Volume 4 Number 2 (2026)
July-December 2026
Page: 353-374

E-ISSN: 2987–095X
DOI: 10.37680/JSHEL.v4i2.11174

JSHEL
Journal of Sharia Economic Law

Parameter Penentuan Ganti Rugi Immateriil dalam Perkara Perbuatan Melawan Hukum pada Sengketa Pinjaman Online

Alluniza Sinar Afdyyani[1], Sanusi Sanusi[2], Tiyas Vika Widyastuti[3]

[1]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia; allunizasinara@gmail.com
[2] Program Magister Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia; sanusi@upstegal.ac.id
[3]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia; tyasvika_widyastuti@upstegal.ac.id

Received: 23/10/2026 Revised: 10/11/2026 Accepted: 18/11/2026

Abstract

Artikel ini merumuskan kerangka normatif penilaian ganti rugi immateriil akibat praktik penagihan yang melawan hukum dalam sengketa pinjaman online. Kajian meliputi KUHPerdata, peraturan perlindungan konsumen dan pelindungan data pribadi, regulasi Otoritas Jasa Keuangan, literatur hukum, serta Putusan Pengadilan Negeri Barru Nomor 1/Pdt.G.S/2026/PN Bar. Penelitian menggunakan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus melalui inventarisasi bahan hukum, interpretasi, analisis putusan, dan sintesis normatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa Pasal 1365 KUHPerdata mensyaratkan pembuktian terpisah atas perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Penyelenggara yang bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan penagihan juga bertanggung jawab atas dampak kerja sama tersebut berdasarkan Pasal 61 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023, tanpa menghapus keharusan membuktikan kerugian korban dan hubungan kausal dalam gugatan perdata. Putusan PN Barru ditempatkan sebagai kasus batas karena gugatan dinyatakan tidak dapat diterima sehingga hakim tidak menilai besaran ganti rugi immateriil. Artikel ini mengusulkan enam parameter penilaian, yaitu tingkat kesalahan; sifat dan intensitas perbuatan; dampak bagi korban; kualitas pembuktian; keadilan antarpara pihak; dan proporsionalitas tuntutan. Parameter tersebut merupakan kerangka analisis normatif, bukan tarif yang mengikat atau formula yang telah divalidasi secara empiris.

Keywords

Ganti Rugi Immateriil; Parameter Penilaian; Perbuatan Melawan Hukum; Pinjaman Online

Corresponding Author
Alluniza Sinar Afdyyani
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia; allunizasinara@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan layanan pinjaman online atau layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi (LPBBTI) memperluas akses masyarakat terhadap pembiayaan, tetapi sekaligus menciptakan risiko hukum dalam hubungan antara penyelenggara, penerima dana, pemberi dana, dan pihak

© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY) (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

penagih. (Kristanti, 2026) Persoalan yang muncul tidak terbatas pada keterlambatan pembayaran atau wanprestasi, tetapi juga mencakup penggunaan data pribadi, komunikasi penagihan yang berlebihan, ancaman, penyebaran informasi utang, dan tindakan yang mempermalukan konsumen. (Febrianty, 2026)

Penelitian mengenai penagihan oleh debt collector menunjukkan bahwa hubungan alih daya antara penyelenggara dan penagih perlu dibaca sebagai hubungan hukum yang tetap berada dalam kerangka kewajiban penyelenggara (Firanda et al., 2019; Iswanto & Kartika, 2023; Ratuwalu et al., 2025). Kajian yang lebih baru juga menunjukkan bahwa pengungkapan data pribadi kepada pihak ketiga dapat menimbulkan kerugian terhadap debitur maupun pihak yang tidak terikat dalam perjanjian pinjaman. (Amiroszati et al., 2025; Hendrawan & Multazam, 2026; Kurnaini et al., 2026)

Dalam perspektif hukum perdata, tindakan penagihan yang melanggar hak atau kewajiban hukum dapat dinilai berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Ketentuan tersebut mensyaratkan adanya perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab akibat. Kelima unsur itu tidak boleh diperlakukan sebagai satu rangkaian yang otomatis terpenuhi hanya karena konsumen merasa dirugikan. (Mandala & Firmansyah, 2025) Perbuatan dan sifat melawan hukum harus dibedakan dari kesalahan pelaku; kerugian harus dibedakan dari bukti terjadinya tindakan; sedangkan hubungan kausal harus menjelaskan mengapa dampak yang dialami korban dapat diatribusikan kepada tindakan tergugat (Abdulkadir Muhammad, 2010; Agustina, 2003; Fuady, 2005; Moegni Djojodirdjo, 1979). Pembedaan antara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum juga penting karena keduanya memiliki dasar gugatan dan konsekuensi pembuktian yang tidak selalu sama. (Badri et al., 2024; Elia et al., 2024; Subekti, 2005)

Kerangka perlindungan konsumen sektor jasa keuangan telah diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2026, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Untuk kegiatan LPBBTI, POJK Nomor 40 Tahun 2024 menjadi regulasi sektoral utama dan dijabarkan lebih lanjut melalui SEOJK Nomor 19/SEOJK.06/2025.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 secara khusus mengatur kerja sama penagihan dengan pihak lain, tanggung jawab PUJK atas dampak kerja sama tersebut, serta larangan penagihan dengan ancaman, tekanan fisik atau verbal, tindakan mempermalukan, dan penagihan kepada pihak selain konsumen (INDONESIA, 1999; OJK, 2024; Ratuwalu et al., 2025; Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/SEOJK.06/2025 Tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi., 2025; Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan., 2023; Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2026 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang

Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan., 2026). Perubahan kebijakan sektor keuangan harus dibaca dengan memperhatikan status dan tanggal berlakunya setiap instrumen hukum agar analisis tidak menggunakan ketentuan yang telah diganti atau belum berlaku. (Nuh & Pratama, 2026a)

Selain itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menetapkan dasar pemrosesan data pribadi, hak subjek data, kewajiban pengendali dan prosesor data, serta larangan memperoleh, mengungkapkan, atau menggunakan data pribadi secara melawan hukum. Dalam konteks pinjaman online, penyelenggara dapat berkedudukan sebagai pengendali data apabila menentukan tujuan dan kendali pemrosesan. Persetujuan untuk mengakses perangkat tidak dengan sendirinya menjadi dasar yang sah bagi penyebaran informasi utang kepada kontak debitur. SEOJK Nomor 19/SEOJK.06/2025 juga membatasi akses aplikasi LPBBTI terhadap kamera, lokasi, dan mikrofon, serta menegaskan bahwa kontak darurat hanya digunakan untuk mengonfirmasi keberadaan penerima dana, bukan untuk menagih kewajiban pembayaran. Oleh sebab itu, penyalahgunaan daftar kontak harus diuji berdasarkan tujuan, dasar pemrosesan, cakupan persetujuan, dan tindakan konkret yang dilakukan penyelenggara atau mitranya. (Ardana & Kornelis, 2024; Havivah & Wardhani, 2025; Kurniawati & Yunanto, 2022; Priliasari, 2019; Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/SEOJK.06/2025 Tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi., 2025; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik., 2024; Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi., 2022)

Persoalan berikutnya terletak pada sifat dan pengukuran kerugian immateriil. Kerugian tersebut dapat berupa penderitaan batin, rasa takut, hilangnya ketenangan, terganggunya relasi sosial, rusaknya reputasi, atau pelanggaran privasi. Kerugian demikian tidak selalu dapat dinilai dengan perhitungan matematis, tetapi bukan berarti tidak memerlukan pembuktian. Pasal 1370, Pasal 1371, dan Pasal 1372 KUHPerdata mengatur bentuk-bentuk tertentu yang berhubungan dengan kematian, luka atau cacat badan, dan penghinaan. Putusan Mahkamah Agung Nomor 650 PK/Pdt/1994 kerap dirujuk untuk menjelaskan pembatasan pemberian ganti rugi immateriil pada kategori tertentu. Namun, perkembangan praktik peradilan memperlihatkan adanya argumentasi yang berupaya memperluas ruang lingkup kerugian immateriil dalam keadaan tertentu, sehingga putusan tersebut tidak tepat dibaca tanpa memperhatikan konteks perkara dan perkembangan penalaran hukum. (Mantili, 2022; *Putusan Peninjauan Kembali Nomor 650 PK/Pdt/1994.*, 1994; Suryoutomo et al., 2022a; Waruwu, 2017)

Literatur mengenai perlindungan konsumen pinjaman online sebagian besar mengkaji keabsahan layanan, perlindungan data pribadi, pengaturan penagihan, dan penegakan hukum terhadap penyelenggara atau debt collector. Kajian tentang penyalahgunaan data pribadi menekankan pentingnya dasar pemrosesan yang sah dan perlindungan bagi konsumen (Hanafi, 2025; Ndruru et al., 2025; Sihombing et al., 2026). Penelitian lain menyoroti ancaman dan intimidasi dalam penagihan serta perlindungan hukum bagi debitur (Anggriawan, 2020; Kristanti, 2026). Sementara itu, studi terbaru mengidentifikasi fragmentasi regulasi, lemahnya koordinasi pengawasan, dan celah penegakan sebagai faktor yang memperbesar kerentanan konsumen. (Dewi & Sudharma, 2025; Dyah A. & Jamaludin, 2026; Saputro et al., 2026)

Kajian tentang tanggung jawab penyelenggara juga telah berkembang, termasuk penggunaan konsep tanggung jawab korporasi, hubungan alih daya, serta peran penyelenggara sebagai pengendali data pribadi. (Mandala & Firmansyah, 2025) membahas vicarious liability dalam konteks pertanggungjawaban pidana korporasi, sedangkan (Iswanto & Kartika, 2023) menelaah hubungan hukum antara penyelenggara LPBBTI dan debt collector sebagai pihak alih daya. (Hendrawan & Multazam, 2026) memperluas perhatian pada penyalahgunaan data pihak ketiga yang tidak memiliki hubungan kontraktual dengan pinjaman. Penelitian-penelitian tersebut membantu menjelaskan dasar pertanggungjawaban, tetapi belum menguraikan secara terstruktur hubungan antara pembuktian unsur PMH, karakter kerugian immateriil, dan parameter penilaian kompensasi. Kajian terkait pengaduan konsumen dan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan juga lebih menekankan mekanisme institusional daripada standar penilaian besaran kompensasi. (Abubakar & Handayani, 2021; Ghinaa Afiifah & Triningsih, 2026; Nuh & Pratama, 2026b)

Penelitian mengenai ganti rugi immateriil dalam PMH secara umum telah membahas perbedaan penilaian hakim, kebutuhan pembuktian, serta perbandingan hukum. (Mantili, 2022) menelaah praktik Indonesia dan Belanda, sedangkan (Suryoutomo et al., 2022a) mengkritisi koherensi putusan dalam pembuktian kerugian immateriil. (Badri et al., 2024) membahas perbedaan ganti rugi dalam PMH dan wanprestasi. Meski demikian, karakteristik penagihan pinjaman online menimbulkan persoalan khusus: keterlibatan pihak ketiga, pengolahan data pribadi, komunikasi digital yang dapat berulang, serta relasi tawar yang tidak seimbang antara penyelenggara dan konsumen. (Claudia, 2024; Falahiyati, 2020; Kurnaini et al., 2026; Ratuwalu et al., 2025)

Berdasarkan pemetaan tersebut, kebaruan artikel ini bukan klaim bahwa pengadilan telah menerapkan enam parameter secara konsisten, melainkan perumusan kerangka normatif yang menghubungkan unsur PMH, dasar pertanggungjawaban penyelenggara, karakter kerugian, pembuktian, dan proporsionalitas kompensasi. Putusan Pengadilan Negeri Barru Nomor 1/Pdt.G.S/2026/PN Bar digunakan secara terbatas sebagai kasus batas untuk menunjukkan pentingnya

ketepatan konstruksi gugatan; putusan tersebut tidak diposisikan sebagai preseden yang menetapkan nilai ganti rugi immateriil. Dengan demikian, rumusan masalah penelitian ini adalah: pertama, bagaimana konstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online atas kerugian immateriil akibat perbuatan melawan hukum; dan kedua, bagaimana formulasi parameter normatif dalam penilaian besaran ganti rugi immateriil pada sengketa pinjaman online. Penelitian bertujuan menganalisis konstruksi pertanggungjawaban tersebut dan merumuskan parameter penilaian yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis normatif atau doktrinal yang menempatkan norma hukum, doktrin, dan putusan pengadilan sebagai objek analisis. Penelitian hukum normatif digunakan untuk menemukan koherensi antara ketentuan hukum positif, asas, dan konsep yang relevan, bukan untuk mengukur pengalaman korban melalui survei atau wawancara (Marzuki, 2019; Soekanto & Mamudji, 2015; Zed, 2008). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan dipakai untuk menelaah KUHPerdata, hukum perlindungan konsumen, hukum pelindungan data pribadi, hukum informasi dan transaksi elektronik, peraturan OJK, serta hukum acara perdata. Pendekatan konseptual digunakan untuk menjelaskan PMH, kesalahan, kausalitas, kerugian immateriil, tanggung jawab atas perbuatan pihak lain, dan proporsionalitas kompensasi. (Fuady, 2005; Mertokusumo, 2009)

Pendekatan kasus diterapkan terhadap Putusan Pengadilan Negeri Barru Nomor 1/Pdt.G.S/2026/PN Bar tanggal 7 April 2026. Pemilihan dilakukan secara purposif karena putusan memuat tuntutan ganti rugi immateriil dalam sengketa fasilitas kredit digital, memuat pertimbangan mengenai konstruksi gugatan dan tuntutan ganti rugi, serta tersedia untuk ditelaah. Putusan tersebut tidak diperlakukan sebagai sampel representatif seluruh perkara pinjaman online. Putusan ditempatkan sebagai boundary case karena gugatan dinyatakan tidak dapat diterima, sehingga pengadilan tidak memasuki pemeriksaan unsur PMH maupun menentukan nilai ganti rugi immateriil. Konsekuensinya, putusan ini relevan untuk menganalisis prasyarat pemeriksaan gugatan, tetapi tidak dapat menjadi basis empiris untuk menyimpulkan pola nominal kompensasi. (Harahap, 2017; Mertokusumo, 2009)

Bahan hukum primer meliputi KUHPerdata; HIR; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana telah diubah; Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2026; Undang-Undang Nomor 1 Tahun

2024 tentang Perubahan Kedua UU ITE; Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; PP Nomor 71 Tahun 2019; POJK Nomor 22 Tahun 2023; POJK Nomor 40 Tahun 2024; SEOJK Nomor 19/SEOJK.06/2025; SEMA Nomor 1 Tahun 2022; serta putusan pengadilan yang relevan. Bahan hukum sekunder berupa buku hukum perdata, hukum acara perdata, metodologi penelitian hukum, artikel jurnal mengenai PMH, kerugian immateriil, pinjaman online, penagihan, dan pelindungan data pribadi. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dengan menelusuri peraturan resmi, direktori putusan, buku, dan artikel jurnal yang relevan. (Zed, 2008)

Pemilihan bahan hukum sekunder mempertimbangkan relevansi substansi, kejelasan identitas bibliografis, keterkaitan dengan rumusan masalah, dan keteraksesan naskah atau abstrak yang memadai. Penelusuran literatur difokuskan pada publikasi terkait hukum perdata, PMH, penagihan LPBBTI, perlindungan konsumen, dan data pribadi. Penafsiran hukum dilakukan secara gramatikal untuk memahami rumusan pasal, sistematis untuk menghubungkan antarperaturan, dan konseptual untuk menguji kecocokan norma dengan doktrin pertanggungjawaban serta kerugian immaterial. (Marzuki, 2019; Mertokusumo, 2009)

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif-preskriptif melalui lima tahap. Pertama, menginventarisasi norma yang relevan dan memeriksa status keberlakuannya. Kedua, mengidentifikasi unsur PMH dan memisahkan persoalan perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, serta hubungan kausal. Ketiga, menguji dasar pertanggungjawaban penyelenggara atas perbuatan penagih, termasuk kesalahan sendiri, Pasal 1367 KUHPerdata, dan kewajiban sektoral dalam POJK. Keempat, menganalisis pertimbangan hakim dalam putusan yang dipilih dengan membedakan cacat formil dari pemeriksaan pokok perkara. Kelima, menyintesiskan parameter penilaian melalui hubungan antara tingkat kesalahan, karakter perbuatan, dampak, pembuktian, keadilan, dan proporsionalitas. Metode ini menghasilkan kerangka argumentasi normatif, bukan estimasi statistik atau formula nominal.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Bentuk dan Dasar Hukum Ganti Rugi Immateriil

Ganti rugi immateriil merupakan kompensasi atas kerugian non-ekonomis yang tidak dapat dihitung secara langsung melalui pengeluaran atau kehilangan aset. Dalam konteks penagihan pinjaman online, kerugian dapat muncul dalam bentuk ketakutan, kecemasan, rasa malu, hilangnya ketenangan, gangguan relasi keluarga, tercemarnya reputasi, atau terbukanya informasi pribadi kepada pihak yang tidak berkepentingan. Kerugian ini tidak boleh disamakan dengan ketidaknyamanan biasa akibat kewajiban membayar utang. Penilaian harus mengidentifikasi tindakan yang melampaui penagihan yang sah serta dampak yang secara wajar dapat dikaitkan dengan tindakan tersebut. (Aisy

et al., 2026; Kristanti, 2026; Kurnaini et al., 2026; Suryoutomo et al., 2022b)

KUHPerdata tidak dapat dinyatakan sama sekali tidak mengenal ganti rugi immateriil. Pasal 1370 mengatur tuntutan ganti rugi dalam hal kematian; Pasal 1371 mengatur kerugian akibat luka atau cacat anggota badan; dan Pasal 1372 mengatur tuntutan perdata mengenai penghinaan serta pertimbangan pemulihan kehormatan dan nama baik. Ketentuan khusus tersebut menunjukkan bahwa hukum perdata Indonesia menyediakan dasar untuk beberapa bentuk kerugian non-ekonomis, meskipun belum membentuk formula umum yang terperinci untuk seluruh jenis pelanggaran hak keperdataan. Pasal 1365 tetap menjadi dasar umum PMH, sedangkan Pasal 1370–1372 dapat dipakai sesuai ruang lingkup masing-masing dan tidak boleh diperluas secara otomatis tanpa argumentasi analogi yang memadai. (Agustina, 2003; Fuady, 2005; Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesië)., 1847; Moegni Djojodirdjo, 1979)

Putusan Mahkamah Agung Nomor 650 PK/Pdt/1994 sering dirujuk untuk menerangkan bahwa ganti rugi immateriil berdasarkan Pasal 1370, 1371, dan 1372 KUHPerdata diberikan dalam keadaan tertentu, seperti kematian, luka berat, dan penghinaan. Rujukan tersebut penting untuk menunjukkan sikap kehati-hatian peradilan, tetapi tidak tepat dipahami sebagai penghapusan seluruh kemungkinan pengakuan kerugian immateriil di luar tiga kategori tersebut. Kajian mengenai perluasan ruang lingkup kerugian immateriil menunjukkan bahwa terdapat putusan tingkat bawah yang mempertimbangkan kerugian berupa kekecewaan atau gangguan pelayanan dalam konteks khusus. Perluasan demikian tetap harus dibaca sebagai perkembangan argumentasi pada perkara tertentu, bukan kaidah umum yang otomatis mengikat seluruh perkara. (Mantili, 2022; *Putusan Peninjauan Kembali Nomor 650 PK/Pdt/1994.*, 1994; Waruwu, 2017)

Dalam sengketa pinjaman online, empat kategori kerugian dapat digunakan sebagai alat bantu analisis. Pertama, kerugian psikologis, misalnya ketakutan atau tekanan batin karena ancaman berulang. Kedua, kerugian reputasi, misalnya penyebaran informasi utang kepada atasan, rekan kerja, atau lingkungan sosial. Ketiga, kerugian privasi, yaitu pengungkapan atau penggunaan data pribadi tanpa dasar pemrosesan yang sah. Keempat, kerugian sosial, misalnya konflik keluarga atau gangguan hubungan dengan pihak yang tidak memiliki hubungan hukum dengan pinjaman. Kategori tersebut tidak berdiri sebagai jenis kerugian yang secara otomatis dapat dikompensasi; penggugat tetap harus menjelaskan intensitas, durasi, konteks, dan akibat konkret yang dialami. (Amiroszati et al., 2025; Claudia, 2024; Havivah & Wardhani, 2025; Ndruru et al., 2025)

Tabel 1. Jenis Kerugian Immateriil dan Cara Pembuktiannya

Jenis kerugian	Bentuk dampak yang perlu dijelaskan	Bukti yang dapat dipertimbangkan
Psikologis	Ketakutan, kecemasan, tekanan batin, gangguan ketenangan, atau perubahan perilaku setelah tindakan penagihan	Riwayat pesan dan panggilan, urutan waktu peristiwa, keterangan saksi, catatan konseling atau pemeriksaan psikologis apabila tersedia dan relevan
Reputasi	Informasi utang disebarkan kepada pihak lain sehingga menimbulkan rasa malu atau penilaian negatif	Tangkapan layar atau rekaman komunikasi, identitas penerima informasi, keterangan saksi, dan konteks penyebaran
Privasi	Data pribadi diproses, diakses, atau diungkapkan melampaui tujuan dan dasar pemrosesan yang sah	Kebijakan privasi, bukti persetujuan, log akses, pesan kepada kontak, pengaduan, dan keterangan pihak yang datanya terdampak
Sosial	Gangguan relasi keluarga, pekerjaan, atau hubungan sosial akibat penagihan kepada pihak ketiga	Keterangan anggota keluarga, rekan kerja, atau pihak yang dihubungi; bukti komunikasi dan rangkaian peristiwa

Sumber: Diolah penulis berdasarkan KUHPerdata, UU Pelindungan Data Pribadi, POJK 22/2023, serta literatur tentang perlindungan konsumen dan kerugian immaterial. (Amiroszati et al., 2025; Kurnaini et al., 2026; Mantili, 2022; Suryoutomo et al., 2022a)

Pasal 12 ayat (1) UU Pelindungan Data Pribadi memberikan hak kepada subjek data pribadi untuk menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan data pribadi tentang dirinya. Hak tersebut perlu dibaca bersama Pasal 20 mengenai dasar pemrosesan dan Pasal 65 mengenai larangan memperoleh, mengungkapkan, atau menggunakan data pribadi secara melawan hukum. Ketentuan tersebut menyediakan dasar normatif yang lebih spesifik untuk perkara pengungkapan atau penggunaan data pribadi. Namun, hak untuk menggugat tidak berarti bahwa setiap dugaan pelanggaran langsung membuktikan semua unsur PMH atau menetapkan jumlah kompensasi tertentu. Bentuk kerugian, kedudukan penggugat, keterkaitan data dengan subjek data, dan hubungan kausal tetap perlu diuji. (Ardana & Kornelis, 2024; Hanafi, 2025; Sihombing et al., 2026; Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi., 2022)

POJK Nomor 22 Tahun 2023 memperjelas standar perilaku penagihan di sektor jasa keuangan. Pasal 61 memperbolehkan kerja sama penagihan dengan pihak lain dengan syarat tertentu, termasuk perjanjian tertulis dan persyaratan terhadap pihak yang melakukan penagihan. Pasal 61 ayat (5) menentukan bahwa PUJK wajib bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain. Pasal 62 mewajibkan penagihan dilakukan sesuai norma dan peraturan, tanpa ancaman, kekerasan, tindakan mempermalukan, tekanan fisik atau verbal, penagihan kepada pihak selain konsumen, atau penagihan terus-menerus yang mengganggu. Oleh karena itu, pelanggaran ketentuan tersebut dapat menjadi indikator sifat melawan hukum dan dasar khusus untuk menilai tanggung jawab PUJK, meskipun penetapan ganti rugi perdata tetap memerlukan pengujian kerugian serta kausalitas. (Nuh & Pratama, 2026a; Ratuwalu et al., 2025)

3.2. Penerapan Unsur Perbuatan Melawan Hukum

Unsur pertama adalah adanya perbuatan, baik berupa tindakan aktif maupun kelalaian. Tindakan aktif dapat berupa pengiriman pesan ancaman, pengungkapan informasi utang, penggunaan daftar kontak untuk menekan debitur, atau instruksi penagihan dengan cara yang dilarang. Kelalaian dapat berbentuk kegagalan menyusun prosedur penagihan yang layak, tidak melakukan pengawasan terhadap mitra, atau tidak menindaklanjuti pengaduan yang menunjukkan pola penagihan melanggar hukum. Identifikasi pelaku harus dibuat spesifik: tindakan debt collector tidak otomatis identik dengan tindakan penyelenggara, tetapi keterlibatan penyelenggara dapat dibuktikan melalui kontrak kerja sama, instruksi, akses data, sistem penugasan, atau pengabaian atas pengaduan. (Dyah A. & Jamaludin, 2026; Iswanto & Kartika, 2023; Mandala & Firmansyah, 2025)

Unsur kedua adalah sifat melawan hukum. Penilaiannya dapat bertumpu pada pelanggaran hak subjektif, pelanggaran kewajiban hukum, pertentangan dengan kesusilaan, atau pertentangan dengan kepatutan dan kehati-hatian. Dalam penagihan LPBBTI, pengungkapan informasi utang kepada kontak debitur tanpa dasar yang sah dapat melanggar hak atas privasi dan ketentuan pelindungan data pribadi. Ancaman dan tekanan verbal dapat bertentangan dengan norma kepatutan dan secara langsung dilarang oleh Pasal 62 POJK 22/2023. Walaupun demikian, keterlambatan pembayaran atau komunikasi penagihan yang wajar dan sesuai perjanjian tidak dengan sendirinya merupakan PMH. (Ratuwalu et al., 2025; Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi., 2022; Waruwu, 2017)

Unsur ketiga adalah kesalahan, yang mencakup kesengajaan atau kelalaian yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pelaku. Kesengajaan penagih dapat ditunjukkan melalui isi pesan, pola ancaman, pengulangan komunikasi, atau tindakan menyebarkan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan. Kesalahan penyelenggara perlu diuji terpisah, misalnya apakah penyelenggara memilih mitra yang tidak memenuhi syarat, memberikan akses atau data yang tidak diperlukan, tidak menetapkan pengendalian penagihan, atau mengabaikan laporan pelanggaran. Kewajiban evaluasi berkala terhadap kerja sama dalam Pasal 61 ayat (6) POJK 22/2023 relevan untuk menilai apakah penyelenggara telah menjalankan pengawasan yang patut. (Iswanto & Kartika, 2023; Ratuwalu et al., 2025; Saputro et al., 2026).

Unsur keempat adalah kerugian. Pada tuntutan immateriil, korban harus menguraikan bentuk penderitaan atau gangguan yang dialami secara konkret, meskipun dampaknya tidak selalu dapat dinilai dengan kuitansi atau ukuran ekonomi. Bukti dapat berupa rangkaian pesan, rekaman panggilan, keterangan saksi, bukti pengungkapan data, atau dokumen profesional apabila kondisi psikologis memerlukan penjelasan ahli. Tidak setiap perkara harus dibuktikan dengan diagnosis klinis; kebutuhan bukti ahli bergantung pada karakter kerugian dan sengketa. Hakim perlu menilai keseluruhan bukti

secara kontekstual, termasuk apakah kerugian yang dikemukakan masuk akal menurut rangkaian peristiwa dan apakah bukti yang diajukan saling bersesuaian. (Aisy et al., 2026; Harahap, 2017; Suryoutomo et al., 2022a)

Unsur kelima adalah hubungan kausal. Penggugat perlu menunjukkan hubungan yang cukup antara tindakan penagihan dan kerugian immateriil yang didalilkan. Rangkaian waktu, intensitas komunikasi, perubahan keadaan setelah tindakan, identitas pihak yang menerima pengungkapan informasi, dan kemungkinan penyebab lain dapat dipertimbangkan. Sebagai contoh, ancaman berulang yang diikuti pengungkapan informasi utang kepada keluarga dapat mendukung dalil adanya rasa takut atau malu, tetapi hubungan tersebut harus dinilai berdasarkan bukti dan bukan semata-mata asumsi. Tekanan yang timbul hanya karena kewajiban pembayaran yang sah tidak dapat serta-merta dibebankan kepada penagih. Dengan demikian, pembuktian perbuatan, kerugian, dan kausalitas perlu dipisahkan agar penalaran hakim dapat diuji. (Abdulkadir Muhammad, 2010; Fuady, 2005; Nasution et al., 2025)

3.3. Pertanggungjawaban Penyelenggara atas Tindakan Penagih

Penagihan oleh pihak ketiga tidak menghilangkan hubungan antara penyelenggara dan konsumen. Dalam kegiatan LPBBTI, penyelenggara mengelola sistem, menetapkan prosedur, mengadakan kerja sama, dan dapat menentukan akses pihak penagih terhadap informasi konsumen. Karena itu, analisis tanggung jawab perlu menjawab siapa yang melakukan tindakan, dasar hubungan hukum penagih dengan penyelenggara, sejauh mana penyelenggara memberi instruksi atau kendali, serta kewajiban pengawasan yang harus dipenuhi. Perbedaan antara penagih yang merupakan pegawai, penerima kuasa, atau perusahaan jasa penagihan independen menentukan dasar pertanggungjawaban yang tepat. (Firanda et al., 2019; Iswanto & Kartika, 2023; Mandala & Firmansyah, 2025)

Pertama, penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban atas kesalahannya sendiri berdasarkan Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdata. Dasarnya adalah tindakan atau kelalaian penyelenggara dalam memilih mitra, mengatur akses data, memberikan instruksi, menetapkan standar penagihan, mengawasi pelaksanaan kerja sama, atau merespons pengaduan. Dalam konstruksi ini, penggugat tidak cukup menyatakan bahwa debt collector bekerja untuk kepentingan penyelenggara. Penggugat perlu menjelaskan perbuatan atau kelalaian penyelenggara yang dapat diatribusikan sebagai kesalahan sendiri, serta menunjukkan bahwa kelalaian tersebut berhubungan dengan kerugian yang diderita. (Agustina, 2003; Fuady, 2005; Saputro et al., 2026)

Kedua, Pasal 1367 KUHPerdata dapat dipertimbangkan untuk pertanggungjawaban atas perbuatan orang lain sepanjang hubungan yang disyaratkan oleh ketentuan tersebut terbukti. Ketentuan ini terutama relevan apabila terdapat hubungan pengangkatan, pekerjaan, atau pemberian kuasa yang menempatkan pelaku dalam pelaksanaan urusan pihak yang bertanggung jawab. Oleh sebab itu, penerapannya tidak boleh digeneralisasi kepada setiap penagih independen tanpa pemeriksaan hubungan hukum, lingkup tugas, dan keterkaitan perbuatan dengan pekerjaan yang diberikan. Teori vicarious liability dapat menjadi pembanding konseptual, tetapi kajian yang berangkat dari pertanggungjawaban pidana korporasi tidak secara otomatis menentukan konstruksi tanggung jawab perdata. (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesië)., 1847; Mandala & Firmansyah, 2025; Moegni Djojodirdjo, 1979)

Ketiga, dasar sektoral yang paling langsung terdapat dalam Pasal 61 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023. Ketentuan ini menyatakan bahwa PUJK wajib bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan penagihan. Dengan demikian, untuk penagihan yang dilakukan melalui kerja sama yang termasuk cakupan Pasal 61, tanggung jawab PUJK tidak semata-mata bergantung pada pembuktian hubungan kerja sebagaimana Pasal 1367 KUHPerdata. Penyelenggara juga harus memastikan pihak lain memenuhi persyaratan Pasal 61 ayat (2) sampai ayat (4), serta melakukan evaluasi kerja sama berdasarkan ayat (6). Pasal 62 melengkapi kewajiban tersebut dengan standar perilaku penagihan. Ketentuan sektoral ini memperkuat dasar untuk menilai tanggung jawab penyelenggara, tetapi tidak menetapkan secara otomatis bahwa setiap pelanggaran menghasilkan ganti rugi immateriil dalam nominal tertentu. (Ratuwalu et al., 2025)

Keempat, penyelenggara dapat memiliki kedudukan sebagai pengendali data pribadi apabila menentukan tujuan dan kendali pemrosesan data debitur. Tanggung jawab ini harus dianalisis berdasarkan peran aktual penyelenggara, kebijakan privasi, dasar pemrosesan, instruksi kepada prosesor, dan pengelolaan akses pihak ketiga. Penggunaan kontak darurat untuk melakukan penagihan, pengiriman pesan massal kepada daftar kontak, atau penyebaran informasi utang tidak dapat dibenarkan hanya dengan alasan konsumen pernah memberi akses perangkat. SEOJK Nomor 19/SEOJK.06/2025 menegaskan batas akses aplikasi serta fungsi kontak darurat. Konsekuensinya, penyelenggara perlu menunjukkan bahwa pemrosesan data memiliki tujuan dan dasar yang sah serta tidak melampaui kebutuhan layanan. (Amiroszati et al., 2025; Hendrawan & Multazam, 2026; Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/SEOJK.06/2025 Tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi., 2025; Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi., 2022)

Dengan demikian, terdapat beberapa dasar pertanggungjawaban yang dapat berjalan beriringan, tetapi harus dibedakan secara analitis: kesalahan sendiri penyelenggara berdasarkan Pasal 1365 dan 1366 KUHPerdata; tanggung jawab atas perbuatan orang lain berdasarkan Pasal 1367 apabila prasyaratnya terpenuhi; tanggung jawab PUJK atas dampak kerja sama penagihan berdasarkan Pasal 61 ayat (5) POJK 22/2023; dan tanggung jawab terkait pemrosesan data pribadi berdasarkan UU PDP. Penggugat harus menentukan dasar yang sesuai dengan fakta, sedangkan hakim perlu menghindari kesimpulan bahwa status sebagai penyelenggara otomatis membuat seluruh tindakan pihak ketiga menjadi tanggung jawab tanpa batas. Pada saat yang sama, penyelenggara tidak dapat berlindung di balik perjanjian alih daya untuk mengabaikan kewajiban sektoral yang secara eksplisit dibebankan kepadanya. (Dewi & Sudharma, 2025; Dyah A. & Jamaludin, 2026; Iswanto & Kartika, 2023; Kurnaini et al., 2026)

3.4. Analisis Putusan Pengadilan Negeri Barru

Putusan Pengadilan Negeri Barru Nomor 1/Pdt.G.S/2026/PN Bar tanggal 7 April 2026 dipilih karena memuat tuntutan ganti rugi immateriil dalam sengketa fasilitas kredit digital. Perkara tersebut tidak hanya berkaitan dengan penagihan, tetapi juga memuat persoalan penggunaan identitas dalam fasilitas kredit, hubungan hukum para pihak, dan kewajiban pembayaran. Oleh karena itu, putusan ini tidak dapat diperlakukan sebagai representasi perkara PMH akibat penagihan debt collector. Dalam artikel ini, putusan ditempatkan sebagai kasus batas untuk menunjukkan pentingnya ketepatan konstruksi hubungan hukum dan petitum sebelum pengadilan memasuki penilaian kerugian immateriil.

Berdasarkan uraian dalam salinan putusan yang dikaji, gugatan diajukan oleh Nirma, S.Pd. terhadap Ridwansyah. Penggugat mendalilkan penggunaan akun atau identitasnya dalam beberapa fasilitas kredit digital dan pinjaman pribadi, dengan kewajiban pembayaran yang menurut penggugat menjadi tanggung jawab tergugat. Penggugat menuntut pelunasan kewajiban sebesar Rp5.955.301 dan ganti rugi immateriil sebesar Rp5.000.000. Dasar kerugian immateriil yang dikemukakan antara lain tekanan psikologis, gangguan ketenangan hidup, risiko pencatatan pada SLIK OJK, penagihan dari penyedia layanan, penagihan kepada ayah penggugat, dan penghinaan melalui grup WhatsApp. Rincian ini memperlihatkan bahwa dalil kerugian immateriil beririsan dengan beberapa konstruksi hukum yang berbeda, sehingga perlu dipilah menurut sumber tindakan dan pihak yang bertanggung jawab.

Hakim menyatakan gugatan tidak dapat diterima (niet ontvankelijke verklaard). Pertimbangan yang diuraikan dalam naskah putusan berhubungan dengan keabsahan sebab perjanjian penggunaan identitas, tuntutan ganti rugi immateriil dalam konstruksi wanprestasi yang dirujuk pada SEMA Nomor 1 Tahun 2022, serta ketidakjelasan perincian nilai kewajiban. Amar tidak dapat diterima harus dibedakan dari amar menolak. Putusan N.O. pada prinsipnya menyatakan terdapat hambatan formal atau syarat gugatan yang menghalangi pemeriksaan pokok perkara, sedangkan penolakan gugatan menunjukkan bahwa pokok perkara telah diperiksa dan dalil penggugat tidak terbukti. Oleh karena itu, tidak tepat menyatakan bahwa putusan ini telah menilai tidak terpenuhinya unsur PMH atau menolak hak atas ganti rugi immateriil berdasarkan pemeriksaan substansi.

Interpretasi terhadap SEMA Nomor 1 Tahun 2022 perlu ditempatkan secara cermat. Rumusan Kamar Perdata menyatakan bahwa posita yang menguraikan hubungan hukum perjanjian, tetapi petitum meminta tergugat dinyatakan melakukan PMH, tidak dengan sendirinya menyebabkan gugatan kabur. Namun, apabila gugatan tersebut dikabulkan dan memuat petitum ganti rugi immateriil dan/atau keuntungan yang diharapkan, majelis hakim harus menolak petitum tersebut. Rumusan ini tidak dapat disederhanakan menjadi larangan mutlak untuk mengajukan tuntutan immateriil pada setiap perkara yang berkaitan dengan perjanjian. Penulis harus memperhatikan konstruksi posita, petitum, dan dasar hubungan hukum yang dimohonkan untuk dinilai hakim. (Harahap, 2017; Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Pemberlakuan Rumusan Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung Tahun 2022 Sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas Bagi Pengadilan., 2022)

Pertimbangan mengenai sebab perjanjian yang tidak halal berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata juga perlu dibedakan dari cacat formil gugatan. Keabsahan sebab perjanjian merupakan persoalan hukum materiil, sedangkan obscuur libel atau ketidakjelasan gugatan merupakan persoalan kejelasan posita dan petitum. Kedua persoalan dapat berpengaruh pada hasil pemeriksaan, tetapi tidak boleh dilebur menjadi satu kategori tanpa menguraikan alasan hukum hakim. Dalam menilai putusan Barru, penting pula untuk memisahkan bagian pertimbangan yang mengenai hubungan kontraktual dari bagian yang berkaitan dengan kemungkinan PMH akibat penagihan atau pengungkapan data pribadi.

Kegunaan putusan ini bagi penelitian terletak pada pelajaran prosedural bahwa tuntutan ganti rugi immateriil memerlukan konstruksi gugatan yang jelas, pemilahan antara wanprestasi dan PMH, penentuan pihak yang bertanggung jawab, serta perincian fakta yang mendasari tuntutan. Namun, karena pengadilan tidak sampai menilai unsur perbuatan, kerugian, kausalitas, dan jumlah kompensasi, putusan tersebut tidak menyediakan ukuran nominal atau indikator yang telah diterapkan hakim. Oleh karena itu, parameter dalam artikel ini harus dinyatakan sebagai hasil sintesis normatif dari peraturan, doktrin, dan literatur, bukan sebagai hasil induksi dari penetapan nominal dalam

Putusan PN Barru.

3.5. Parameter Penentuan Besaran Ganti Rugi Immateriil

Penentuan besaran ganti rugi immateriil merupakan tahap yang berbeda dari pembuktian hak atas ganti rugi. Sebelum membahas jumlah, hakim harus terlebih dahulu memastikan dasar gugatan, pihak yang bertanggung jawab, terpenuhinya unsur PMH, adanya kerugian, dan hubungan kausal. Setelah prasyarat tersebut terbukti, penilaian besaran dilakukan dengan memperhatikan sifat kerugian dan fakta yang terungkap di persidangan. Dengan demikian, tidak adanya formula matematis yang seragam tidak berarti hakim bebas menentukan angka tanpa alasan. Ruang kebebasan penilaian tetap dibatasi oleh asas kepastian hukum, keadilan, kepatutan, hukum acara, dan kewajiban menjelaskan alasan putusan. (Harahap, 2017; Mantili, 2022; Mertokusumo, 2009; Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman., 2009)

Putusan Mahkamah Agung Nomor 650 PK/Pdt/1994 memberi rambu kehati-hatian terhadap pemberian ganti rugi immateriil dengan mengaitkannya pada Pasal 1370 sampai dengan Pasal 1372 KUHPerdata. Pada sisi lain, perkembangan penalaran peradilan memperlihatkan bahwa kerugian non-ekonomis kadang-kadang dipertimbangkan dalam konteks yang lebih luas, sepanjang terdapat dasar hukum dan alasan yang memadai. Dalam perkara pinjaman online, perluasan penalaran tidak boleh dilakukan hanya karena tindakan penagihan dirasakan tidak menyenangkan. Hakim harus mengidentifikasi hak yang dilanggar, akibat yang benar-benar dialami, dan relevansi kategori kerugian tersebut dengan ketentuan hukum yang digunakan. (*Putusan Peninjauan Kembali Nomor 650 PK/Pdt/1994.*, 1994; Suryoutomo et al., 2022b; Waruwu, 2017)

Artikel ini mengusulkan enam parameter sebagai kerangka analisis normatif. Pertama, tingkat kesalahan pelaku, yaitu apakah tindakan dilakukan dengan sengaja, berulang setelah adanya keberatan, atau terjadi karena kelalaian pengawasan. Kedua, sifat dan intensitas perbuatan, yang mencakup metode penagihan, frekuensi, durasi, isi ancaman, pihak yang dihubungi, dan luas penyebaran data. Kedua parameter ini harus dibedakan: tingkat kesalahan mengukur bentuk celaan atau derajat ketercelaan perilaku, sedangkan intensitas mengukur karakter faktual dari Tindakan. (Agustina, 2003; Firanda et al., 2019; Kristanti, 2026; Ratuwalu et al., 2025)

Ketiga, dampak bagi korban. Penilaian dapat mempertimbangkan jenis kerugian, durasi, intensitas, dampak terhadap kehidupan keluarga atau pekerjaan, dan apakah akibat tersebut berlanjut setelah tindakan penagihan berhenti. Bukti psikologis profesional dapat memperkuat dalil jika memang relevan, tetapi tidak harus menjadi syarat mutlak untuk setiap bentuk kerugian immateriil. Keempat, kualitas pembuktian. Parameter ini terutama berfungsi menilai sejauh mana fakta tentang perbuatan, dampak, dan kausalitas dapat diterima; ia bukan faktor yang berdiri sendiri untuk menaikkan jumlah

kompensasi. Bukti elektronik harus dinilai dari relevansi, keutuhan, autentisitas, konteks, dan keterkaitannya dengan bukti lain. (Aisy et al., 2026; Amiroszati et al., 2025; Harahap, 2017; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik., 2024)

Kelima, keadilan antarpara pihak. Penilaian ini dapat memperhatikan posisi para pihak, sifat hubungan hukum, kerentanan konsumen, kemampuan mengendalikan risiko, serta proporsi kontribusi masing-masing terhadap timbulnya peristiwa. Parameter ini tidak dimaksudkan untuk menghukum penyelenggara semata-mata karena memiliki kemampuan ekonomi lebih besar, tetapi untuk memastikan bahwa kompensasi tidak ditentukan secara sewenang-wenang dan tetap berhubungan dengan kerugian yang terbukti. Keenam, proporsionalitas tuntutan. Hakim perlu membandingkan nilai yang diminta dengan tingkat keseriusan tindakan, dampak yang terbukti, kualitas pembuktian, dan batas petitum. Asas ex aequo et bono tidak menghapus kewajiban untuk memberikan pertimbangan yang dapat ditelusuri. (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesië)., 1847; Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman., 2009; Miru & Yodo, 2015; Shidarta, 2006)

Keenam parameter tersebut tidak dimaksudkan sebagai daftar bobot numerik yang dijumlahkan menjadi formula. Parameter bekerja secara berlapis. Pada lapisan pertama, kesalahan dan sifat-intensitas tindakan menunjukkan tingkat ketercelaan perbuatan. Pada lapisan kedua, dampak dan kualitas pembuktian menunjukkan kerugian yang layak diakui. Pada lapisan ketiga, keadilan antarpara pihak serta proporsionalitas mengendalikan kewajaran nilai akhir. Dengan susunan tersebut, kualitas pembuktian ditempatkan terutama sebagai dasar validasi kerugian, bukan variabel nominal yang otomatis menambah atau mengurangi kompensasi. Kerangka ini sejalan dengan kebutuhan koherensi pertimbangan hakim yang disoroti dalam literatur ganti rugi immaterial. (Badri et al., 2024; Mantili, 2022; Suryoutomo et al., 2022a)

Tabel 2. Usulan Kerangka Parameter Penilaian Ganti Rugi Immateriil dalam Sengketa Pinjaman Online

Parameter	Indikator operasional	Fungsi dalam penilaian	Dasar normatif atau literatur
Tingkat kesalahan	Kesengajaan, kelalaian, pengetahuan tentang risiko, pengulangan setelah pengaduan, dan kegagalan pengawasan	Menilai derajat ketercelaan dan dasar atribusi tanggung jawab	Pasal 1365–1366 KUHPerdata; Pasal 61 POJK 22/2023

Parameter	Indikator operasional	Fungsi dalam penilaian	Dasar normatif atau literatur
Sifat dan intensitas perbuatan	Isi ancaman, frekuensi, durasi, waktu, sarana, pihak yang dihubungi, dan luas penyebaran informasi	Menilai berat-ringannya tindakan dan jangkauan gangguan	Pasal 62 POJK 22/2023; analogi terbatas Pasal 1372 KUHPerdata
Dampak bagi korban	Ketakutan, kecemasan, rasa malu, gangguan privasi, reputasi, keluarga, pekerjaan, dan keberlanjutan dampak	Menentukan jenis dan tingkat kerugian immateriil yang dapat diakui	Pasal 12 UU PDP; Pasal 1370–1372 KUHPerdata
Kualitas pembuktian	Keutuhan bukti elektronik, saksi, ahli jika relevan, kronologi, dan hubungan antara tindakan-dampak	Memvalidasi perbuatan, kerugian, dan hubungan kausal; bukan penambah nominal otomatis	Pasal 163 HIR; Pasal 1865 KUHPerdata; Pasal 5 UU ITE
Keadilan antarpara pihak	Kedudukan para pihak, kendali risiko, kerentanan konsumen, dan kontribusi terhadap peristiwa	Menjaga keseimbangan dan mencegah kompensasi bersifat menghukum tanpa dasar	Pasal 1370–1372 KUHPerdata; asas keadilan dan kepatutan
Proporsionalitas tuntutan	Kesesuaian petitum dengan fakta terbukti, bobot tindakan, dampak, dan batas tuntutan	Menguji kewajaran jumlah akhir dan konsistensinya dengan petitum	Pasal 178 ayat (3) HIR; Pasal 50 UU Kekuasaan Kehakiman

Sumber: Disusun penulis berdasarkan KUHPerdata; HIR; UU PDP; UU ITE; UU Kekuasaan Kehakiman; POJK 22/2023; serta Agustina (2003), Mantili (2022), dan Suryoutomo et al. (2022).

Dalam penerapannya, hakim dapat menempuh empat tahap penalaran. Pertama, menguji apakah dasar gugatan dan pihak tergugat telah dirumuskan secara tepat, termasuk pembedaan antara wanprestasi, PMH, pelanggaran perlindungan konsumen, dan pelanggaran data pribadi. Kedua, memastikan unsur PMH, dasar tanggung jawab penyelenggara, kerugian, dan kausalitas telah terbukti. Ketiga, menguraikan tingkat kerugian berdasarkan enam parameter dengan menyebutkan fakta yang mendukung setiap pertimbangan. Keempat, menentukan nilai kompensasi dalam batas petitum dan menjelaskan alasan mengapa jumlah tersebut dipandang wajar. Penalaran bertahap ini menjaga agar ex aequo et bono tidak menjadi alasan untuk menetapkan nominal tanpa dasar yang dapat diuji. (Harahap, 2017; Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Pemberlakuan Rumusan Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung Tahun 2022 Sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas Bagi Pengadilan., 2022; Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman., 2009)

Bukti elektronik memiliki peran penting karena sebagian besar tindakan penagihan dilakukan melalui aplikasi, pesan singkat, panggilan, dan sistem digital. Pasal 5 UU ITE sebagaimana diubah terakhir dengan UU Nomor 1 Tahun 2024 mengakui informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Meskipun

demikian, tangkapan layar perlu dinilai bersama konteks percakapan, identitas pengirim, waktu, keutuhan rekaman, dan kemungkinan perubahan. Bukti yang hanya menunjukkan pesan dikirim belum tentu membuktikan dampak psikologis; sebaliknya, keterangan saksi mengenai perubahan perilaku belum tentu membuktikan isi atau sumber ancaman. Karena itu, hakim perlu menghubungkan berbagai bukti untuk menilai tiga proposisi yang berbeda: tindakan terjadi, kerugian dialami, dan kerugian disebabkan oleh tindakan tersebut. (Claudia, 2024; Harahap, 2017; Ndruru et al., 2025; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik., 2024)

Fungsi utama ganti rugi immateriil adalah kompensatoris atau pemulihan terhadap kerugian non-ekonomis yang dapat diakui secara hukum. Dampak pencegahan terhadap perilaku penyelenggara dapat muncul sebagai konsekuensi tidak langsung dari putusan, tetapi tidak boleh mengubah ganti rugi perdata menjadi hukuman yang tidak memiliki dasar hukum. Oleh karena itu, alasan putusan seharusnya berpusat pada pemulihan kerugian yang terbukti dan bukan sekadar memberi efek jera kepada pelaku. Pembedaan ini penting agar ukuran kompensasi tidak dilepaskan dari kerugian korban. (Fuady, 2005; Shidarta, 2006; Suryoutomo et al., 2022a)

Kerangka enam parameter memiliki keterbatasan. Pertama, kerangka ini dibangun melalui analisis normatif dan belum diuji melalui perbandingan sistematis terhadap sejumlah putusan yang mengabulkan maupun menolak tuntutan ganti rugi immateriil dalam sengketa LPBBTI. Kedua, indikator dampak psikologis dan sosial dapat berbeda antarperkara sehingga hakim tetap membutuhkan penilaian kontekstual. Ketiga, Pasal 1370–1372 KUHPerdata dan Putusan MA Nomor 650 PK/Pdt/1994 menimbulkan ruang interpretasi yang harus dikaji lebih lanjut, terutama dalam menghubungkan kerugian privasi dan tekanan psikologis dengan kategori kerugian immateriil yang diakui. Oleh karena itu, penelitian lanjutan perlu menguji parameter melalui putusan pembanding dan mengidentifikasi pola argumentasi hakim, tanpa mengasumsikan bahwa nominal dari satu perkara dapat diterapkan secara mekanis pada perkara lain. (Mantili, 2022; Saputro et al., 2026; Waruwu, 2017)

4. KESIMPULAN

Konstruksi pertanggungjawaban hukum atas kerugian immateriil dalam sengketa pinjaman online bertumpu pada Pasal 1365 KUHPerdata dan mensyaratkan pembuktian terpisah atas perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Pertanggungjawaban penyelenggara atas tindakan penagih dapat bersumber dari kesalahan sendiri dalam memilih, mengarahkan, atau mengawasi mitra; Pasal 1367 KUHPerdata apabila hubungan yang disyaratkan terbukti; serta kewajiban PUJK berdasarkan Pasal 61 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 atas dampak kerja sama penagihan. Pelanggaran UU PDP dan standar penagihan POJK dapat menjadi indikator sifat melawan

hukum, tetapi penetapan ganti rugi immateriil tetap mensyaratkan pembuktian kerugian dan hubungan kausal. Putusan PN Barru yang dianalisis merupakan kasus batas karena berakhir dengan putusan tidak dapat diterima, sehingga tidak dapat dijadikan dasar untuk menyimpulkan ukuran nominal ganti rugi.

Penelitian ini merumuskan enam parameter normatif untuk membantu penilaian besaran ganti rugi immateriil, yaitu tingkat kesalahan; sifat dan intensitas perbuatan; dampak bagi korban; kualitas pembuktian; keadilan antarpara pihak; dan proporsionalitas tuntutan. Parameter tersebut bekerja secara berlapis: pembuktian dan dasar tanggung jawab menjadi prasyarat, dampak serta intensitas menjelaskan tingkat kerugian, sedangkan keadilan dan proporsionalitas mengendalikan kewajaran kompensasi. Kerangka ini bukan formula nominal yang berlaku mengikat dan belum divalidasi secara empiris. Implikasi penelitian adalah perlunya pertimbangan hakim yang menguraikan hubungan antara fakta, bukti, jenis kerugian, dan nilai kompensasi secara transparan. Penelitian berikutnya perlu membandingkan putusan yang mengabulkan dan menolak ganti rugi immateriil dalam sengketa pinjaman online untuk menguji konsistensi serta keterterapan parameter tersebut.

REFERENSI

Abdulkadir Muhammad. (2010). *Hukum Perdata Indonesia*. Citra Aditya Bakti.

Abubakar, L., & Handayani, T. (2021). Integrated alternative dispute resolution institutions in the financial services sector: Dispute resolution efforts in consumer protection framework. *Yustisia Jurnal Hukum*, *10*(1), 32–47.

Agustina, R. (2003). *Perbuatan Melawan Hukum*. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Aisy, R. Z. R., Marcelina, K. R., Alfarizy, M. R., Putri, N. A., & Siswajanthy, F. (2026). Analisis yuridis pada perbuatan melawan hukum dalam kasus pencemaran nama baik di media sosial berdasarkan perspektif hukum perdata. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *5*(2), 6028–6037. https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.9398

Amiroszati, F., Hakim, M. L., Mas'udi, & Fernanda, A. D. (2025). Legal protection of customers' personal data in online loan collection in Indonesia. *Law and Democracy Insight*, *3*(1), 64–76. https://doi.org/10.63208/21015-395

Anggriawan, E. (2020). Perlindungan hukum terhadap debitur yang diancam oleh kreditur dalam perjanjian hutang piutang secara online. *Pemuliaan Hukum*, *3*(2), 65–82.

Ardana, S. T., & Kornelis, Y. (2024). Penyalahgunaan data pribadi pada pinjaman online di Indonesia: Analisis perlindungan dan sanksi hukum. *Legalite: Jurnal Perundang-Undangan dan Hukum Pidana Islam*, *9*(1), 1–11. https://doi.org/10.32505/legalite.v9i1.8398

Badri, S., Handayani, P., & Anugrah Rizki, T. (2024). Ganti rugi terhadap perbuatan melawan hukum dan wanprestasi dalam sistem hukum perdata. *Jurnal USM Law Review*, *7*(2), 974–985. https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.9440

Claudia, Z. (2024). Penyelesaian sengketa perlindungan data pribadi melalui arbitrase di era Society 5.0. *Jurnal Supremasi*, *14*(2), 114–129. https://doi.org/10.35457/supremasi.v14i2.2794

Dewi, C. I. R. L., & Sudharma, K. J. A. (2025). Legal cases regarding online loans relating to violations of contract agreements and debtor data protection. *Jurnal Akta*, *12*(4). https://doi.org/10.30659/akta.v12i4.50385

Dyah A., T. E. & Jamaludin. (2026). Legal liability of fintech lending platforms regarding debt collection practices against borrowers. *Journal of Law, Politic and Humanities*, *6*(6). https://doi.org/10.38035/jlph.v6i6.3698

Elia, E., Kennardy, L., Kurniawan, M. H., & Putra, M. R. S. (2024). Tinjauan yuridis perbuatan melawan hukum dalam kasus pelanggaran kontrak jual beli di Indonesia. *Journal of Accounting Law Communication and Technology*, *2*(1), 297–305. https://doi.org/10.57235/jalakotek.v2i1.4555

Falahiyati, N. (2020). Tinjauan hukum kontrak elektronik dalam pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (transaksi peer-to-peer lending). *Jurnal Justiqa*, *2*(1). https://doi.org/10.36764/justiqa.v2i1.325

Febrianty, M. (2026). Pertanggung Jawaban Debitur terhadap Gagal Bayar dalam Perjanjian Pinjaman Online. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, *4*(8). https://jurnal.mediaakademik.com/index.php/jma/article/view/8052

Firanda, G. A., Prananingtyas, P., & Lestari, S. N. (2019). Nagih utang (debt collector) pinjaman online berbasis financial technology. *Diponegoro Law Journal*, *8*(4). https://doi.org/10.14710/dlj.2019.25509

Fuady, M. (2005). *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Citra Aditya Bakti.

Ghinaa Afiifah, & Triningsih, A. (2026). Peran Otoritas Jasa Keuangan terhadap perlindungan konsumen generasi Z sebagai pengguna pinjaman online. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, *4*(3), 17340–17352. https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4884

Hanafi, S. (2025). Protection of personal data abuse in online lending in Indonesia. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, *10*(2).

Harahap, M. Y. (2017). *Hukum Acara Perdata: Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*. Sinar Grafika.

Havivah, I., & Wardhani, S. P. (2025). Kebocoran data pribadi pada aplikasi pinjaman online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. *Indonesian Research Journal on Education*, *5*(5). https://doi.org/10.31004/irje.v5i5.3333

Hendrawan, R., & Multazam, M. T. (2026). Liability of online loan application providers to third parties for misuse of personal data. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, *21*(1). https://doi.org/10.21070/ijler.v21i1.1678

Indonesia, D. P. R. R. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun*. https://kim.bimakota.go.id/uploads/file/UU_No_36_Tahun_1999_-_Telekomunikasi.Pdf

Iswanto, D. N., & Kartika, A. W. (2023). Pertanggungjawaban debt collector sebagai pihak alih daya atas perbuatan melawan hukum dalam penagihan pada penyelenggaraan layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi (LPBBTI). *UNES Law Review*, *5*(4). https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4.623

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesië). (1847).

Kristanti, L. (2026). Perlindungan hukum terhadap tindakan intimidasi debt collector pada penagihan pinjaman daring. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, *5*(3), 525–544. https://doi.org/10.15294/ipmhi.v5i3.44880

Kurnaini, S., Syaifuddin, M., & Samawati, P. (2026). The characteristics of losses arising from the misuse of debtors' personal data in online lending agreements. *Lex Lata*, *8*(1). https://doi.org/10.28946/lexl.v8i1.3827

Kurniawati, H. & Yunanto. (2022). Perlindungan hukum terhadap penyalahgunaan data pribadi debitur dalam aktivitas pinjaman online. *Jurnal Ius Constituendum*, *7*(1), 102–114.

Mandala, A. F., & Firmansyah, H. (2025). Pertanggungjawaban korporasi dalam penyalahgunaan data pribadi oleh debt collector pinjaman online: Analisis teori vicarious liability. *Al-Muamalat: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, *10*(1), 193–207. https://doi.org/10.32505/muamalat.v10i1.11378

Mantili, R. (2022). Ganti kerugian immateriil terhadap perbuatan melawan hukum dalam praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda. *Jurnal Ilmiah Hukum de'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*, *4*(2), 298–321. https://doi.org/10.35706/dejure.v4i2.6460

Marzuki, P. M. (2019). *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Prenadamedia Group.

Mertokusumo, S. (2009). *Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar*. Liberty.

Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers.

Moegni Djojodirdjo, M. A. (1979). *Perbuatan Melawan Hukum*. Pradnya Paramita.

Nasution, A. G. A., Kam, J. P., & Nugraha, Q. Q. (2025). Analisis perbuatan melawan hukum dalam Putusan Nomor 247/Pdt.G/2025/PN Jkt.Sel: Tinjauan yuridis atas sengketa kepemilikan dan penguasaan tanah. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, *4*(5), 3149–3155. https://doi.org/10.38035/jim.v4i5.1535

Ndruru, M., Gulo, I. F. F., Hulu, A. M., Priyangka, T. M., & Pakpahan, E. F. (2025). Analisis yuridis perlindungan terhadap kebocoran data nasabah dalam perbankan di era digital. *UNES Law Review*, *8*(1), 140–150. https://doi.org/10.31933/unesrev.v8i1.2503

Nuh, M., & Pratama, M. R. (2026a). Mapping Strategic Management Research in the Public Sector: An Integrated Bibliometric and Machine Learning Approach. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, *10*(1), 69–88.

Nuh, M., & Pratama, S. S. (2026b). Implementasi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023: Studi kasus PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Bandar Jaya. *Keadilan*, *24*(1), 15–26. https://doi.org/10.37090/pdmgz067

OJK. (2024). *Siaran Pers Bersama: OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2024*. https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-Tahun-2024.aspx

Priliasari, E. (2019). Pentingnya perlindungan data pribadi dalam transaksi pinjaman online. *Majalah Hukum Nasional*, *49*(2), 1–27.

Putusan Peninjauan Kembali Nomor 650 PK/Pdt/1994. (1994).

Ratuwalu, R., Komsatun, & Dewayani, S. (2025). Perlindungan hukum konsumen fintech P2P lending akibat penagihan oleh pihak ketiga sesuai POJK Nomor 22 Tahun 2023. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, *5*(1), 554–570. https://doi.org/10.55606/jurrish.v5i1.6918

Saputro, W. H., Febriansyah, F. I., & Prasetyo, Y. (2026). Consumer protection in the digital era: Analyzing regulatory and enforcement gaps in online lending. *Padjadjaran Journal of International Law*, *10*(1). https://doi.org/10.23920/pjil.v10i1.2597

Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo.

Sihombing, P., Widiarty, W. S., & Nadapdap, B. (2026). Perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Sosial Teknologi*, *6*(1), 373–382. https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v6i1.32627

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Pers.

Subekti. (2005). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.

Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Pemberlakuan Rumusan Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung Tahun 2022 Sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas Bagi Pengadilan. (2022).

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/SEOJK.06/2025 Tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. (2025).

Suryoutomo, M., Mariyam, S., & Satria, A. P. (2022a). Koherensi Putusan Hakim dalam Pembuktian

Ganti Rugi Imateriel Perbuatan Melawan Hukum. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, *4*(1), 133–149.

Suryoutomo, M., Mariyam, S., & Satria, A. P. (2022b). Koherensi putusan hakim dalam pembuktian ganti rugi imateriil perbuatan melawan hukum. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, *4*(1), 133–149. https://doi.org/10.14710/jphi.v4i1.139-144

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2024).

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. (2023).

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. (2026).

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. (2022).

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. (2009).

Waruwu, R. P. R. (2017). *Perluasan ruang lingkup kerugian immaterial. Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia*. Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia. https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/id/artikel-hukum/1458-perluasan-ruang-lingkup-kerugian-immaterial

Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=zG9sDaaaqbaj&oi=fnd&pg=PA1&dq=Zed,+M.+(2014).+Metode+Penelitian+Kepustakaan.+Yayasan+Pustaka+Obor+Indonesia.&ots=P9fhfTEO4w&sig=nZpzbvfbo40wcxzeao6prqra4dg