

QAWANIN

JOURNAL OF ECONOMIC SYARIA LAW

Editorial Office: Syaria Faculty, UIN Syekh Wasil Kediri
 Sunan Ampel Street No.7, Ngronggo, City District, Kediri City, East Java Province, Postal
 Code: 64127, Phone: (0354) 689282
 Email: redaksi.qawanin@iainkediri.ac.id
 Website: <http://jurnalfasya.iainkediri.ac.id/index.php/qawanin>

Letter of Acceptance

Hereby we announce that the article entitled:

ANALISIS YURIDIS METODE PENAGIHAN PINJAMAN SHOPEE PAYLATER DI INDONESIA : ANTARA REGULASI DAN REALITA

Submitted by:

Name : Fahasyara Aldeera Azzahra, Syahrizal Abbas, Nahara Eriyanti
 Email : 220102018@student.ar-raniry.ac.id
 Institution : Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Has been accepted and will be published in **Qawanin, Journal of Economic Syaria Law (P-ISSN: 2598-3156, E-ISSN: 2622-8661)**

Vol 9
 No 2
 Month : December
 Year 2025

Thank you for submitting your article to our journal. We wish you all possible success in the future.

Kediri, September 8th 2025
Qawanin Journal of Economic Syaria Law
 Editor in Chief



Setiawan, M.Sy
 NIP. 198712172019031006

QAWANIN

JOURNAL OF ECONOMIC SYARIA LAW

Editorial Office: Syaria Faculty, IAIN Kediri
 Sunan Ampel Street No.7, Ngronggo, City District, Kediri City, East Java Province, Postal Code: 64127, Phone: (0354) 689282
 Email: redaksi.qawanin@iainkediri.ac.id
 Website: <http://jurnalfasya.iainkediri.ac.id/index.php/qawanin>

Analisis Yuridis Metode Penagihan Pinjaman Shopee Paylater di Indonesia: Antara Regulasi dan Realita

Fahasyara Aldeera Azzahra; Syahrizal Abbas; Nahara Eriyanti
 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
 Email: 220102018@student.ar-raniry.ac.id

Article	Abstract
Keywords: <i>Legal Analysis, Shopee PayLater Loan, Collection Methods, Regulation and Reality</i>	<i>This article presents a comprehensive legal analysis of the debt collection methods used by Shopee PayLater, one of the dominant Buy Now, Pay Later (BNPL) services in Indonesia. The study identifies a significant gap between the robust normative framework—including regulations from the Financial Services Authority (OJK), the Consumer Protection Act, and the Personal Data Protection Act—and the reality of debt collection practices reported by consumers. Using a legal-normative approach supported by secondary empirical data analysis, this article demonstrates how aggressive and unethical debt collection practices persist despite clear legal prohibitions. Key findings indicate that the issue is not caused by the absence of regulations, but rather by implementation deficits, reactive oversight, and the exploitation of legal loopholes and consumers' psycho-social vulnerabilities. The article concludes with policy recommendations focused on transitioning toward technology-based oversight (SupTech/RegTech), strengthening industry internal compliance, and enhancing digital financial literacy as holistic solutions.</i>
Article History: Received: month, date, year Reviewed: month, date, year Accepted: month, date, year Published: month, date, year	Artikel ini menyajikan analisis yuridis komprehensif tentang metode penagihan utang yang diterapkan Shopee PayLater, merupakan salah satu layanan Buy Now, Pay Later (BNPL) dominan di Indonesia. Penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan signifikan antara kerangka normatif yang kuat—
DOI: -----	

mencakup regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan aturan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi—dengan realitas praktik penagihan yang dilaporkan oleh pihak konsumen. Dengan menggunakan pendekatan yuridis-normatif yang didukung oleh analisis data empiris sekunder, artikel ini menunjukkan bagaimana praktik penagihan yang agresif dan tidak etis terus berlanjut meskipun terdapat larangan hukum yang jelas dan tegas. Temuan utama mengindikasikan bahwa masalah ini bukan disebabkan oleh ketiadaan regulasi, melainkan mengenai defisit implementasi, pengawasan yang reaktif, dan eksplorasi celah hukum serta kerentanan psiko-sosial konsumen. Untuk itu dalam artikel ini diakhiri dengan rekomendasi kebijakan yang berfokus kepada transisi menuju pengawasan berbasis teknologi (SupTech/RegTech), penguatan kepatuhan internal industri, kemudian peningkatan literasi keuangan digital sebagai solusi holistik.

©2025; This is an Open Access Research distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works are properly cited.

PENDAHULUAN

Ekosistem keuangan digital Indonesia telah menyaksikan transformasi dramatis di dalam beberapa tahun terakhir, ditandai oleh pertumbuhan fenomenal industri *Buy Now, Pay Later* (BNPL). Layanan ini memungkinkan bagi pihak konsumen melakukan pembelian dan menunda pembayaran, telah menjadi instrumen pembiayaan konsumtif yang sangat populer. Sesuai data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan lonjakan luar biasa di dalam jumlah kontrak pembiayaan BNPL, dari hanya 4,63 juta kontrak di tahun 2019 menjadi 79,92 juta kontrak pada tahun 2023.¹ Hingga November 2024, total portofolio kredit industri ini telah mencapai Rp. 35,14 triliun dengan tingkat pertumbuhan tahunan yang jauh dengan melampaui kartu kredit tradisional.²

Shopee ini bergerak pada bidang *e-commerce* perdagangan elektronik, khususnya sebagai platform belanja online. Di dalam pola operasionalnya, Perusahaan Shopee juga telah membuka layanan jasa keuangan berupa pinjaman online, yaitu SPinjam. Pinjaman online melalui shopee ini memiliki izin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), karena dikelola langsung PT Lentera Dana Nusantara berizin dan diawasi langsung oleh OJK.³ Nama sistem elektronik yang

¹ Ahdi Ahdiat, “Bisnis Paylater Tumbuh Pesat, Tapi Regulasinya Belum Ada,” 7 Agustus 2024, Diakses 31 Juli 2025, <https://databoks.katadata.co.id/transportasi-logistik/statistik/66b36b3049afb/bisnis-paylater-tumbuh-pesat-tapi-regulasinya-belum-ada>. Diakses 31 Juli 2025.

² Admin IdScore, “Media Gathering: Pertumbuhan Signifikan Industri Buy Now Pay Later di Indonesia,” 21 Januari 2025, Diakses 31 Juli 2025, <https://www.idscore.id/articles/idscore-media-gathering-pertumbuhan-signifikan-industri-buy-now-pay-later-di-indonesia>.

³ Pusat Bantuan Shopee ID, “Apa itu SPinjam?,” 2020, Diakses 31 Juli 2025, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72485-%5bSPinjam%5d-Apa-itu-SPinjam>.

menjadi pengelola pinjaman online pada shopee adalah Lentera Dana Nusantara dengan surat tanda berizin atau terdaftar Kep-49/D.05/2021, di tanggal 2 Juni 2021 dan pola operasionalnya masih konvensional, serta sistem operasinya dapat dilakukan dengan Android.⁴ Karena telah berizin dan diawasi oleh OJK, maka regulasi yang mengatur terkait lalu lintas di dalam proses pinjam meminjam pada perusahaan Shopee ini merujuk kepada ketentuan regulasi yang sudah ada, seperti UU Perlindungan Konsumen, serta peraturan OJK yang mengatur tentang pinjam meminjam, di antaranya POJK No: 77/Pojk.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi, POJK Nomor 22 tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan peraturan lainnya yang relevan.

Di tengah lanskap ini, Shopee PayLater (SPayLater), yang dioperasikan PT Commerce Finance, memosisikan diri sebagai salah satu pemain utama dan menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia.⁵ Sebagai entitas yang telah memperoleh izin dan berada di bawah pengawasan langsung OJK, PT Commerce Finance secara normatif terikat pada seluruh ketentuan yang mengatur sektor jasa keuangan.⁶

Namun, di balik popularitas dan statusnya sebagai entitas legal, muncul sebuah paradoks. Laporan pengaduan konsumen, baik yang diterima oleh OJK maupun lembaga advokasi seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), secara konsisten justru telah menempatkan SPayLater sebagai subjek keluhan, terutama terkait metode penagihan utangnya. Fenomena ini memunculkan pertanyaan penelitian yang krusial: Mengapa praktik penagihan yang tidak etis, berpotensi melanggar hukum masih marak terjadi pada layanan yang diatur secara ketat oleh negara? Seberapa efektif kerangka hukum yang ada dalam melindungi konsumen dari praktik-praktik tersebut?

Artikel ini berargumen bahwa meskipun Indonesia membangun kerangka hukum 3 (tiga) lapis yang canggih untuk mengatur penagihan utang pada sektor teknologi finansial (*fintech*), terdapat defisit implementasi penegakan hukum yang signifikan. Kesenjangan ini dieksplorasi melalui praktik penagihan yang tidak hanya melanggar batas-batas regulasi, tetapi juga secara sistematis memanfaatkan kerentanan sosio-kultural masyarakat. Praktik-praktik ini, yang sering kali bertumpu pada dasar persetujuan (*consent*) bersama yang justru lemah secara yuridis, pada akhirnya merongrong tujuan utama dari regulasi itu sendiri, yaitu pelindungan konsumen.

⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Perusahaan Fintech Lending Berizin Per 12 Juli 2024 Per 31 Mei 2024* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2024), 2.

⁵ Ahdiat, "Bisnis Paylater...," Diakses 31 Juli 2025.

⁶ Pusat Bantuan Shopee ID, "SPayLater-Pembayaran: Bagaimana Prosedur Pembayaran Menggunakan SPayLater?," 2020, Diakses 31 Juli 2025, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73455-%5BSPayLater-Pembayaran%5D-Bagaimana-prosedur-pembayaran-menggunakan-SPayLater>.

Permasalahan yang dibahas dalam artikel ini menyangkut metode penagihan hutang atas pinjaman online pada produk pembiayaan finansial shopee menurut perspektif hukum ekonomi syariah. Pembahasan ini secara khusus menganalisis metode atau cara yang digunakan shopee dalam menagih hutang pinjaman online. Proses peminjaman dana kepada perusahaan Shopee, pihak konsumen telah mengetahui syarat-syarat yang dipenuhi konsumen, misalnya mengenai denda keterlambatan, konsumen juga mengetahui adanya proses penagihan pinjaman sekiranya konsumen terlambat dalam melakukan pembayaran.⁷ Hal tersebut dapat diketahui dari adanya beberapa syarat dalam situs Shopee, sehingga konsumen pada dasarnya dapat mengakses dan membaca seluruh ketentuan yang diatur dan juga ditetapkan oleh perusahaan Shopee, sehingga konsumen pada proses pengajuan pinjaman mengetahui ketentuan yang ditetapkan perusahaan Shopee, baik mengenai denda keterlambatan, adanya penagihan yang dilakukan oleh Shopee.

Dalam realitasnya, proses penagihan utang oleh perusahaan Shopee dilaksanakan dengan cara-cara dan metode agresif. Apabila seorang konsumen/peminjam gagal melunasi kewajiban secara tepat waktu, upaya yang dilakukan dengan panggilan telepon atau pesan terus-menerus, penyebaran informasi atau data pribadi pada pihak ketiga, bahkan pihak Shopee mengenakan denda 5% dari total tagihan konsumen peminjam yang belum dibayar sekiranya sudah melewati tanggal jatuh tempo.⁸

Alasan penelitian dilakukan karena muncul kesenjangan antara apa yang berlaku secara aturan hukum tentang cara yang dilegalkan dalam proses penagihan pinjaman, dengan metode penagihan pinjaman online pada produk finansial shopee. Oleh karena itu, alasan penelitian ini dilakukan karena ada kesenjangan dari dua aspek yang telah dijelaskan tersebut. Kesenjangan (*gap*) pengetahuan yang ingin diatasi di dalam artikel ini bahwa dalam konteks hukum ekonomi syariah, penagihan hutang harus dilaksanakan dengan iktikad baik, tidak melakukan kekerasan, serta tidak menyebarkan identitas, tidak membebani peminjam dengan denda. Kemudian di saat penagihan harus pula dilaksanakan dengan cara yang baik, tidak boleh menetapkan bunga dan persentase denda dari keterlambatan peminjam dalam membayar utang. Dalam regulasi hukum, baik UU Perlindungan Konsumen dan POJK menetapkan penagihan haruslah dilakukan dengan cara yang baik, mengikuti norma yang berlaku dalam masyarakat dan berdasarkan perundang-undangan. Selain itu, tidak boleh ada kekerasan, ancaman, tidak melakukan penagihan utang

⁷ Pusat Bantuan Shopee ID, “SPayLater dan SPayLater Limit Xtra Biaya: Apa yang Terjadi Jika Saya Terlambat Melakukan Pembayaran Tagihan SPayLater dan/atau SPayLater Limit Xtra?,” 2020, Diakses 31 Juli 2025, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72112-%5bspaylater-dan-spaylater-limit-xtra---biaya-%5d-apa-yang-terjadi-jika-saya-terlambat-melakukan-pembayaran-tagihan-spaylater-dan-%2fatau-spaylater-limit-xtra%3f>.

⁸ Pusat Bantuan Shopee ID, “SPinjam: Bagaimana Cara Membayar Denda Keterlambatan SPinjam?,” 2020, Diakses 31 Juli 2025, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72559-%5bspinjam%5d-bagaimana-cara-membayar-denda-keterlambatan-spinjam>.

yang dapat mengganggu peminjam, dalam arti harus ditagih pada waktu dan tempat yang sudah ditetapkan dalam perjanjian. Namun, secara realitas, metode penagihan pinjaman online produk finansial shopee ini justru dilakukan yang kurang sesuai dengan prinsip ekonomi Islam dan regulasi perundang-undangan. Untuk itu, ada dua aspek yang dikaji dalam artikel ini, pertama metode penagihan pinjaman online pada produk finansial Shopee, dan tinjauan hukum Islam terhadap metode penagihan pinjaman online terkait produk finansial Shopee.

METODE

Untuk membuktikan dan menganalisis permasalahan terdahulu maka dalam penelitian ini digunakan jenis studi kasus (*case study*), khususnya di Kota Banda Aceh. Selain itu, di dalam menganalisis kasus yang ada, maka penelitian ini menggunakan peraturan perundang-undangan dan teori hukum ekonomi syariah yang relevan sebagai landasan analisis permasalahan dalam penelitian. Pendekatan ini dikombinasikan dengan analisis empiris terhadap data primer, yang mencakup wawancara, laporan resmi OJK dan YLKI, pemberitaan media menyangkut keluhan konsumen, syarat dan juga ketentuan yang dipublikasikan oleh Shopee.

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, yaitu suatu metode yang menekankan kepada penemuan objek yang alamiah di lapangan yang bersifat konseptual.⁹ Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian beranjaku pada isu hukum yang ditemukan dalam masyarakat, kemudian dianalisis secara deskriptif. Dalam artikel ini, kajian empiris bermaksud menganalisis lebih jauh terkait isu hukum metode penagihan pinjaman online produk finansial shopee dengan ketentuan di dalam hukum ekonomi syariah.

PEMBAHASAN

Kerangka Normatif Tiga Lapis untuk Penagihan Utang Fintech

Untuk memahami dan menganalisis kompleksitas masalah, penting untuk terlebih dahulu memetakan fondasi hukum yang mengatur terkait praktik penagihan utang oleh penyelenggara *fintech lending*, termasuk layanan BNPL seperti SPayLater. Kerangka ini terdiri dari tiga pilar regulasi yang saling melengkapi.

1. Etika Penagihan Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Regulasi paling spesifik yang menjadi pedoman utama ialah Surat Edaran OJK (SEOJK) Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis

⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cet. 12, (Jakarta: Pustaka Alfabetia, 2016), 23.

Teknologi Informasi (LPBTI),¹⁰ Peraturan OJK Nomor: 77/Pojk.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, POJK No. 31/Pojk.05/2014 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah, POJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Aturan ini menetapkan standar etika yang ketat dan tidak dapat ditawar, yang berfungsi sebagai kode etik bagi pelaku usaha ataupun industri. Beberapa ketentuan kunci di dalamnya meliputi:

- a. Larangan intimidasi maupun tindakan mempermalukan.
- b. Larangan penagihan menggunakan ancaman, kekerasan, ataupun tindakan-tindakan yang bersifat mempermalukan Penerima Dana (debitur).
- c. Penagihan diizinkan dengan rentang waktu pukul 08:00 hingga 20:00 waktu.¹¹
- d. Regulasi penagihan pihak ketiga atau *debt collector*. Penyelenggara dibolehkan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan penagihan. Namun begitu, sumber daya manusia yang ditugaskan wajib telah memperoleh pelatihan yang memadai serta memiliki sertifikasi profesi bidang penagihan dari lembaga yang terdaftar di OJK. Tanggung jawab penuh atas pelanggaran yang dilakukan pihak ketiga tetap berada pada penyelenggara.
- e. Penggunaan kontak darurat: Ini adalah salah satu poin regulasi yang paling krusial dan sering dilanggar. SEOJK menegaskan bahwa pencantuman kontak darurat oleh debitur bukan untuk tujuan penagihan utang. Penggunaan kontak darurat hanya diizinkan untuk melakukan konfirmasi terhadap keberadaan debitur apabila yang bersangkutan tidak dapat dihubungi, bukan untuk menekan atau menagih utang melalui pihak tersebut.¹²
- f. Perusahaan pembiayaan finansial tidak dibolehkan memaksa atau cara-cara lainnya yang menimbulkan gangguan fisik psikis bagi konsumen baik di dalam menawarkan jasa pembiayaan pinjaman atau pada proses penagihan.
- g. Penyelenggara pembiayaan juga tidak dibolehkan menyebarluaskan data identitas pribadi pihak konsumen/ atau pengguna kepada pihak ketiga.
- h. Pelaksanaan pembiayaan sejalan dengan prinsip syariah, salah satunya terbebas dari riba.
- i. Tidak menggunakan ancaman kekerasan atau yang bersifat mempermalukan konsumen;
- j. Tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
- k. Tidak kepada pihak selain Konsumen;
- l. Tidak secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
- m. Di tempat alamat penagihan atau domisili Konsumen;
- n. Hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat;
- o. Harus dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- p. Pihak pelaku usaha jasa keuangan boleh melakukan teguran, memberi surat peringatan;
- q. Pihak pelaku usaha boleh melakukan penagihan bekerja sama dengan pihak lain;
- r. Pihak pelaku usaha jasa keuangan bisa menentukan adanya agunan dari pinjaman;
- s. Pelaku usaha pada waktu melakukan penagihan, maka diwajibkan memperhatikan norma

¹⁰ Melynda Dwi Puspita, “Cara Penagihan Pinjol yang Diperbolehkan OJK,” *Tempo*, 30 Januari 2025, Diakses 31 Juli 2025, <https://www.tempo.co/ekonomi/cara-penagihan-pinjol-yang-diperbolehkan-ojk--12-00447>.

¹¹ ARFP Lawyers, “Peraturan Pinjol Baru OJK: Batas Utang Sampai Batas Waktu Penagihan Jam 8 Malam,” *ARFP Lawyers*, 29 Januari 2024, Diakses 31 Juli 2025, <https://arfplaw.co.id/2024/01/29/peraturan-pinjol-baru-ojk-2024/>.

¹² Puspita, “Cara Penagihan Pinjol...,” Diakses 31 Juli 2025.

yang berlaku di masyarakat serta peraturan perundangan yang berlaku.¹³

Selain aturan di atas, juga diatur dalam beberapa peraturan OJK lainnya, misalnya dalam POJK Nomor: 77/Pojk.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, yang mengatur larangan penyelenggara menyebarluaskan data identitas pribadi bagi pihak konsumen ataupun pengguna kepada pihak ketiga. Selanjutnya, Pasal 2 POJK No. 31/Pojk.05/2014 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah, mengatur bahwa pelaksanaan pembiayaan harus sejalan dengan nilai dan juga prinsip syariah. Salah satunya ialah terbebas dari riba. Perusahaan pembiayaan finansial tidak boleh memaksa atau dengan cara lainnya yang menimbulkan gangguan fisik psikis terhadap konsumen baik di dalam menawarkan jasa pembiayaan pinjaman atau pada proses penagihan.¹⁴

2. Hak-Hak Fundamental Konsumen: Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Ketentuan spesifik OJK diperkuat oleh prinsip-prinsip fundamental yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK memberikan landasan hak yang lebih luas bagi konsumen dalam setiap interaksi dengan pelaku usaha, termasuk di dalam proses penagihan. Hak-hak yang paling relevan adalah:

- Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan (Pasal 4 UUPK).
- Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur (Pasal 4 UUPK).
- Larangan tegas atas pemaksaan (Pasal 15 UUPK).

3. Privasi Data sebagai Benteng Pertahanan: Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022

Pilar ketiga adalah Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP), yang menjadi benteng pertahanan konsumen dari penyalahgunaan data pribadi.¹⁵ Praktik penagihan modern sangat bergantung pada pemrosesan data, dan UU PDP menetapkan batasan yang jelas:

- Dasar pemrosesan data: Tiap pemrosesan data pribadi, termasuk untuk tujuan penagihan, harus memiliki dasar hukum yang sah. Dasar utama adalah “persetujuan yang sah secara eksplisit” dari subjek data untuk tujuan yang spesifik serta telah diinformasikan di awal (Pasal 20 UU PDP).
- Prinsip pembatasan tujuan atau *purpose limitation*: Data yang dikumpulkan untuk satu tujuan (misalnya, verifikasi identitas) tidak dapat secara otomatis digunakan untuk tujuan

¹³ Otoritas Jasa Keuangan, *Daftar Tanya Jawab Lazim/Frequently Asked Questions Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan (POJK PKM SJK)* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023), hlm. 4-5.

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), 113.

¹⁵ Elza Aulia, “Analisis Pasal 56 Dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dari Perspektif Kepastian Hukum,” *Unes Law Review* Vol. 7, no. 1 (September 2024): 1, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i1.2267>.

lain (seperti, penagihan kepada kontak darurat) tanpa adanya dasar hukum baru yang sah.

c. Pengungkapan kepada pihak ketiga: Transfer data pribadi konsumen ke agen penagihan pihak ketiga adalah aktivitas pemrosesan data. Praktik tersebut menuntut adanya dasar hukum yang kuat dan harus diungkapkan secara jujur dan transparan kepada konsumen. Kebijakan privasi dari Shopee yang mengizinkan pengungkapan data untuk menegakkan syarat pelayanan perlu diuji kesesuaiannya dengan standar persetujuan eksplisit dalam UU PDP.

Etika Penagihan dalam Hukum Ekonomi Syariah

Menurut perspektif ekonomi syariah terdapat beberapa prinsip yang harus dilaksanakan. Salah satu prinsip muamalah ialah adanya iktikad baik.¹⁶ Prinsip tersebut berlaku kepada kedua belah pihak yang menyelenggarakan kontrak. Bagi peminjam atau yang berhutang, tidak boleh ada niat darinya untuk menunda-nunda pembayaran utang padahal ia mampu, hal ini seperti disebutkan dalam hadis riwayat Ibnu Mājah:

عَنْ أَبِي الزِّنَادِ عَنْ الْأَعْرَجِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الظُّلْمُ مَطْلُعُ الْغَنِيِّ وَإِذَا أُتْبِعَ أَحَدُكُمْ عَلَى مَلِيِّ فَلَيَتَبَعَّ. (رواه ابن ماجة).¹⁷

Dari Abu Zinād dari Al-A'raj dari Abu Hurairah ia berkata, Rasulullah Saw berkata: Orang kaya yang menunda-nunda membayar hutang adalah zalim, dan apabila hutang salah seorang dari kalian dipindahkan kewajiban membayarnya pada orang kaya hendaklah menerimanya. (HR. Ibnu Mājah)

Menurut Ibnu Qayyim, tidak dipenjara orang yang terutang apabila dia benar-benar tidak mampu membayar hutang, kecuali jika ada bukti kuat bahwa yang bersangkutan sanggup membayar, namun menunda-nunda pembayaran, baik hutangnya tersebut ada karena kewajiban mengganti atau bukan karena itu, baik kewajibannya itu timbul karena pilihannya sendiri atau bukan.¹⁸ Menurut 'Izz Al-Dīn bin 'Abd Al-Salam, salah satu makna hadis di atas adalah apabila salah seorang dituntut membayar hutang dengan segera, lalu ia wajib memenuhinya, tidak boleh berkata buruk, misalnya: Aku tidak akan membayar hakmu kecuali jika telah ada keputusan pengadilan. Sikap seperti ini termasuk menunda-nunda kewajiban yang harus dipenuhi dengan segera. Hal tersebut sesuai dengan hadis tersebut, bahwa penundaan orang yang kaya adalah zalim.¹⁹ Bahkan, Imām Al-Žahabī, di dalam penjelasannya memasukkan penganiayaan atau

¹⁶ Gemala Dewi, Wirdyaningsih, dan Yeni Salma Barlinti, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), 182.

¹⁷ Abī Abdillāh Muḥammad bin Yazīd Ibnu Mājah Mājah, *Sunan Ibnu Mājah* (Riyad: Bait al-Afkār al-Dauliyyah Linnasyr, 1999), 131.

¹⁸ Ibnu Qayyim Al-Jauziyyah, *Al-Turq Al-Hukmiyyah fī Siyāsah Al-Syar'iyyah*, (Terj: M. Muchson Anasy), (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2014), 127.

¹⁹ Abī Muḥammad 'Izz al-Dīn 'Abd al-'Azīz bin 'Abd al-Salām Al-Sallamī, *Qawā'id Al-Aḥkām fī Maṣāliḥ Al-Anām*, (Terj: Imam Ahmad Ibnu Nizar), (Bandung: Nusa Media, 2018), 364.

zalim sebagai salah satu di antara dosa besar, dan dari berbagai bentuk penganiayaan ini salah satunya adalah menunda-nunda membayar utang.²⁰

Dalam konteks pinjam-meminjam, prinsip itikad baik harus mampu direalisasikan, baik ketika pihak pemberi hutang menagih pinjaman, maupun itikad baik si peminjam di dalam mengembalikan hutang tepat waktu. Di dalam hukum hutang piutang atau pinjam meminjam) atau *qard*, maka pihak pemberi hutang/pinjaman pada dasarnya memiliki hak penuh di dalam menagih hutang.²¹ Sekalipun demikian, menagih hutang tetap harus dilakukan dengan cara yang baik. ini sesuai dengan riwayat hadis Ibnu Mājah berikut:

عَنْ نَافِعٍ عَنْ أَبِي عُمَرٍ وَعَائِشَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ طَالَبَ حَقًّا فَلْيُطْلُبْهُ فِي عَفَافٍ وَافِي أَوْ عَيْرٍ وَافِي . (رواه ابن ماجة).²²

Dari Nafi' dari Ibnu Umar dan Aisyah bahwa Rasulullah Saw., bersabda: Barang siapa menuntut hak, hendaklah supaya ia menuntut dengan cara terhormat, baik dia menunaikannya atau pun tidak". (HR. Ibnu Mājah)

Di dalam menagih hutang, hukum Islam melarang pihak pemberi utang menekan pihak yang berhutang/peminjam, dan adanya larangan untuk mengenakan denda, hal ini karena denda yang berlebih termasuk dalam riba. Di dalam hukum ekonomi syariah, riba sangat dilarang dan hukumnya tidak boleh atau haram.²³ Riba dalam kasus hutang piutang ialah pengembalian yang berlebih ataupun dalam bentuk denda yang ditetapkan pada pihak peminjam karena telat dalam membayar hutang.²⁴ Riba memiliki dua bentuk, yaitu riba *nansi'ah* dalam utang piutang dan riba *fadhl* dalam jual beli.²⁵

Jadi, di dalam konteks hukum ekonomi syariah, hal-hal yang dibolehkan adalah:

1. Pihak yang memberi pinjaman (hutang) dibolehkan menuntut haknya;
2. Dibolehkan menagih hutang sekiranya sudah jatuh tempo;
3. Boleh menggunakan jasa orang lain untuk menagih hutang;
4. Pemberi pinjaman boleh mengingatkan waktu jatuh tempo kepada peminjam.

Adapun beberapa aspek yang tidak dibolehkan adalah sebagai berikut:

²⁰ Imām Al-Žahabī, *Al-Kabā'ir*, (Terj: Abu Zufar Imtihan Al-Syafi'i), (Solo: Niaga Swadaya Pustaka Arafah, 2007), 180.

²¹ Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah*, (Malang: Aghitsna Publisher, 2020), 104.

²² Mājah, *Sunan Ibnu Mājah*..., 140.

²³ Yūsuf Al-Qaraḍāwī, *Al-Halāl wa Al-Ḥarām fī Al-Islām*, (Terj: M. Tatam Wijaya), (Jakarta: Qalam, 2017), 177; Muhammad Al-Zuhailī, *Al-Mu'tamad fī Al-Fiqh Al-Syāfi'i*, Jilid 3, (Terj: Muhtadi), (Jakarta: Gema Insani Press, 2018), 44; Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional* (Jakarta: Gema Insani Press, 2016), 45.

²⁴ Abdul Rahman Ghazaly, Ghufron Ihsan, dan Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, 1, Cet. 4 ed. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), 218; Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, Cet. 5, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019), 23.

²⁵ Abū Bakar Jābir Al-Jazā'irī, *Minhāj Al-Muslim*, (Terj: Syaiful, dkk) (Surakarta: Ziyad Books, 2018), 575; Abd. Shomad, *Hukum Islam: Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), 101.

1. Tidak boleh menagih hutang dengan intimidatif;
2. Tidak boleh menagih hutang dengan cara yang kasar;
3. Tidak boleh menetapkan persentase denda sekiranya pihak peminjam tidak dapat membayar pinjamannya sesuai tempo yang ditetapkan, sebab denda itu termasuk riba *nasi'ah*;
4. Tidak boleh menjadikan akad pinjam meminjam itu sebagai bisnis untuk mencari keuntungan dari hasil denda keterlambatan membayar utang;
5. Pemberi pinjaman tidak boleh berbuat zalim kepada peminjam.

Praktik Metode Penagihan Shopee PayLater: Studi Kasus Kesenjangan Implementasi

Setelah memetakan kerangka normatif yang ideal, bagian ini beralih pada analisis praktik di lapangan. Dengan membandingkan prosedur standar Shopee dengan laporan pengaduan konsumen, kesenjangan antara regulasi dan realitas menjadi semakin jelas. Secara realitas, saat melaksanakan proses penagihan utang kepada konsumen peminjam maka perusahaan Shopee memiliki metode tersendiri, yaitu penagihan pinjaman dengan dilakukan secara agresif. Pada praktiknya, apabila seorang konsumen/peminjam gagal, menunda melunasi kewajiban secara tepat waktu, maka upaya yang dilaksanakan ialah mulai dari proses panggilan telepon dan pesan terus-menerus, kemudian ada juga proses penyebaran informasi data pribadi ke pihak ketiga, bahkan Shopee mengenakan denda 5% dari total tagihan konsumen peminjam yang belum dibayar sekiranya telah melewati tanggal jatuh tempo.²⁶ Berikut ini, dapat dijelaskan aspek-aspek yang berkaitan dengan praktik penagihan Shopee PayLater.

Berdasarkan informasi yang tersedia, proses penagihan pada Shopee PayLater dirancang secara bertahap, yang dimulai dari pengingat halus hingga tindakan yang lebih tegas.

1. Peringatan dini: Sekitar 10 hari sebelum tanggal jatuh tempo, maka sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi tagihan melalui aplikasi dan SMS ke pengguna, atau kepada pihak konsumen/peminjam.²⁷
2. Pasca jatuh tempo (wanprestasi): Setelah melewati tanggal jatuh tempo, eskalasi dimulai. Pengguna akan menerima pengingat yang lebih intensif, dan juga denda keterlambatan sebesar 5% dari total tagihan mulai diberlakukan.²⁸
3. *Desk collection*: Tim penagih internal melakukan penagihan melalui sarana komunikasi jarak jauh, terutama panggilan telepon pada nomor debitur konsumen yang terdaftar. Jika debitur tidak responsif, praktik yang umum terjadi adalah tim penagih akan menghubungi ke nomor kontak darurat yang dicantumkan pada saat pendaftaran.

²⁶ Pusat Bantuan Shopee ID, “SPinjam: Bagaimana Cara...,” Diakses 31 Juli 2025.

²⁷ Pusat Bantuan Shopee ID, “SPayLater-Pembayaran...,” Diakses 31 Juli 2025.

²⁸ Pusat Bantuan Shopee ID, “SPayLater-Pembayaran...,” Diakses 31 Juli 2025.

4. *Field collection*: Apabila tunggakan berlanjut dalam jangka waktu yang signifikan (misalnya, lebih dari 30 hari) dan upaya *desk collection* tidak berhasil maka Shopee dapat menugaskan agen penagihan pihak ketiga (*debt collector*) untuk melakukan kunjungan langsung ke alamat rumah atau kantor debitur.
5. Dalam kondisi tertentu, misalnya debitur dianggap lalai, dinilai sengaja menunda-nunda atau dianggap tidak ada niat dan iktikad baik dari Shopee, maka penyebaran informasi data pribadi ke pihak ketiga dilakukan untuk menekan debitur melunasi utangnya.

Sejauh ini, data dari lembaga regulator dan juga advokasi konsumen menjadi bukti kuat adanya praktik penagihan yang menyimpang dari standar yang seharusnya.

1. Data OJK: OJK secara konsisten telah menerima volume pengaduan yang tinggi terhadap PT. Commerce Finance (SPayLater). Sepanjang tahun 2023, tercatat 406 pengaduan, yang mana 88 di antaranya secara spesifik menyoroti perilaku petugas penagihan.²⁹ Tren ini tidak menunjukkan penurunan, dengan 160 pengaduan baru tercatat hingga Juli 2024.³⁰ Pokok permasalahan yang paling sering diadukan meliputi:
 - a. Penggunaan bahasa yang kasar, tidak sopan, dan mengintimidasi.
 - b. Ancaman untuk menyebarluaskan data pribadi konsumen.
 - c. Waktu penagihan yang tidak mengenal waktu, termasuk di luar jam yang diizinkan dan pada hari libur.
 - d. Penagihan yang dilakukan pada pihak selain debitur, termasuk kontak darurat dan bahkan pihak lain yang tidak dicantumkan sebagai kontak darurat.³¹
2. Data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI): Laporan tahunan YLKI secara rutin menempatkan sektor jasa keuangan, secara khusus pinjaman online, sebagai sumber pengaduan yang tertinggi. Metode penagihan selalu menjadi salah satu isu utama yang dikeluhkan oleh konsumen, mengindikasikan bahwa masalah tersebut bersifat sistemik dan tidak terbatas pada satu atau dua penyelenggara saja.³²

Bersesuaian dengan data di atas, ada juga 1 (satu) kasus pengguna jasa SPayLater di Kota Banda Aceh, yang juga mengalami ancaman dan intimidasi, serta adanya denda 5% dari total tagihan karena melewati tanggal jatuh tempo. Menurut SI, salah satu pengguna jasa SPayLater

²⁹ Grahanusa Mediatama, “OJK Terima 406 Pengaduan Terhadap SPayLater, Paling Banyak Soal Perilaku Penagihan,” [kontan.co.id](https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-406-pengaduan-terhadap-spaylater-paling-banyak-soal-perilaku-penagihan), 30 Januari 2024, Diakses 31 Juli 2025, <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-406-pengaduan-terhadap-spaylater-paling-banyak-soal-perilaku-penagihan>.

³⁰ Zefanya Aprilia, “OJK Terima 160 Pengaduan SPayLater, Paling Banyak Soal Ini,” 7 Agustus 2024, Diakses 31 Juli 2025, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240807144307-17-561153/ojk-terima-160-pengaduan-spaylater-paling-banyak-soal-ini>.

³¹ Grahanusa Mediatama, “OJK Terima 406 Pengaduan...,” Diakses 31 Juli 2025.

³² YLKI Catat Pengaduan Konsumen atas Pinjol Capai 180 Sepanjang Tahun 2023, diarahkan oleh Kontan TV (Kontan News, 2024), Youtube Kontan News, 02:29, <https://www.youtube.com/watch?v=SxDKV6Sh6jU>.

di Kota Banda Aceh, bahwa ia memiliki itikad baik untuk membayar, meskipun ada satu bulan telah lewat tempo pembayaran, pihak SPayLater mengenakan sanksi denda 5% dan sebelumnya juga mengalami intimidasi dan kekerasan verbal, ancaman penyebaran data pribadi di media sosial. Dalam keterangannya disebutkan berikut:

*“Ya saya pernah mengalami intimidasi dan kekerasan verbal. Pada tahun 2024, mungkin sekitar bulan April, saya memiliki keperluan dan saya manfaatkan jasa pinjam SPayLater dengan tempo 5 bulan. Nah, saya bulan keempat, ya di Juli itu, saya memang mengalami kesulitan finansial, jadi telat bayar. Waktu bayar saya dikenakan denda 5% dari total bayar per bulan itu. Sebelumnya juga saya di kirim pesan WA, di telpon, ditekanlah, ada juga ditelepon dan ada ancaman, kata-kata kasar dari adminnya waktu itu. Padahal saya sendiri ada niat baik untuk bayar, tapi waktu itu memang lagi kesulitan”.*³³

Data yang disampaikan oleh OJK serta YLKI, dan kasus yang dialami oleh salah satu pengguna jasa SPayLater di Kota Banda Aceh mengungkapkan adanya pola masalah yang tidak hanya serius, tetapi juga sistemik dalam praktik penagihan utang di sektor jasa keuangan digital, khususnya pada layanan pinjaman online seperti SPayLater yang dikelola oleh PT. Commerce Finance. Dari aspek regulatif, volume pengaduan yang tinggi dan tren yang tidak menunjukkan penurunan, justru cenderung meningkat hingga pertengahan 2024, ini mencerminkan defisit dalam kepatuhan atas prinsip kehati-hatian (*prudential principles*) dan perlindungan konsumen yang dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun regulasi OJK sendiri.

Pengaduan yang mengarah ke perilaku petugas penagihan khususnya penggunaan bahasa kasar, intimidatif dan ancaman penyebaran data pribadi, bukan hanya melanggar norma etika dalam layanan konsumen, tetapi juga mengindikasikan potensi pelanggaran terhadap hak privasi sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Ketika waktu penagihan dilakukan secara tidak manusiawi, seperti di luar jam kerja/hari libur, praktik tersebut bertentangan dengan prinsip proporsionalitas dan kewajaran yang seharusnya menjadi standar minimum dalam interaksi bisnis.

Lebih lanjut, penagihan ke pihak lain yang tidak berstatus sebagai debitur maupun bukan kontak darurat resmi memperlihatkan pelanggaran pada pengelolaan data pribadi. Tindakan ini dapat dikategorikan sebagai penyalahgunaan data dan berpotensi memicu gugatan hukum, baik secara perdata maupun pidana. Di dalam kerangka hukum Indonesia dan standar internasional, penyebaran atau penggunaan data pribadi ini tanpa dasar hukum yang sah tidak bisa dibenarkan, meski dilakukan dalam konteks penagihan utang.

³³ Hasil Wawancara dengan SI, pengguna Jasa SPayLater, di Kota Banda Aceh, tanggal 11 Oktober 2025.

Laporan YLKI menambahkan dimensi makro atas temuan ini. Ketika metode penagihan menjadi isu utama dalam aduan tahunan, dan di dalam hal ini sektor pinjaman online konsisten menjadi sumber keluhan tertinggi, akar masalah bukan sekadar pada penyelenggara individu, akan tetapi terkait model bisnis dan regulasi yang belum sepenuhnya mampu menjamin praktik yang adil dan juga beradab. Karakter sistemik ini menuntut pendekatan kebijakan yang lebih komprehensif. Untuk itu secara keseluruhan, data yang diperoleh dari laporan OJK dan YLKI ini menggambarkan krisis kepercayaan antara konsumen dan penyedia layanan keuangan digital (khusus perusahaan Shopee).

Untuk visualisasi diskrepansi (ketidaksesuaian/ketidakcocokan) antar aturan dan praktik, tabel berikut menyajikan perbandingan langsung antara ketentuan hukum serta pelanggaran yang dilaporkan. Tabel ini kemudian berfungsi sebagai alat analisis, untuk mengkristalkan argumen utama artikel, mengubah konsep abstrak kesenjangan sebuah implementasi menjadi bukti yang terstruktur dan konkret.

Tabel 1: Perbandingan Kepatuhan Praktik Penagihan Shopee PayLater terhadap Regulasi

No	Ketentuan Regulasi (SEOJK 19/2023 & UUPK)	Deskripsi Pelanggaran (Berdasarkan Laporan Konsumen OJK & YLKI)	Potensi Pelanggaran UU Lainnya
1	Larangan menggunakan ancaman, kekerasan, atau tindakan mempermalukan (SEOJK & UUPK Pasal 15)	Laporan penggunaan kata-kata kasar, intimidasi, dan ancaman penyebaran data pribadi. ³⁴	Pencemaran nama baik (KUHP/UU ITE), Pelanggaran UU PDP Pasal 65 (mengungkapkan data pribadi secara melawan hukum).
2	Waktu penagihan terbatas (08:00-20:00, Senin-Sabtu) (SEOJK)	Laporan penagihan dilakukan setiap hari dan tidak mengenal waktu. ³⁵	Pelanggaran langsung terhadap SEOJK 19/2023.
3	Kontak darurat hanya untuk konfirmasi keberadaan, bukan penagihan (SEOJK)	Laporan penagihan intensif kepada kontak darurat dan pihak lain yang tidak terdaftar. ³⁶	Pelanggaran UU PDP Pasal 20 (pemrosesan data tanpa dasar hukum/persetujuan eksplisit untuk tujuan penagihan).
4	Penagih pihak ketiga wajib bersertifikasi (SEOJK)	Sulit diverifikasi oleh konsumen; perilaku tidak etis menunjukkan potensi kurangnya pelatihan dan kepatuhan. ³⁷	Potensi pelanggaran administratif oleh PT Commerce Finance karena bertanggung jawab atas tindakan pihak ketiga. ³⁸
5	Larangan Penyebaran Data Pribadi (POJK Nomor: 77/Pojk.01/2016)	Pihak SPayLater Menyebarluaskan Data Pribadi Jika Debitur Tidak Memiliki Iktikad Baik Membayar Utang. ³⁹	Potensi pelanggaran UU PDP dan UU Perlindungan Konsumen

Sumber: Data Diolah, 2025.

³⁴ Grahanusa Mediatama, "OJK Terima 406 Pengaduan...," Diakses 31 Juli 2025.

³⁵ Grahanusa Mediatama, "OJK Terima 406 Pengaduan...," Diakses 31 Juli 2025.

³⁶ Grahanusa Mediatama, "OJK Terima 406 Pengaduan...," Diakses 31 Juli 2025.

³⁷ Puspita, "Cara Penagihan Pinjol...," Diakses 31 Juli 2025.

³⁸ Aprilia, "OJK Terima 160 Pengaduan...," Diakses 31 Juli 2025.

³⁹ Sherlina Permata dan Hendra Haryanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later," *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana* Vol. 4, no. 1 (Mei 2022): 36, 1, <https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v4i1.13>.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa ditemukan adanya deviasi yang cukup kontras antara regulasi yang ada dengan praktik penagihan pinjaman online. Pada satu sisi, ketentuan hukum, baik dalam POJK, SEOJK maupun UU Pelindungan Konsumen dan UU PDP, menetapkan adanya beberapa larangan terkait etika dan prinsip yang harus dipenuhi oleh perusahaan Shopee. Di sisi lain, praktik yang berlaku, sebagaimana dilihat dalam data yang dilaporkan oleh OJK, YLKI bahkan temuan lapangan dari hasil penelitian menunjukkan adanya pelanggaran terhadap regulasi yang ada.

Selain pelanggaran atas ketentuan norma hukum peraturan perundang-undangan, praktik penagihan yang dilakukan dalam SPayLater juga bertentangan dengan etika dan prinsip etika bisnis Islam. berikut ini dapat dikemukakan perbandingan ketentuan etika dan prinsip hukum ekonomi syariah dengan praktik penagihan pada Shopee PayLater.

Tabel 2: Perbandingan Etika dan Prinsip Hukum Ekonomi Syariah dengan Praktik Penagihan Shopee PayLater

No	Etika dan Norma Hukum Ekonomi Syariah dalam Penagihan Utang	Deskripsi Pelanggaran
1	Penagihan hak harus dilakukan secara bermartabat dan dengan cara yang baik (Informasi umum dalam Riwayat Hadis Ibn Majah)	Laporan penggunaan kata-kata kasar, intimidasi, dan ancaman penyebaran data pribadi. ⁴⁰
2	Larangan Riba (QS. Al-Baqarah [2]: 275-280, dan QS. Ali Imran [3]:130.	Adanya denda 5% keterlambatan pembayaran pinjaman yang ditetapkan dalam kebijakan Shopee PayLater. ⁴¹

Sumber: Data Diolah, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa penggunaan kata-kata kasar dan bahkan dengan cara yang intimidatif kurang sejalan dengan norma hukum ekonomi yang diatur dalam Islam. Bahkan penerapan denda pada proses penagihan utang pada Shopee PayLater dapat dikategorikan sebagai bentuk riba. Untuk poin pertama data tebal di atas, dapat dipahami bahwa di dalam hukum ekonomi Islam, penagihan utang bukan semata persoalan administratif, tapi merupakan bagian dari amal yang menyangkut kehormatan manusia dan pertanggungjawaban sosial. Hadis yang diriwayatkan Ibn Majah seperti di dalam kutipan sebelumnya, menegaskan bahwa ketika seorang Muslim menagih haknya, ia harus melakukannya dengan cara yang baik, lemah lembut dan tidak memermalukan. Penagihan yang bermartabat adalah cerminan dari adab syariah, menjunjung nilai kasih sayang (rahmah), keadilan ('adl), menghormati martabat manusia (*karāmah insāniyah*). Hal ini terlepas dari apakah pihak peminjam ada itikad baik atau tidak, ada atau tidaknya tindakan menunda-nunda pembayaran utang. Maka, dari sini ada aturan

⁴⁰ Grahanusa Mediatama, "OJK Terima 406 Pengaduan...," Diakses 31 Juli 2025.

⁴¹ Pusat Bantuan Shopee ID, "SPinjam: Bagaimana Cara...," Diakses 31 Juli 2025.

khusus kepada pemberi pinjaman untuk menuntut haknya dengan cara yang baik dan bermartabat.

Laporan mengenai penggunaan kata-kata kasar, intimidasi, dan ancaman penyebaran data pribadi oleh petugas SPayLater bertentangan secara langsung dengan esensi syariah tersebut. Tindakan tersebut melanggar etika interpersonal, dan tindakan intimidatif dalam penagihan utang bisa dianggap sebagai bentuk *zulm* (kezaliman), yaitu melampaui batas terhadap orang yang lemah ataupun sedang kesulitan finansial. Tindakan menekan seseorang, mempermalukan atau mengancam menyebar data pribadinya bukan hanya melanggar norma sosial, tetapi juga melanggar prinsip syariah yang menganjurkan empati dan bantuan kepada yang kesusahan.

Mengacu kepada poin dua data Tabel 2, adanya ketentuan denda 5% keterlambatan dalam pembayaran pinjaman melanggar prinsip larangan riba. Dalam QS. Al-Baqarah [2]:275-280 dan QS. Ali Imran [3]:130,⁴² riba ialah perbuatan yang dilarang. Riba dengan sangat tegas dinyatakan sebagai satu bentuk eksploitasi ekonomi.⁴³ Praktik menambahkan jumlah utang karena keterlambatan, tidak dibedakan secara substansial dari margin jasa ataupun biaya riil administrasi dapat dikategorikan sebagai riba *nasi'ah*, yaitu tambahan utang akibat penundaan pelunasan.⁴⁴ Dalam konteks pinjam meminjam, atau akad utang secara syariah, denda keterlambatan ialah bagian dari bunga, termasuk ke dalam kategori riba. Dengan demikian, terdapat dua bentuk pelanggaran, yaitu secara etik penagihan SPayLater tersebut kurang sesuai dengan prinsip adab dalam penagihan utang menurut etika ekonomi syariah. kemudian, secara struktural, mekanisme denda yang diterapkan berpotensi mengandung unsur riba yang dilarang secara jelas di dalam hukum ekonomi syariah. Hal Ini menunjukkan bahwa penyedia jasa keuangan digital, khususnya yang beroperasi di tengah masyarakat mayoritas Muslim seperti SPayLater, perlu meninjau ulang pendekatan mereka tidak hanya berdasarkan regulasi formal yang sifatnya konvensional, tapi juga berdasarkan kerangka nilai syariah yang mengutamakan keadilan, kelembutan, dan kesadaran sosial.

KESIMPULAN

Metode penagihan Shopee PayLater menunjukkan ketimpangan serius di antara regulasi yang telah disusun negara dan praktik di lapangan. Meskipun kerangka hukum seperti POJK,

⁴² Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), 159.

⁴³ Zamir Iqbal dan Abbas Mirakhori, *Pengantar Keuangan Islam Teori dan Praktik* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), 81.

⁴⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Cet. 11, (Jakarta: Gema Insani Press, 2007), 41.

SEOJK, UU PDP, dan UU Perlindungan Konsumen mengatur prinsip perlindungan konsumen, praktik penagihan SPayLater justru kerap melanggar etika, melampaui batas waktu, dan juga mengabaikan privasi. Dari perspektif ekonomi syariah, praktik ini juga bertentangan dengan asas keadilan dan kemaslahatan, serta mengandung unsur riba melalui penerapan denda 5%.

Akar persoalan pada metode penagihan bukan terletak pada ketiadaan hukum, melainkan pada lemahnya kepatuhan korporasi, penegakan sanksi, dan pengawasan yang proaktif. Untuk menjamin inklusi keuangan yang adil, diperlukan transformasi paradigma: regulator harus lebih proaktif, industri harus mengedepankan etika konsumen, dan masyarakat perlu diberdayakan secara literasi agar mampu menuntut haknya. Tanpa sinergi ketiganya, layanan fintech seperti SPayLater berisiko menjadi alat eksploitasi alih-alih pemberdayaan.

REFERENSI

- Admin IdScore. "Media Gathering: Pertumbuhan Signifikan Industri Buy Now Pay Later di Indonesia." 21 Januari 2025. <https://www.idscore.id/articles/idscore-media-gathering-pertumbuhan-signifikan-industri-buy-now-pay-later-di-indonesia>.
- Ahdiat, Ahdi. "Bisnis Paylater Tumbuh Pesat, Tapi Regulasinya Belum Ada." 7 Agustus 2024. <https://databoks.katadata.co.id/transportasi-logistik/statistik/66b36b3049afb/bisnis-paylater-tumbuh-pesat-tapi-regulasinya-belum-ada>.
- Al-Jauziyyah, Ibn Qayyim. *Al-Turq Al-Hukmiyyah fī Siyāsah Al-Syar'iyyah*. (Terj: M. Muchson Anasy),. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2014.
- Al-Jazā'irī, Abū Bakar Jābir. *Minhāj Al-Muslim*. (Terj: Syaiful, Dkk). Surakarta: Ziyad Books, 2018.
- Al-Qaraḍāwī, Yūsuf. *Al-Halāl wa Al-Harām fī Al-Islām*. (Terj: M. Tatam Wijaya),. Jakarta: Qalam, 2017.
- Al-Sallamī, Abī Muḥammad 'Izz al-Dīn 'Abd al-'Azīz bin 'Abd al-Salām. *Qawā'id Al-Aḥkām fī Maṣāliḥ Al-Anām*. (Terj: Imam Ahmad Ibnu Nizar),. Bandung: Nusa Media, 2018.
- Al-Žahabī, Imām. *Al-Kabā'ir*. (Terj: Abu Zufar Imtihan Al-Syafi'i),. Solo: Niaga Swadaya Pustaka Arafah, 2007.
- Al-Zuhailī, Muḥammad. *Al-Mu'tamad fī Al-Fiqh Al-Syāfi'i*. Jilid 3, (Terj: Muhtadi),. Jakarta: Gema Insani Press, 2018.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Cet. 11,. Jakarta: Gema Insani Press, 2007.
- Aprilia, Zefanya. "OJK Terima 160 Pengaduan SPayLater, Paling Banyak Soal Ini." 7 Agustus 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240807144307-17-561153/ojk-terima-160-pengaduan-spaylater-paling-banyak-soal-ini>.
- ARFP Lawyers. "Peraturan Pinjol Baru OJK: Batas Utang Sampai Batas Waktu Penagihan Jam 8 Malam." *ARFP Lawyers*, 29 Januari 2024. <https://arfplaw.co.id/2024/01/29/peraturan-pinjol-baru-ojk-2024/>.
- Aulia, Elza. "Analisis Pasal 56 Dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi Dari Perspektif Kepastian Hukum." *Unes Law Review* Vol. 7, no. 1 (September 2024): 1. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i1.2267>.

- Dewi, Gemala, Wirdyaningsih, dan Yeni Salma Barlinti. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*,. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Ghazaly, Abdul Rahman, Ghufron Ihsan, dan Sapiudin Shidiq. *Fiqh Muamalat*. 1, Cet. 4 ed. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015.
- Grahanusa Mediatama. “OJK Terima 406 Pengaduan Terhadap SPayLater, Paling Banyak Soal Perilaku Penagihan.” kontan.co.id, 30 Januari 2024. <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-406-pengaduan-terhadap-spaylater-paling-banyak-soal-perilaku-penagihan>.
- Iqbal, Zamir, dan Abbas Mirakhор. *Pengantar Keuangan Islam Teori dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Kontan TV, dir. *YLKI Catat Pengaduan Konsumen atas Pinjol Capai 180 Sepanjang Tahun 2023*. Kontan News, 2024. Youtube Kontan News, 02:29. <https://www.youtube.com/watch?v=SxDKV6Sh6jU>.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*,. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.
- Mājah, Abī Abdillāh Muḥammad bin Yazīd Ibn Mājah. *Sunan Ibn Mājah*. Riyad: Bait al-Afkār al-Dauliyyah Linnasyr, 1999.
- Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*. Cet. 5,. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Daftar Tanya Jawab Lazim/Frequently Asked Questions Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan (POJK PKM SJK)*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023.
- . *Perusahaan Fintech Lending Berizin Per 12 Juli 2024 Per 31 Mei 2024*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2024.
- Permata, Sherlina, dan Hendra Haryanto. “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later.” *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana* Vol. 4, no. 1 (Mei 2022): 1. <https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v4i1.13>.
- Pusat Bantuan Shopee ID. “Apa itu SPinjam?” 2020. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72485-%5bSPinjam%5d-Apa-itu-SPinjam>.
- . “SPayLater dan SPayLater Limit Xtra Biaya: Apa yang Terjadi Jika Saya Terlambat Melakukan Pembayaran Tagihan SPayLater dan/atau SPayLater Limit Xtra?” 2020. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72112-%5bspaylater-dan-spaylater-limit-xtra--biaya%5d-apa-yang-terjadi-jika-saya-terlambat-melakukan-pembayaran-tagihan-spaylater-dan%2fatau-spaylater-limit-xtra%3f>.
- . “SPayLater-Pembayaran: Bagaimana Prosedur Pembayaran Menggunakan SPayLater?” 2020. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73455-%5BSPayLater-Pembayaran%5D-Bagaimana-prosedur-pembayaran-menggunakan-SPayLater>.
- . “SPinjam: Bagaimana Cara Membayar Denda Keterlambatan SPinjam?” 2020. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72559-%5bspinjam%5d-bagaimana-cara-membayar-denda-keterlambatan-spinjam>.
- Puspita, Melynda Dwi. “Cara Penagihan Pinjol yang Diperbolehkan OJK,.” Tempo, 30 Januari 2025. <https://www.tempo.co/ekonomi/cara-penagihan-pinjol-yang-diperbolehkan-ojk--1200447>.
- Shomad, Abd. *Hukum Islam: Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017.

Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet. 12,. Jakarta: Pustaka Alfabeto, 2016.

Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operational*. Jakarta: Gema Insani Press, 2016.

Tim Laskar Pelangi. *Metodologi Fiqih Muamalah*,. Malang: Aghitsna Publisher, 2020.

