routine activity theory atau teori rutin aktivitas gaya hidup merupakan sebuah teori integrasi dari *routine activity theory*. Teori aktivitas rutin dalam Cohen dan Felson 1979, hal 589⁴ menjelaskan bahwa tingkat kejahatan berfokus pada ketiga elemen utama, yaitu pelaku yang termotivasi dengan keadaan atau suatu situasi, adanya target yang sesuai atau memenuhi kualifikasi pelaku, dan ketiadaan penjagaan atau pengawasan yang cakap. Teori ini menekankan pada adanya situasi dan kesempatan yang menciptakan peluang kejahatan dapat terjadi, dengan adanya pengaruh pelaku yang juga termotivasi. Cohen dan Felson berpendapat bahwa elemen-elemen tersebut harus menyatu dalam ruang dan waktu agar kejahatan dapat terjadi.

Teori rutin aktivitas gaya hidup menjelaskan mengenai tingkat kejahatan dalam masyarakat dengan menghubungkan dua faktor utama yang berkaitan yaitu gaya hidup seorang individu dan aktivitas rutin seseorang. Teori ini berpendapat bahwa orang yang terlibat dalam kegiatan kriminal biasanya memiliki gaya hidup yang mengarah pada peluang untuk turut melakukan kriminal, dimana mereka juga memiliki aktivitas rutin yang memberikan peluang bagi mereka untuk melakukan kejahatan tersebut.

Gaya hidup individu dalam hal ini mencakup nilai-nilai, preferensi, dan kebiasaan yang mungkin mengarahkan mereka pada aktivitas kriminal tertentu. Aktivitas rutin tersebut kemudian merujuk pada kegiatan sehari-hari yang melibatkan interaksi sosial yang dapat menciptakan peluang atau keadaan dimana tindakan kriminal dapat terjadi. Adanya asumsi bahwa perilaku gaya hidup sehari-hari seseorang secara berbeda mempengaruhi kemungkinan seseorang tersebut berada dalam situasi dimana kejahatan dapat terjadi.

Dalam hal ini, perbedaan utama keduanya yaitu bahwa *lifestyle routine activity theory* berfokus dengan lebih mempertimbangkan adanya aspek gaya hidup seseorang dalam hubungannya dengan aktivitas rutin yang seseorang tersebut jalankan sehari-hari. Sedangkan teori aktivitas rutin lebih menekankan pada terciptanya situasi dan kesempatan yang memungkinkan terjadinya kejahatan, tanpa melihat pola gaya hidup seseorang.

⁴ Susan McNeeley, 2015, Lifestyle-Routine Activities and Crime Events, Journal of Contemporary Criminal Justice, Vol. 3, No. 1, hal. 31.

Secara khusus, teori paparan gaya hidup yang dikemukakan oleh Hindelang dkk pada tahun 1978⁵ menekankan bahwa terdapat perbedaan tingkat viktimisasi diseluruh kelompok demografis karena adanya perbedaan gaya hidup yang dialami oleh masing-masing individu. Gaya hidup didefinisikan sebagai kegiatan rutin sehari-hari, yakni kegiatan vokasional seperti bekerja, sekolah, mengurus rumah, dan kegiatan rekreasi. Hal-hal seperti usia, jenis kelamin, ras, status sosial, pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan dapat diyakini mempengaruhi gaya hidup seseorang. Gaya hidup individu mempengaruhi viktimisasi karena peran viktimisasi terpapar pada elemen waktu, tempat, dan orang yang berisiko tinggi. Dalam konsep ini, risiko dan viktimisasi dipandang secara probabilistik (segala kemungkinan dapat terjadi), dimana ini menjadi variabel yang ada di sepanjang kontinum. Teori ini kemudian digabungkan dengan teori kegiatan rutin sehingga menciptakan *lifestyle routine activity theory*, dimana Menurut Cohen, Kluegel, dan Land, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghubung antara karakter demografis dan viktimisasi, yaitu eksposur, kedekatan, daya tarik, perwalian, dan sifat-sifat definisi dari kejahatan itu sendiri⁶.

- a) Eksposur, bahwa seseorang atau objek yang lebih mudah terlihat dan diakses oleh pelaku lebih mungkin menjadi korban dan bahwa mereka dengan karakteristik yang memiliki kemiripan dengan calon pelaku cenderung memiliki risiko lebih besar untuk menjadi korban. Dalam penelitian ini dapat dikaitkan dengan korban debitur, dimana tugas dari para *desk collector* adalah melakukan penagihan kredit macet kepada debitur, sehingga objek atau target yang lebih mudah dan sering terlihat oleh seorang *desk collector* adalah debitur itu sendiri, sehingga meningkatkan peluang debitur menjadi korban ancaman kekerasan dan teror yang dilakukan oleh *desk collector*.
- b) Kedekatan dengan pelaku yang termotivasi mengacu pada lokasi fisik dari target potensial. Mereka yang lebih dekat jaraknya dengan populasi kejahatan bermotif lebih mungkin menjadi korban. Bahwa mereka yang tinggal di daerah yang tidak teratur dan memiliki tingkat kriminalitas yang tinggi mungkin menjadi target sasaran. Jika dikaitkan dengan topik permasalahan yang dibahas, maka dapat diamati bahwa debitur memiliki peluang yang lebih besar menjadi korban ancaman

⁵ Ibid, hal. 32.

⁶ Ibid.

kekerasan *desk collector* sebab adanya hubungan keduanya dalam kontrak pinjaman *online*.

- c) Daya tarik, dimana bahwa korban atau sasaran dibandingkan dengan individu lain menciptakan daya tarik yang lebih besar mengacu pada keinginan orang atau sasaran berdasarkan keuntungan finansial, kemudahan untuk diserang, atau kemampuan pelaku dalam melawan serangan. Kaitannya dengan objek penelitian ini yaitu dalam pandangan *desk collector*, debitur memiliki daya tarik khusus yang menciptakan peluang lebih tinggi terjadinya viktimisasi yang dikarenakan adanya urgensi penagihan utang oleh *desk collector*. Jika terdapat debitur yang tidak melakukan pembayaran pelunasan dengan segera setelah penagihan, hal tersebut menjadi daya tarik yang dikonsepsikan sebagai alasan khusus bagi *desk collector* dalam melakukan ancaman kekerasan terhadap debitur.
- d) Ketiadaan pihak pengawasan yang meningkatkan risiko viktimisasi. Hal ini mengacu pada tahap dan langkah keamanan yang dijalankan untuk mencegah kejahatan, baik dengan kehadiran pihak pengawasan maupun melalui tindakan tertentu. Adanya kehadiran dan tindakan individu dalam situasi tertentu mampu memberikan perlindungan bagi korban. Jika dikaitkan dengan pembahasan jurnal ini, terjadinya ancaman kekerasan, teror, dan tindak kejahatan lainnya yang dilakukan oleh *desk collector* terhadap debitur dapat disebabkan karena tidak hadirnya atau lemahnya peranan hukum dalam pelaksanaan pertanggungjawaban pidana *desk collector* yang melakukan tindak kejahatan, dimana adanya kesulitan dalam memproses laporan sebab adanya hambatan-hambatan, hukum yang tidak tegas, dan pembiaran aparat penegak hukum terhadap ancaman kekerasan yang dilakukan oleh *desk collector*, dimana unsur-unsur tersebut termuat dalam Pasal 30 Ayat (1) huruf b PJOK Layanan P2P *Lending*.

Dalam konteks dengan penggunaan teori rutin aktivitas gaya hidup dimana *desk collector* yang tinggal dan hidup di lingkungan dengan kualifikasi pekerjaan yang keras sebab tujuannya untuk melakukan penagihan kredit macet terhadap berbagai debitur pinjaman *online* perusahaan yang mempekerjakannya tersebut dan sudah menjadi rutinitas dan bagian dari profesi, sehingga kemudian dapat mendorong pelaku melakukan ancaman kekerasan terhadap debitur untuk segera melakukan pelunasan utang demi memenuhi tuntutan pekerjaan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut pandangan Denzin & Lincoln,⁷ metode kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Menurut Erickson dalam pernyataannya⁸, penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian eksplorasi, eksplorasi merupakan jenis penelitian awal dari suatu penelitian yang sifatnya sangat luas. Dalam penelitian eksplorasi menjadi sangat penting dikarenakan akan menghasilkan landasan yang kuat bagi penelitian selanjutnya. Penelitian eksploratif juga diperlukan untuk mendapatkan ide-ide mengenai permasalahan pokok secara lebih terperinci maupun untuk mengembangkan hipotesis yang ada. Adapun untuk memperoleh data yang nyata dalam lapangan, maka peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan wawancara terhadap salah satu aparat kepolisian sebagai salah satu pihak yang terkait dalam penanganan kasus praktik pengancaman tidak bermoral yang dilakukan oleh *Desk Collector*.

Selanjutnya metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif teks analitik. Tujuan penelitian deskriptif adalah mengumpulkan data penelitian dari sumber- sumber terkait seperti jurnal, penelitian terdahulu, berita, media massa, dan lainnya untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, aktivitas sosial, sikap manusia, peristiwa, perbedaan pemikiran dan persepsi orang atau kelompok. Penelitian kualitatif ini sering disebut penelitian naturalistik karena penelitian tersebut dilakukan dalam kondisi ilmiah (lingkungan alam). Menurut Nazir⁹, penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi secara nyata, realistik, terkini dan kekinian, karena dalam penelitian ini tujuannya adalah untuk menghasilkan uraian, gambaran atau gambar, gambaran peristiwa, ciri-ciri yang sistematis, realistis dan akurat. dan hubungan antara fenomena yang

⁷ Muhammad Rijal Fadli, 2021, Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif, Jurnal Humanika, Vol. 21, No. 1, hal. 36.

⁸ Muhammad Rizal Pahleviannur, 2022, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukoharjo: Penerbit Pradina Pustaka), hlm. 9.

⁹ Pengertian dan Jenis Metode Deskriptif, <https://idtesis.com/metode-deskriptif/>, diakses 9 Oktober 2023.

dipelajari. Peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner dengan sifat pertanyaan *open question*, sehingga peneliti dapat menganalisis secara keseluruhan dan memperoleh data yang jelas serta akurat berdasarkan jawaban yang diberikan responden. Jenis penelitian deskriptif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai “Dampak Pengancaman Tindak Pidana *Desk Collector* Terhadap Debitur Pinjaman *Online* Menurut *Lifestyle Routine Activity Theory*”.

ANALISIS DAN DISKUSI

Peer to Peer Lending (pinjaman *online*) merupakan wujud nyata pembaharuan inovasi dalam melakukan transaksi pinjam meminjam uang secara elektronik, dimana hal ini menjadi sebuah alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan pinjaman. Namun melalui pinjaman *online* tidak akan membuat konsumen kemudian luput dari resiko gagal bayar yang kemudian dapat mengakibatkan kerugian bagi kreditur maupun debitur itu sendiri, dimana hal ini seringkali dijumpai dengan banyaknya konsumen yang mengalami resiko keterlambatan pembayaran atau kredit macet.

Dalam menangani kasus kredit macet, pihak perusahaan kreditur kemudian menggunakan jasa *desk collector* hingga *debt collector* yang bertugas untuk mengirimkan pesan tanggal jatuh tempo dan melakukan penagihan atau surat peringatan pembayaran kepada nasabah/debitur. Seringkali dalam praktik penagihan ini kemudian terjadi bentuk-bentuk kekerasan atau pelanggaran hukum yang dilakukan kepada konsumen.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dijelaskan adanya ketentuan mengenai isi perjanjian antara penyelenggara P2PL dengan kreditur dan debitur dalam suatu dokumen, yang pada Pasal 19 Ayat (1) dan (2) dinyatakan bahwa¹⁰:

1. Perjanjian penyelenggaraan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi antara penyelenggara dengan pemberi pinjaman dituangkan dalam dokumen elektronik.

¹⁰ Pasal 19 Ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

2. Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib paling sedikit memuat: a) nomor perjanjian, b) tanggal perjanjian, c) identitas para pihak, d) ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak, e) jumlah pinjaman, f) suku bunga, g) besarnya komisi, h) jangka waktu, i) rincian biaya terkait, j) ketentuan mengenai denda jika ada, k) mekanisme penyelesaian sengketa, dan l) mekanisme penyelesaian dalam hal penyelenggara tidak dapat melanjutkan kegiatan operasionalnya.

Dalam hal ini, terdapat ketentuan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi kredit macet oleh debitur, dimana pihak penyelenggara P2PL yang telah terdaftar serta diawasi oleh OJK harus menetapkan tata cara penagihan yang telah diatur dan dianjurkan oleh OJK, dengan kewajiban melaksanakan penagihan dengan itikad baik.

Kegiatan P2PL dalam pengawasan OJK juga bekerja sama dengan Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) untuk membuat dan mengeluarkan pedoman perilaku dalam industri pinjaman *online* yang belum diatur didalam Peraturan OJK. Dalam Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia huruf C Ayat (5) juga mengatur mengenai penerapan prinsip itikad baik tentang larangan penggunaan fisik dan mental, yaitu bahwa setiap penyelenggara selaku kreditur dilarang melakukan penagihan dengan intimidasi, kekerasan fisik dan mental, atau cara-cara lain yang menyinggung SARA atau merendahkan harkat, martabat, serta harga diri debitur, baik di dunia fisik maupun di dunia maya, baik terhadap debitur itu sendiri, harta bendanya, ataupun kerabat, rekan, dan keluarganya¹¹.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap salah satu pihak penegak hukum kepolisian Mabes Polri Bareskrim, *desk collector* memiliki hak dan kewajibannya dalam melakukan penagihan kepada debitur sesuai dengan tenggat waktu yang telah disepakati, dimana hal tersebut merupakan bagian dari pekerjaan di belakang meja dengan cukup melakukan pengiriman pesan tanggal jatuh tempo atau penagihan secara elektronik. Dalam hal ini, seharusnya pelaksanaan kewajiban *desk collector* bergantung pada etika yang telah ditentukan sebagai sebuah SOP (standar operasional prosedur) pekerjaan. Namun dengan adanya penekanan untuk 'bagaimana cara nasabah kemudian melakukan pembayaran kredit macet dengan

¹¹ Wahyuddin dkk, 2022, Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Jasa Desk Collection Dalam Penagihan Kredit Macet Pada Fintech Peer to Peer Lending, Lex Jurnalica, Vol. 19, No. 3, hal. 418.

segara' pada akhirnya membuat pihak kolektor tidak lagi mementingkan etika dalam melakukan pekerjaannya, sehingga terjadi aksi teror seperti *spam* telepon dan pesan, layangan ancaman, penyebaran informasi maupun identitas pribadi debitur, yang tidak jarang perlakuan tersebut tidak hanya diterima oleh debitur itu sendiri melainkan juga kerabat, rekan, dan keluarga debitur.

Pertanggungjawaban pidana *desk collector* yang tidak bermoral dan melawan hukum dalam melakukan penagihan kredit macet merupakan tanggung jawab hukum yang ditanggung oleh individu atau perusahaan pinjaman (*lender*). Perusahaan atau korporasi dalam hal ini juga dapat diminta pertanggungjawabannya secara pidana atas perbuatan pidana yang dilakukan oleh orang-orang yang bertindak dalam lingkungan korporasi miliknya.

Pihak kepolisian kemudian memberikan suatu arahan untuk mencegah masyarakat terlibat dalam praktik pinjam meminjam dengan lebih bijak lagi dalam menanggapi perekonomian masing-masing dan tidak terpancing untuk terus memenuhi rutinitas gaya hidup yang tinggi secara instan. Apabila sudah terjadi kasus serupa terkait terjerat utang piutang dengan pinjaman *online* dengan terjadi berbagai tindak pidana seperti pengancaman, penyebaran informasi pribadi dan lainnya, diharapkan untuk segera melaporkan kepada pengadilan. *Desk collector* kemudian dalam hal ini dapat dijerat dengan berbagai pasal dalam undang-undang yang berlaku, sebagai berikut:

1. Pasal 45 Ayat (3) UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi¹²: "Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 Ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah)".
2. Pasal 45 Ayat (4) UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi¹³: "Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan

¹² Pasal 45 Ayat (3) UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹³ Pasal 45 Ayat (4) UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

pemerasan dan/atau pengancaman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 Ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

3. Pasal 45B UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi¹⁴: “Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakut-nakuti yang ditujukan secara pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah)”.

Perlindungan hukum bagi debitur juga tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, yang mencakup regulasi, tindakan regulasi yang tidak kontroversial dan kontroversial, serta perlindungan data konsumen¹⁵.

1. Regulasi dalam Pasal 39 No. 77/POJK.01/2016 yang berbunyi “Penyelenggara dilarang dengan cara apapun memberikan data dan/atau informasi mengenai pengguna kepada pihak ketiga”, dan dalam Pasal 43 yang berbunyi: Dalam menjalankan kegiatan usaha, penyelenggara dilarang: a) Melakukan kegiatan usaha selain kegiatan usaha penyelenggara yang diatur dalam peraturan OJK, b) Bertindak sebagai pemberi pinjaman atau penerima pinjaman, c) Memberikan jaminan dalam segala bentuknya atas pemenuhan kewajiban pihak lainnya, d) Menerbitkan surat utang, e) Memberikan rekomendasi kepada pengguna, f) Mempublikasikan informasi yang fiktif dan/atau menyesatkan, g) Melakukan penawaran layanan kepada pengguna dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan pengguna, dan h) Mengenaikan biaya apapun kepada pengguna atas pengajuan pengaduan.
2. Tindakan regulasi yang tidak abu-abu sehingga kemudian dapat digunakan untuk melindungi hak-hak nasabah secara pasti, seperti dengan adanya layanan pengaduan.
3. Upaya hukum yang kontroversial melalui litigasi seperti dengan mengajukan tuntutan hukum bagi penyedia jasa pinjaman *online* ilegal.

¹⁴ Pasal 45B UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

4. Perlindungan data yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), dimana debitur atau konsumen dapat mengajukan gugatan baik terhadap pihak *lender* maupun kepada pihak ketiga atau pihak lainnya yang telah menyalahgunakan data atau informasi pribadi miliknya.

1. Karakteristik Responden

Penulis menggunakan data hasil kuesioner yang bersifat *open questions* dengan tujuan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi secara nyata, realistis, terkini, dan akurat sesuai dengan apa yang masyarakat alami dan rasakan. Karakteristik responden dalam penelitian ini menjelaskan tentang profil responden dari 37 data sampel yang telah didapatkan, yang terdiri dari usia dan berdasarkan pengalaman pinjaman *online*.

Tabel 4. 1 Usia Responden

| No. | Usia | Jlh. Responden | Persentase |
|-------|---------------------|----------------|------------|
| 1 | 20-25 tahun | 25 | 67% |
| 2 | 26-30 tahun | 1 | 3% |
| 3 | 31-35 tahun | 2 | 6% |
| 4 | Lebih dari 35 tahun | 4 | 11% |
| 5 | Tidak menjawab | 5 | 13% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023.

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, terdiri dari kelompok umur yang beragam. Dalam kelompok usia 20-25 tahun terdapat 25 responden (67%), kelompok usia 26-30 tahun terdapat 1 responden (3%), kelompok usia 31-35 tahun terdapat 2 responden (6%), kelompok usia lebih dari 35 tahun terdapat 4 responden (11%), dan 5 lainnya (13%) yang tidak diketahui secara pasti.

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pengalaman Pinjaman *Online* (Pinjol)

| No. | Jawaban | Jlh. Responden | Persentase |
|-------|---------|----------------|------------|
| 1. | Ya | 24 | 64.9% |
| 2. | Tidak | 13 | 35.1% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, diketahui terdapat 24 responden (64.9%) pernah memiliki pengalaman atau pernah

melakukan kegiatan pinjaman *online*, sedangkan 13 responden lainnya (35.1%) belum pernah melakukan kegiatan pinjaman *online*.

2. Analisis Kuesioner

Dalam menunjang pengolahan data agar data dapat lebih menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi, maka dilakukan proses pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Tabel 4. 3 Alasan Utama Responden Melakukan Pengajuan Pinjaman *Online*

| No. | Alasan Utama | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|---|----------------|-------------|
| 1 | Proses pengajuan yang cepat | 13 | 35% |
| 2 | Ketersediaan dana yang instan | 9 | 24% |
| 3 | Kemudahan akses secara <i>online</i> | 6 | 16% |
| 4 | Mudahnya kualifikasi pengajuan persyaratan pinjaman | 6 | 16% |
| 5 | Fleksibilitas dalam pembayaran yang dapat dilakukan secara <i>online</i> | 2 | 6% |
| 6 | Bunga dan biaya pinjaman yang digaung-gaungkan lebih kecil jika dibandingkan dengan pinjaman konvensional lainnya | 1 | 3% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.3, menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, terdapat berbagai macam alasan utama dalam pengajuan pinjaman *online*, yaitu 13 responden (35%) memilih karena proses pengajuan pinjaman yang cepat, 9 responden (24%) memilih karena kemudahan akses secara *online*, 6 responden (16%) memilih dikarenakan kemudahannya yang secara *online*, 6 responden lainnya (16%) dikarenakan mudahnya pemenuhan kualifikasi pengajuan persyaratan pinjaman *online*, 2 responden (6%) disebabkan karena fleksibilitas dalam pembayaran pinjaman yang dapat dilakukan secara *online*, dan 1 responden (3%) memilih karena bunga dan biaya pinjaman yang lebih kecil.

Faktor-faktor keterlibatan dalam aktivitas harian atau kegiatan sosial kemudian mempengaruhi masyarakat dalam memotivasi untuk menggunakan layanan pinjaman *online*. Beberapa responden diantaranya mengakui bahwa adanya proses pengajuan yang instan, penggunaan yang mudah dengan biaya bunga rendah, mendukung atau memotivasi masyarakat menggunakan layanan pinjaman *online*. Hal ini ditujukan atau digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari serta untuk kebutuhan pemenuhan gaya hidup dimasa kini. Seperti pada contoh dengan maraknya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang diikuti dengan

perkembangan gawai yang terus menerus melakukan pembaharuan dan masyarakat terpancing untuk terus mengikuti pembaharuan yang ada, namun secara perekonomian tidak mencukupi. Akan ada peluang bagi penyedia layanan pinjaman online masuk melalui celah kesenjangan tersebut, kemudian mempengaruhi atau memotivasi masyarakat menggunakan layanan pinjaman online dalam memenuhi kebutuhan gaya hidup dan pemenuhan sehari-hari. Hal ini dapat dijelaskan maupun tergambarkan secara eksplisit dan mendasar bagaimana teori aktivitas rutin gaya hidup kemudian dapat berlaku.

Tabel 4. 4 Responden Secara Sadar dan Mengetahui Adanya Kewajiban Mengembalikan Sejumlah Dana yang Dipinjam Sesuai Tenggat Waktu

| No. | Jawaban | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|---------|----------------|-------------|
| 1 | Ya | 36 | 97.3% |
| 2 | Tidak | 1 | 2.7% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, sebanyak 36 responden (97,3%) memilih Ya menunjukkan secara sadar, mengetahui bahwa responden berkewajiban mengembalikan sejumlah dana yang telah dipinjam dalam tenggat waktu tertentu. Sedangkan, 1 reponden (2,7%) memilih Tidak secara sadar, mengetahui bahwa responden berkewajiban mengembalikan sejumlah dana yang telah dipinjam dalam tenggat waktu tertentu.

Tabel 4. 5 Responden Secara Sadar Mengetahui Bahwa Jika Tidak Dapat Memenuhi Kewajiban Pembayaran Kredit, Hal-Hal Buruk Dapat Diterima Olehnya Dari Pihak Kolektor atau Perusahaan Pemberi Pinjaman (*Lender*)

| No. | Jawaban | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|---------|----------------|-------------|
| 1 | Ya | 35 | 94.6% |
| 2 | Tidak | 2 | 5.6% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.5, menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, sebanyak 35 responden (94,6%) memilih Ya menunjukkan secara sadar mengetahui bahwa jika tidak dapat memenuhi kewajibannya, hal-hal buruk kemungkinan terjadi yang dapat konsumen terima dari perusahaan pinjaman *online*. Lalu, 2 reponden (5,4%) memilih secara tidak sadar mengetahui bahwa jika tidak dapat memenuhi

kewajibannya, hal-hal buruk mungkin saja terjadi. Bahwa mungkin saja terdapat berbagai macam resiko yang akan terjadi kepada konsumen apabila dirinya tidak memenuhi kewajibannya dalam melakukan pembayaran pinjaman kredit.

Hal ini selaras dengan salah satu elemen faktor penghubung antara karakter demografis dan viktimisasi yang dikemukakan oleh Cohen, Kluegel, dan Land, yaitu daya tarik, dimana korban yang dalam hal ini merupakan seorang konsumen layanan pinjaman *online* secara tidak langsung menciptakan daya tarik yang lebih besar dibandingkan dengan individu lainnya, sebab adanya permasalahan kredit macet yang dialami oleh debitur memicu *desk collector* kemudian melakukan penagihan secara paksa dengan perbuatan ancaman, teror, maupun kekerasan lainnya yang melawan SOP yang telah dianjurkan oleh OJK, maupun perbuatan hukum lainnya.

Tabel 4. 6 Pengalaman Merasa Terancam, Diteror, atau Tertekan oleh Praktik Desk Collector dalam Pengalaman Pinjaman Online

| No. | Jawaban | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|---------|----------------|-------------|
| 1 | Ya | 20 | 54.1% |
| 2 | Tidak | 17 | 45.9% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.6, menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, sebanyak 20 responden (54,1%) memilih Ya yang menunjukkan responden pernah merasa terancam, diteror, atau tertekan oleh praktik pengancaman *Desk Collection* dalam pengalaman pinjaman *online*. Lalu, 17 reponden (45,9%) memilih Tidak pernah merasa terancam, diteror, atau tertekan oleh praktik pengancaman *Desk Collection* dalam pengalaman pinjaman *online*. Dari (54,1%) diantaranya yang pernah merasa terancam, menerima teror, maupun penekanan yang berasal dari *desk collector*, responden mengalami berbagai hal seperti:

- a. Kekerasan verbal melalui kata-kata kasar;
- b. Ancaman penyebaran identitas pribadi responden selaku konsumen pinjaman *online*;
- c. Teror *spam* telepon dan pesan Whatsapp berkali-kali dengan nomor yang berbeda-beda yang dinilai tidak kenal waktu dan membuat risih responden;
- d. Kunjungan oleh *field collector* (yang dikenal oleh masyarakat sebagai *debt collector*) ke tempat tinggal atau tempat responden bekerja, dimana hal ini terjadi

- disaat konsumen masih tak acuh terhadap peringatan yang diberikan oleh *desk collector*, sehingga perusahaan mengirimkan pihak ketiga untuk langsung mendatangi alamat konsumen dan melakukan penagihan secara paksa;
- e. Kekerasan fisik dimana terdapat salah satu responden yang mengalami luka akibat ditabrak oleh pihak penagih saat melakukan penagihan;
 - f. Dampak emosional seperti merasa tidak tenang, selalu merasa terancam dan tidak aman karena ancaman ancaman buruk yang dilayangkan oleh *desk collector* itu sendiri, dan merasa tertekan; dan
 - g. Dampak sosial sebab merasa malu dengan lingkungan sekitar karena diketahui melakukan pinjaman namun tidak bisa membayar atau melunasi sejumlah pinjaman tersebut.

Tabel 4. 7 Metode Penagihan Desk Collector Kepada Debitur

| No. | Cara Penagihan | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|--|----------------|-------------|
| 1 | Komunikasi Elektronik (melalui telepon, pesan teks, surel, pesan melalui aplikasi, pesan surat, dan lainnya) | 29 | 79% |
| 2 | Komunikasi secara langsung (bertemu, pihak penagih berkunjung ke rumah atau kantor tempat anda bekerja, dan lainnya) | 2 | 7% |
| 3 | Keduanya | 5 | 14 |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.7, menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh sebanyak 29 responden (79%) diantaranya menerima penagihan melalui komunikasi elektronik, 2 responden (7%) menerima penagihan dengan cara komunikasi secara langsung, dan 5 responden lainnya (14%) menerima penagihan dengan kedua cara, yaitu melalui komunikasi elektronik dan komunikasi secara langsung.

Tabel 4. 8 Jumlah *Desk Collector* Melakukan Penagihan Kredit Macet Kepada Debitur

| No. | Jumlah Penagihan Dalam Seminggu | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|---------------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Kurang dari 3 kali | 17 | 46% |
| 2 | 3-5 kali | 3 | 8% |
| 3 | 5-7 kali | 4 | 11% |
| 4 | Lebih dari 7 kali | 13 | 35% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh dengan hasil tertinggi sebanyak kurang dari 3 kali dalam seminggu pihak *desk collector* melakukan penagihan kepada debitur. Diketahui dengan rincian sebagaimana 17 responden diantaranya (46%) menerima penagihan yang dilakukan oleh *desk collector* sebanyak kurang dari 3 kali dalam seminggu, 3 responden (8%) menerima penagihan sebanyak 3-5 kali dalam seminggu, 4 responden (11%) menerima penagihan sebanyak 5-7 kali dalam seminggu, dan 13 responden lainnya (35%) menerima pesan penagihan sebanyak lebih dari 7 kali dalam seminggu.

Melalui hasil pada tabel 4.7 dan 4.8, diketahui bahwa hal tersebut dapat dikaitkan dengan salah satu elemen faktor dalam teori aktivitas rutin gaya hidup yang dikemukakan oleh Cohen, Kluegel, dan Land, yaitu kedekatan dengan pelaku. Intensitas komunikasi yang tinggi dan rutin antara kolektor dengan debitur, baik secara komunikasi elektronik melalui telepon, pesan, teks, surel, pesan melalui aplikasi, maupun komunikasi secara langsung kemudian dapat meningkatkan intensitas hubungan atau kedekatan antara kedua belah pihak dengan tujuan penagihan dan pembayaran utang. Debitur kemudian memiliki peluang yang lebih besar menjadi korban sebab adanya hubungan keduanya dalam kontrak perjanjian pinjaman.

Tabel 4. 9 Pengalaman Responden Selaku Konsumen Atas Informasi atau Data Pribadi Disebar oleh Oknum *Desk Collector*

| No. | Jawaban | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|---------|----------------|-------------|
| 1 | Ya | 9 | 24.31% |
| 2 | Tidak | 28 | 75.7% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.9, menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, sebanyak 9 responden (24,3%) memilih Ya menunjukkan responden pernah mengalami informasi atau data pribadi yang tersebar oleh oknum *Desk Collector* dan 28 responden (75,7%) memilih responden tidak pernah mengalami informasi atau data pribadi yang tersebar oleh oknum *Desk Collector*.

Elemen atau faktor eksposur dalam penjelasan teori aktivitas rutin gaya hidup kemudian dapat dijelaskan melalui hasil yang diperoleh berdasarkan pertanyaan berikut, dimana *desk collector* yang menyimpan data atau informasi pribadi konsumen pinjaman *online* dapat sewaktu-waktu menyebarkan identitas tersebut atau melakukan ancaman terhadap konsumen atas penyebaran informasi pribadi, sebab adanya tekanan pekerjaan yang juga dirasakan oleh pihak kolektor itu sendiri dalam memenuhi target, dimana target tersebut akan terpenuhi jika debitur yang dianggap mengalami kredit macet telah berhasil melakukan pembayaran.

Tabel 4. 10 Responden Selaku Konsumen Secara Sadar Mengetahui Adanya Keterkaitan Sosial dengan *Desk Collector* Secara Tidak Langsung Meningkatkan Peluang Menjadi Korban Ancaman Kekerasan

| No. | Jawaban | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|---------|----------------|-------------|
| 1 | Ya | 31 | 83.8% |
| 2 | Tidak | 6 | 16.2% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.10, menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, sebanyak 31 responden (83,8%) memilih Ya, menunjukkan responden secara sadar adanya keterkaitan sosial dengan *Desk Collector* dalam upaya penagihan hutang memungkinkan konsumen menjadi korban. Sedangkan 6 reponden (16.2%) lainnya memilih secara tidak sadar adanya keterkaitan sosial dengan *Desk Collector* dalam upaya penagihan hutang. Hal ini selaras dengan pernyataan Cohen, Kluegel, dan Land dalam teori aktivitas rutin gaya hidupnya dimana terpenuhi salah satu elemen didalamnya, yaitu daya tarik.

Tabel 4. 11 Responden Selaku Konsumen Pernah Diberikan Alternatif atau Kemunduran Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran Utang

| No. | Jawaban | Jlh. Responden | Persentase |
|--------------|---------|----------------|-------------|
| 1 | Ya | 14 | 31.8% |
| 2 | Tidak | 23 | 62.2% |
| Total | | 37 | 100% |

Sumber: Data Kuesioner 2023

Berdasarkan tabel 4.11, menunjukkan bahwa dari 37 responden yang diperoleh, sebanyak 14 responden (31,8%) memilih Ya, menunjukkan responden pernah diberikan alternatif atau kompensasi atas keringanan kemunduran tanggal jatuh tempo pembayaran hutang sebab adanya kondisi tertentu tidak bisa melunasi hutang sesuai tenggat yang ditentukan dan sebanyak 23 responden (62,2%) tidak diberikan alternatif. Bentuk alternatif yang pernah diterima berdasarkan persetujuan kedua belah pihak berupa:

- a. Pembayaran hutang dengan sistem potongan yang dapat dicicil beberapa kali dengan minimal awal cicilan 50% dari total biaya keseluruhan
- b. Pembebasan biaya bunga yang dibebankan kepada konsumen dengan syarat adanya pelunasan hutang pokok sesuai dengan nominal yang dipinjam
- c. Pemberian waktu tambahan atau kompensasi tanggal jatuh tempo pembayaran, dimana kompensasi waktu tergantung pada kesepakatan kedua belah pihak yang juga dipengaruhi oleh kemampuan responden sebagai konsumen pinjaman dalam melakukan pembayaran hutang

Dalam menjelaskan salah satu elemen faktor penghubung antara karakter demografis dan viktimisasi yang dikemukakan oleh Cohen, Kluegel, dan Land, yaitu ketiadaan pihak pengawasan, dalam hal ini perlu adanya restorasi hukum sebab perlindungan hukum di Indonesia terhadap konsumen pinjaman *online* yang disebabkan oleh *desk collector* dinilai belum cukup memadai, sebab:

- a. Masih banyak tersedianya layanan pinjaman *online* ilegal yang tidak aman sebab tidak diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam sistematis pemberian layanannya, sehingga masih sering terjadi praktik pengancaman, teror, dan kekerasan fisik maupun emosional didalamnya. Dalam hal ini, dampak yang terjadi tidak hanya dirasakan oleh konsumen itu sendiri, melainkan juga dirasakan oleh

anggota keluarga maupun kerabat atau teman terdekat konsumen yang seringkali nomor atau identitas pribadinya dijadikan sebagai jaminan oleh debitur.

- b. Masih banyak terjadinya penyebaran data pribadi konsumen pinjaman *online* yang dilakukan oleh pihak *desk collector*. Perlindungan terhadap konsumen, termasuk mengenai data atau informasi pribadi serta regulasi hukumnya yang masih lemah.
- c. Masih banyaknya masyarakat sebagai korban terjerat pinjaman *online* ilegal sehingga upaya untuk meminimalisir atau memberikan keamanan dan perlindungan kepada masyarakat itu sendiri sangatlah sulit dan belum terlaksana dengan maksimal.

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dalam merespon maraknya pinjaman *online* ilegal dengan dampaknya yang begitu besar bagi masyarakat terkhususnya bagi debitur itu sendiri, seharusnya Kepolisian Republik Indonesia bersama dengan OJK, Bank Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Koperasi dan UMKM, serta Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) bekerja sama dalam melakukan pemberantasan pinjaman *online* ilegal. Kerja sama ini dapat diwujudkan berupa:

1. Pencegahan dengan meningkatkan literasi keuangan dan melaksanakan program komunikasi yang proaktif dan komprehensif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap aktivitas *Fintech Peer To Peer Illegal Lending*, meningkatkan program pendidikan masyarakat untuk mendorong kewaspadaan saat melakukan transaksi pinjam meminjam serta edukasi mengenai perlindungan data pribadi, memperkuat kerjasama antara otoritas dan pengembang aplikasi untuk mencegah penyebaran pinjaman *online* ilegal, dan melarang bank, penyelenggara pembayaran non-bank (PJP), *aggregator*, ataupun koperasi untuk melakukan kerjasama dalam memfasilitasi pinjaman *online* ilegal dan wajib mematuhi pedoman pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Melakukan sidak dadakan terhadap pemantauan kinerja perusahaan layanan pinjaman online, pelatihan kedisiplinan bagi pekerja perusahaan layanan pinjaman online, dan pembuatan rancangan peraturan atau SOP yang baru agar relevan dengan keadaan kini, seperti penetapan ketentuan tambahan pinjaman bagi calon yang telah memiliki pekerjaan dan penetapan minimal gaji yang harus dimiliki oleh

- calon nasabah, sehingga proses pengajuan pinjaman tidak semudah dengan mendaftarkan identitas diri saja.
3. Membuat rancangan peraturan perundang-undangan yang resmi, termasuk kebijakan mengenai penetapan bunga pinjaman, agar biaya bunga pinjaman nantinya tidak menjerat konsumen pinjaman *online*.
 4. Berani mengambil langkah untuk mencabut izin perusahaan pinjaman *online* yang masih melakukan praktik pengancaman atau kekerasan, menjatuhkan hukuman bagi *desk collector* atau pihak penagih lainnya yang telah melanggar aturan SOP ataupun UU perlindungan debitur, atau bahkan menghapus perusahaan layanan pinjaman *online* ilegal, sebab adanya kemudahan dalam persyaratan peminjaman menjadi salah satu alasan terbesar masyarakat akhirnya termotivasi untuk mengajukan pinjaman *online*.
 5. Penyelesaian pengaduan masyarakat dengan terbuka dan tersedianya akses layanan aduan masyarakat korban pinjaman *online* maupun korban *desk collector*, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sesuai dengan kewenangan masing-masing kementerian maupun lembaga terkait.
 6. Mengedukasi masyarakat untuk melakukan laporan kejadian melalui <https://patrolisiber.id> atau mengirimkan pengaduan melalui alamat surel info@cyber.polri.go.id. Kepolisian Republik Indonesia dalam hal ini juga memiliki satuan tugas khusus pinjaman *online* ilegal dengan penyediaan bantuan Whatsapp pada 081210019202 atau akun media sosial Instagram @satgas_pinjol_ilegal. Selain itu, masyarakat juga bisa memberikan laporan terkait pemblokiran akun pinjaman *online* ilegal kepada OJK melalui alamat surel jasainvestasi@ojk.go.id, maupun kepada Kominfo melalui alamat surel aduankonten@kominfo.go.id atau melalui nomor 08119224545 dan halaman aduankonten.id.

KESIMPULAN

Layanan pinjaman *online* memang menguntungkan dan menjadi alternatif bagi sebagian masyarakat yang sedang membutuhkan pinjaman dengan proses yang cepat dan mudah. Namun segala hal pasti memiliki resiko, termasuk penggunaan layanan pinjaman *online* tersebut, dimana tetap adanya resiko gagal bayar yang memungkinkan untuk terjadi pada konsumen/debitur itu sendiri. Dalam menangani permasalahan kredit macet, perusahaan layanan pemberi pinjaman (*lender*) juga menyediakan cara yang strategis dengan tujuan untuk menerima kembali dana yang telah dipinjamkan, dengan kehadiran kolektor yang dapat berupa

desk collector, *field collector*, maupun *debt collector* dengan tugas utamanya melakukan penagihan kepada debitur.

Adanya urgensi pemenuhan kewajiban dalam pekerjaan tersebut, kemudian menyebabkan beberapa kolektor atau oknum melakukan cara atau metode yang melanggar standar operasional prosedur (SOP) maupun hukum serta anjuran ketentuan yang telah ditetapkan oleh OJK Nomor 77/POJK.01/2016 dan AFPI. Peraturan peraturannya tersebut tertuang juga dalam Pasal 45 Ayat (3) dan (4) dan Pasal 45B UU ITE No 19 Tahun 2016, dimana pihak kolektor yang melakukan unsur perbuatan melawan hukum dapat dijatuhkan pertanggungjawaban hukum secara individu.

Perbuatan perlawanan hukum yang dilayangkan oleh oknum *desk collector* kepada konsumen kemudian menimbulkan dampak yang cukup signifikan, tidak hanya dirasakan oleh konsumen, melainkan juga oleh kerabat, teman, atau keluarga konsumen itu sendiri, dengan berbagai dampaknya berupa kekerasan verbal, penyebaran informasi pribadi, teror, kekerasan fisik, dampak emosional dan sosial.

Dalam hal ini, perlunya peran pemerintah bersama dengan Kepolisian Republik Indonesia, OJK, Bank Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Koperasi dan UMKM, serta AFPI (Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia) dalam bekerja sama untuk meminimalisir dampak-dampak buruk yang dialami oleh konsumen. Sebab sejatinya, konsumen tidak berhak menerima perlakuan buruk ataupun dihukum atas ketidakmampuannya dalam melunasi hutang pinjaman. Kerja sama tersebut diyakini dapat diwujudkan dalam berbagai hal yang terdiri dari tahap pencegahan, sosialisasi edukasi bagi masyarakat, pelaksanaan sidak dan pengawasan, penetapan biaya bunga pinjaman dalam skala nasional, pencabutan izin beroperasi bagi perusahaan pinjaman *online* ilegal atau perusahaan yang masih menggunakan cara-cara di luar etika dan anjuran OJK yang seharusnya, serta penyediaan dan penyelesaian pengaduan layanan masyarakat terhadap korban-korban kolektor pinjaman *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- AFPI. (2020). "Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab".
- Azis, M. R. (2021). "Tinjauan Hukum Terhadap Perjanjian Pinjaman Online dan Penggunaan Data Konsumen Aplikasi "Kredit Pintar". *Fortiori Law Journal*, 111-148.

- Bestari, Novina Putri. "Nama 288 Pinjol Ilegal, Cek Daftar Terbaru OJK Sebelum Utang"
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230913101516-37-472027/nama-288-pinjol-ilegal-cek-daftar-terbaru-ojk-sebelum-utang>. [accessed 30 October 2023]
- Fauzia. "Peer to Peer Lending: Pengertian, Cara Kerja, Untung dan Ruginya"
<https://money.kompas.com/read/2021/11/01/150135826/peer-to-peer-lending-pengertian-cara-kerja-dan-untung-ruginya?page=all> [accessed 30 October 2023]
- Guntara, Deny, Muhamad Abas, dan Farhan Asyahadi. (2023). "Perlindungan Hukum Nasabah Atas Kerugian Transaksi Pinjaman Online Ilegal Dihubungkan Dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Binamulia Hukum*, 12.1: 109-119.
- Gustiar, Muhammad Andi dan Dian Alan Setiawan. (2022). "Pertanggungjawaban Pidana bagi Pelaku Pengancaman Kekerasan oleh Desk Collection Pinjaman Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Bandung Conference Series: Law Studies*. Vol. 2. No. 2
- Hendy Widoyanto, D. R. (2023). "Tindak Pidana Pengancaman Dalam Penanganan Kasus Pinjaman Online (Studi Kasus Putusan PN Jakarta Utara Nomor 43/PID.SUS/2020/PN Jkt. Utr)". *Jurnal Rectum: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, Vol. 5, No. 1, 926-946.
- Lubis, Meisya Andriani, & M. F. M. P. (2022). "Peer to Peer (P2P) Lending Hubungan Hukum Peer to Peer (P2P) Lending: Legal Relationship of Parties, Risk of Default, and Legality Banyaknya Masyarakat Indonesia yang Menggunakan Jasa P2P Lending Menyebabkan Berkembang Pesatnya Industri Ini". *USM Law*, 5(1), 188–204.
- Mcneeley, Susan. (2015). "Lifestyle-Routine Activities and Crime Events." *Journal of Contemporary Criminal Justice*, Vol. 31, No. 1, 30-52.
- Novianna, V. (2020). "Perlindungan Konsumen Dari Penyebarluasan Data Pribadi Oleh Pihak Ketiga (Studi Kasus Fintech Peer to Peer Lending)." *Magister Hukum Udayana*, Vol. 9, No. 1, 92-110.
- Novridasati, Ridwan, dan Allyth Prakarsa. (2020). "Pertanggungjawaban Pidana Desk Collector Fintech Illegal Serta Perlindungan Terhadap Korban". *Jurnal Litigasi*, Vol. 21 (2). <http://dx.doi.org/10.23969/litigasi.v21i2.3103>.

- Novridasati, Wening. (2022). "Aspek Hukum Pidana Penagihan Utang Pinjaman Online Ilegal Oleh Desk Collector Yang Menyebarkan Konten Pornografi Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)* 8.2: 62-73.
- Nursobah, Asep. (2021). "Vicarious Liability" <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/glosarium-hukum/1895-vicarious-liability>. [accessed 30 October 2023]
- Nurwahridya, Meingga Mahening. (2020). "Peranan Polri Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Siber oleh Desk Collector Pinjaman Online". *Journal Recidive*, Vol 9: 43-49.
- Pasal 19 Ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- Pasal 45 Ayat (3) dan (4) dan Pasal 45B Undang Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- Pratt, Travis C., & Jillian J Turanovic. (2015). "Lifestyle and Routine Activity Theories Revisited: The Importance Of "Risk" To the Study of Victimization." *Journal Victims & Offenders*, Page 1-20. Doi: 10.1080/15564886.2015.105735.
- Rafael, Alfin, dan Sugandi Ishak. (2021). "Analisis Tentang Tindakan Penagihan Yang Melawan Hukum Terkait Pinjaman Online Dari Fintech Ilegal (Studi Kasus Atas Putusan Nomor 438/Pid. Sus/2020/Pn. Jkt. Utr)." *Jurnal Hukum Adigama* 4.2: 939-963.
- Rosando. (2022). "Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Peminjam Dalam Layanan Aplikasi Pinjaman Online". *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune* Vol. 5.
- Santosa, Prayitno I. (2021). "Pertanggungjawaban Pidana Menurut Ajaran Dualistis". <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/artikel-hukum/347-pertanggungjawaban-pidana-menurut-ajaran-dualistis-penulis-prayitno-iman-santosa>. [accessed 30 October 2023]
- Triasih, Dewi, dan Heru (2021). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Pinjaman Online". Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang, Vol. 7, No. 2.

Utami, Fidyah Faramita, dan Andi Nurul Isnawidiawinarti Achmad. "Penegakan Hukum Bagi Desk Collection Fintech Lending Ilegal Yang Berimplikasi Tindak Pidana." *Wajah Hukum* 7.1 (2023): 99-108.

Wahyuddin, Nurhayani, Wasis S, dan Rizka A. (2022). "Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Jasa Desk Collection Dalam Penagihan Kredit Macet Pada Fintech Peer to Peer Lending". *Lex Journalica*, Vol. 19, No. 3. Hal. 410-426.

Widotanto, Hendy. (2023). "Tindak Pidana Pengancaman Dalam Penanganan Kasus Pinjaman Online." *Jurnal Hukum*, Vol. 5, No. 1: Hal. 153.

Fadli, M Rijal. (2021). "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif". *Jurnal Humanika*, Vol. 21, No. 1: Hal. 33-54.

Pahleviannur, M. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukoharjo: Penerbit Pradina Pustaka.