# Perlindungan Hukum Konsumen Gopaylater dari Praktik Penagihan Tidak Etis ditinjau dari Kasus Nana Mirdad

**Tegar Gusti Anggara[1], Sariyah[2], Jarkasi Anwar[3]**
[1,2,3]Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Corresponding Author's e-mail : 1111230324@untirta.ac.id

SEIKAT
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

e-ISSN: 2964-0962

**SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum**

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat

Vol. 5, No. 5, Oktober 2026

Page: 4711 - 4727

**Available at:**

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/4381

**DOI:**

https://doi.org/10.55681/seikat.v5i5.4381

**Article History:**

Received: 18-09-2026
Revised: 21-10-2026
Accepted: 26-10-2026

***Abstract*** *: This study aims to analyze consumer legal protection in GoPayLater services against unethical debt collection practices based on the case of Nana Mirdad, as well as to examine the legal liability construction of the GoPayLater provider for debt collection practices carried out by third parties, viewed from the concept of strict liability. The research method used is normative juridical, employing a statutory approach and a conceptual approach. Based on the Nana Mirdad case, the results show that the Consumer Protection Law, the Personal Data Protection Law, and POJK Number 22 of 2023 have provided a normative basis to protect consumers from unethical debt collection practices.However, this study does not empirically test the effectiveness of the implementation of these provisions; therefore, the findings are better understood as an identification of normative and practical gaps that require further verification. Regarding the construction of liability, strict liability cannot be automatically imposed on the GoPayLater provider. The application of strict liability should be positioned as a de lege ferenda proposal, subject to proof that the party bearing liability has legal control over the system, data, selection of collection partners, and the collection process. The findings of this study are important as a basis for clarifying the legal responsibility of service providers, strengthening supervision of third parties, and developing more effective consumer protection in the digital financial ecosystem.*

***Keywords*** *: Consumer Protection, Debt Collection, Strict Liability, Buy Now Pay Later*

**Abstrak** : Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam layanan GoPayLater terhadap praktik penagihan tidak etis pada studi kasus Nana Mirdad, serta mengkaji konstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara GoPayLater atas praktik penagihan yang dilakukan pihak ketiga, ditinjau dari konsep strict liability. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach) Berdasarkan studi kasus Nana Mirdad, hasil penelitian menunjukkan bahwa UUPK, UU PDP, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 telah menyediakan dasar normatif untuk melindungi konsumen dari praktik penagihan yang tidak etis. Namun, penelitian ini tidak melakukan pengujian empiris atas efektivitas penerapan ketentuan tersebut, sehingga temuan lebih tepat dipahami sebagai identifikasi kesenjangan normatif dan praktik yang perlu diverifikasi lebih lanjut. Terkait konstruksi pertanggungjawaban penerapan strict liability terhadap penyelenggara GoPayLater tidak dapat diterapkan secara otomatis. Penerapan tanggung jawab mutlak hanya dapat diposisikan sebagai usulan de lege ferenda, dengan syarat pihak yang dibebani tanggung jawab memiliki kendali hukum atas sistem, data, pemilihan mitra penagihan, dan pelaksanaan penagihan. Temuan penelitian ini penting sebagai dasar untuk memperkuat kejelasan tanggung jawab penyelenggara layanan, penguatan pengawasan terhadap pihak ketiga, serta pengembangan perlindungan konsumen yang lebih efektif dalam ekosistem keuangan digital.
**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen, Penagihan Utang, Tanggung Jawab Mutlak, Buy Now Pay Later

## PENDAHULUAN

Sebagai negara hukum, Indonesia menjamin perlindungan terhadap setiap warga negara, termasuk dalam kaitan di antara konsumen dan pelaku usaha. Secara filosofis, hukum berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengayomi hak warga negara sekaligus membatasi potensi penyalahgunaan kekuasan(Gea, 2024). Untuk itu, negara memiliki tanggung jawab konstitusional demi memastikan tiap-tiap individu memperoleh perlindungan hukum yang pantas sebagai bagian dari upaya mewujudkan kesejahteraan umum dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan(Akmal, 2025). Dalam konteks pertumbuhan ekonomi digital yang semakin melesat, korelasi hukum antara pelaku usaha dan konsumen kerap menunjukkan ketimpangan posisi tawar, di mana konsumen terletak pada kedudukan yang lebih lemah(Nasution & Harris, 2025).

Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas dan regulasi hukum yang menata hubungan dan persoalan antara berbagai pihak dalam lalu lintas barang dan jasa, dengan maksud melindungi kepentingan konsumen(Kristiyanti, 2008). Di Indonesia, landasan utama Hukumnya adalah "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)". Seiring berkembangnya teknologi finansial, berbagai inovasi layanan pembayaran bermunculan, Salah satu perkembangan menonjol dalam ekosistem keuangan digital adalah munculnya sistem pembayaran *Buy Now Pay Later (BNPL.)* Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan, pembiayaan Buy Now Pay Later *(BNPL)* oleh perusahaan pembiayaan, kategori yang mencakup layanan GoPayLater, mencapai Rp11,94 triliun per Desember 2025, tumbuh 75,05 persen secara tahunan(Otoritas Jasa Keuangan, 2026). Pertumbuhan tersebut menunjukkan meningkatnya pemanfaatan layanan *BNPL* oleh perusahaan pembiayaan, sekaligus menegaskan pentingnya pengaturan praktik penagihan yang patut dalam layanan pembiayaan digital. Gojek berperan sebagai penyelenggara aplikasi yang menaungi layanan GoPayLater, sehingga konsumen mengakses layanan tersebut melalui platform yang disediakan oleh Gojek. Dalam penelitian ini, Gojek dianalisis berdasarkan perannya sebagai penyelenggara sistem elektronik serta hubungan hukumnya dengan konsumen dalam penyelenggaraan layanan GoPayLater. Dalam sistem hukum Indonesia, pengguna layanan keuangan secara yuridis berkedudukan sebagai konsumen yang memperoleh perlindungan hukum berdasarkan "Pasal 4 UUPK" mengatur hak-hak fundamental konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Pasal 7 ayat (1) huruf a UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”. Selain itu, Pasal 7 ayat (1) huruf c UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk “melayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif”. Kedua ketentuan tersebut dapat dijadikan landasan untuk mengkaji kepatutan pelaku usaha dalam menjalankan layanan dan melaksanakan komunikasi penagihan kepada konsumen. Dengan demikian, praktik penagihan yang tidak etis perlu dianalisis dengan mengacu pada kesesuaiannya terhadap kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik serta memberikan pelayanan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Pasal 7 UUPK tidak secara khusus mengatur larangan pemaksaan dalam penagihan ataupun kewajiban memberikan pelayanan yang manusiawi. Dengan demikian, penilaian terhadap praktik penagihan harus didasarkan pada pemenuhan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam ketentuan tersebut, dengan tetap mempertimbangkan fakta dan bukti yang relevan

Maksud dari perlindungan konsumen adalah menjamin ketentuan hukum namun, dalam praktiknya di sektor digital masih belum berjalan secara optimal. Kesenjangan ini terpampang dalam prosedur penagihan yang kerap diperbuat secara tidak sesuai dengan ketentuan peraturan, Praktik penagihan yang disertai intimidasi atau penyalahgunaan data pribadi merupakan wujud pelanggaran terhadap hak konsumen atas kenyamanan dan ketenteraman, serta mencerminkan tidak terpenuhinya keharusan pelaku usaha untuk berperilaku secara jujur dan bertanggung jawab. Dalam konteks tersebut, praktik penagihan menjadi titik krusial yang rentan terhadap pelanggaran hak konsumen, Oleh itu, pengaturan mengenai metode penagihan memiliki peran yang sangat penting. Secara normatif, "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 secara tegas melarang praktik penagihan yang mengandung unsur ancaman, tekanan psikologis, maupun tindakan yang mengganggu konsumen.

Di samping aspek perlindungan konsumen, penggunaan layanan *BNPL* juga berkaitan erat dengan perlindungan data pribadi sesuai "Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang

Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)". Setiap penyelenggara layanan berkedudukan sebagai Pengontrol Data Pribadi yang memiliki tanggungan hukum untuk memayungi hak-hak subjek data secara penuh(Maylinda et al., 2023). Secara normatif, Otoritas Jasa Keuangan melalui POJK No. 22 Tahun 2023 juga telah menetapkan larangan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk berbuat perlakuan yang bertentangan dengan hukum maupun norma masyarakat, khususnya perbuatan yang berpotensi memicu gangguan fisik atau psikis pada konsumen dalam proses penagihan. Namun demikian, terdapat kesenjangan yang nyata antara pengaturan normatif tersebut dan praktik di lapangan. Meskipun regulasi telah menyediakan sanksi administratif yang tegas, praktik penagihan yang tidak beretika masih kerap ditemukan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam pelaksanaan hukum, di mana perlindungan privasi konsumen sering kali terabaikan demi meningkatkan efektivitas penagihan(Kurniawan et al., 2024).

Urgensi kajian ini semakin menguat melalui kasus yang dipublikasikan oleh figur publik Nana Mirdad melalui Instagram Story pada 2 Mei 2025. Dalam unggahan tersebut, ia menyampaikan bahwa tagihan GoPayLater sebesar Rp800.000 yang jatuh tempo pada 1 Mei 2025 telah dibayarkan terlambat beberapa jam karena kelalaian pengisian saldo. Ia juga menyampaikan bahwa sejak pagi pada tanggal jatuh tempo, ia menerima telepon dan pesan singkat secara berulang, dan komunikasi tersebut dilaporkan masih berlanjut hingga sore hari meskipun tagihan beserta biaya keterlambatan telah diselesaikan(Indrajaya, 2025). Kasus ini menunjukkan bahwa persoalan penagihan digital tidak hanya berkaitan dengan kewajiban pembayaran, tetapi juga dengan intensitas dan cara komunikasi yang diterima konsumen, sehingga kajian mengenai batas kepatutan penagihan menjadi relevan.

Berdasarkan penelusuran terhadap berbagai kajian dan penelitian terdahulu, tidak ditemukan judul yang identik dengan penelitian ini, meskipun terdapat sejumlah studi yang memiliki keterkaitan. Artikel yang ditulis oleh (Ade Darajat Martadikusuma, 2025) mengkaji efektivitas kerangka hukum di Indonesia serta regulasi Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen layanan *Buy Now Pay Later,* sekaligus mengidentifikasi berbagai hambatan implementasi,seperti dominasi klausula baku dan lemahnya pengawasan.Sementara itu, artikel yang disusun oleh(Mardayanti, 2023) lebih menitikberatkan pada bentuk perlindungan hukum antisipatif dan kuratif yang diberikan oleh pihak Gojek dalam penyelenggaraan layanan GoPayLater berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.Berbeda dengan kedua penelitian tersebut, kajian ini secara khusus berfokus pada perlindungan hukum konsumen GoPayLater terhadap praktik penagihan yang tidak etis, dengan menggunakan kasus Nana Mirdad sebagai objek analisis.

Secara normatif Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur prinsip akuntabilitas dan perlindungan data pribadi. Kajian mengenai perlindungan konsumen terhadap penagihan tidak etis telah banyak dilakukan. (Juniar et al., 2020) meneliti perlindungan konsumen peer-to-peer lending atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan debt collector. (Lasmana et al., 2025) membahas perlindungan data pribadi pengguna dalam proses penagihan oleh penyelenggara peer-to-peer lending berbasis paylater. Berbeda dengan kajian tersebut, penelitian ini tidak mengklaim adanya kekosongan literatur mengenai penagihan tidak etis atau perlindungan data pribadi. Gap yang hendak diisi adalah belum tersedianya analisis yang secara khusus membedakan kedudukan hukum Gojek sebagai penyelenggara sistem elektronik dan PT Multifinance Anak Bangsa sebagai pelaku usaha pembiayaan dalam layanan GoPayLater, kemudian mengaitkannya dengan konstruksi pertanggungjawaban atas tindakan penagih pihak ketiga. Selain itu, kasus Nana Mirdad digunakan sebagai ilustrasi problematika penagihan digital, bukan sebagai bukti bahwa telah terjadi ancaman penyebaran data pribadi.. Di titik inilah kebaruan penelitian ini muncul, yaitu dengan menawarkan perspektif mengenai penegakan pertanggungjawaban hukum atas praktik penagihan yang tidak manusiawi di tengah pertumbuhan model bisnis BNPL yang bergerak lebih cepat dibandingkan adaptasi regulasi Dan menerapkan tanggung jawab mutlak bagi platform atas pelanggaran data pribadi serta hak kenyamanan konsumen dalam praktik penagihan paylater Berdasarkan hal tersebut, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah pertama, bagaimana perlindungan konsumen dalam layanan GoPayLater terhadap praktik penagihan tidak

etis pada studi kasus Nana Mirdad Kedua, bagaimana konstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara GoPayLater atas penagihan oleh pihak ketiga.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach) (Soekanto & Mamudji, 2022). Bahan hukum primer yang digunakan meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Bahan hukum sekunder mencakup buku, jurnal hukum, dan karya ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen serta pelindungan data pribadi. Adapun bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber lain yang membantu menjelaskan serta memperjelas bahan hukum primer dan sekunder. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelusuri dan mengkaji peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Seluruh bahan hukum yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan menitikberatkan pada penafsiran dan keterkaitan antarnorma, kedudukan hukum para pihak, serta dasar pertanggungjawaban hukum dalam praktik penagihan layanan paylater. Hasil analisis kemudian disusun secara deskriptif untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum yang tersedia dan mengidentifikasi aspek yang memerlukan pengkajian lebih lanjut. Dalam penelitian ini, peristiwa penagihan yang dialami Nana Mirdad dan dipublikasikan pada Mei 2025 digunakan sebagai ilustrasi untuk memberikan konteks terhadap permasalahan yang dikaji. Penggunaan peristiwa tersebut bukan merupakan penerapan metode studi kasus sebagai pendekatan penelitian tersendiri, melainkan sebagai gambaran permasalahan penagihan digital yang relevan dengan kajian perlindungan konsumen dan pelindungan data pribadi. Informasi yang tersedia dianalisis secara terbatas untuk menghubungkan persoalan tersebut dengan ketentuan hukum yang berlaku, tanpa menjadikannya sebagai dasar untuk menyimpulkan secara definitif adanya pelanggaran hukum oleh pihak tertentu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Layanan GoPayLater

Perlindungan hukum bagi konsumen GoPayLater dapat ditinjau melalui dua bentuk, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diarahkan untuk mencegah praktik penagihan yang tidak etis melalui penyediaan informasi yang jelas, keterbukaan mengenai biaya dan denda, pengaturan waktu penagihan, serta pengawasan terhadap pihak ketiga yang menjalankan kegiatan penagihan. Sementara itu, perlindungan represif ditujukan untuk memberikan penyelesaian dan pemulihan bagi konsumen yang mengalami kerugian melalui saluran pengaduan, penyelesaian sengketa, pemberian sanksi administratif, tuntutan ganti rugi, dan mekanisme pertanggungjawaban hukum(Windani & Widiana, 2024). Dalam layanan GoPayLater, aspek preventif dapat dikaji berdasarkan kejelasan informasi yang diberikan kepada konsumen mengenai kewajiban pembayaran, rincian biaya, denda keterlambatan, prosedur penagihan, dan batasan komunikasi selama proses penagihan. Adapun aspek represif dapat ditelaah melalui ketersediaan fasilitas pengaduan, tindak lanjut penyelenggara terhadap keluhan konsumen, prosedur penyelesaian sengketa, serta peluang bagi konsumen untuk memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialami(Manurung, 2025). Berangkat dari kerangka tersebut,

pembahasan rumusan masalah pertama diarahkan untuk mengkaji sejauh mana UUPK, UU PDP, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 mengatur perlindungan preventif dan represif bagi konsumen GoPayLater, terutama dalam kaitannya dengan kasus Nana Mirdad. Pembahasan ini tidak dimaksudkan untuk menetapkan secara langsung tingkat efektivitas regulasi yang berlaku, tetapi untuk mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum yang tersedia sekaligus menemukan aspek-aspek yang masih memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Dalam praktiknya, GoPayLater merupakan manifestasi dari layanan Buy Now Pay Later yang diintegrasikan dalam ekosistem digital Gojek dan Tokopedia. Secara yuridis, layanan ini diklasifikasikan sebagai metode pembayaran cicilan yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi pembelian terlebih dahulu dan menyelesaikannya melalui skema pendanaan yang disediakan oleh mitra strategis platform(Mardayanti, 2023). Fasilitas ini memberikan akses pinjaman dengan limitasi tertentu yang dalam operasionalnya dikelola oleh partner finansial yang ditunjuk untuk menyediakan likuiditas bagi konsumen. Skema ini tidak hanya menawarkan fleksibilitas pembayaran melalui berbagai pilihan tenor cicilan, tetapi juga menetapkan beban biaya layanan bulanan serta konsekuensi denda keterlambatan yang bersifat administratif sebagai bagian dari manajemen risiko kredit digital. Hubungan hukum yang terbentuk dalam penggunaan GoPayLater bertumpu pada mekanisme persetujuan elektronik, di mana konsumen diwajibkan melewati proses verifikasi data guna memperoleh limitasi kredit. Dalam konteks ini, GoPayLater beroperasi sebagai sistem pendanaan berbasis teknologi informasi yang menghubungkan kepentingan ekonomi penyedia dana dengan kebutuhan konsumsi masyarakat(Fadhli et al., 2022). Struktur biaya yang bervariasi berdasarkan jangka waktu pelunasan serta adanya penalti finansial berupa denda keterlambatan menunjukkan bahwa layanan ini memiliki karakteristik yang serupa dengan perjanjian pinjam meminjam uang yang telah bertransformasi ke dalam bentuk digital, sehingga pelaksanaannya tunduk pada ketentuan hukum perikatan dan regulasi sektor jasa keuangan.

Hubungan hukum dalam layanan GoPayLater melibatkan beberapa pihak yang memiliki fungsi dan kedudukan hukum berbeda. Konsumen bertindak sebagai pengguna layanan sekaligus debitur. Gojek berperan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan platform digital dan sarana akses layanan. Sementara itu, PT Multifinance Anak Bangsa merupakan perusahaan pembiayaan yang menyediakan fasilitas pembiayaan dan menjalankan kegiatan usaha di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan. Perbedaan kedudukan tersebut menjadi dasar untuk menentukan pihak yang bertanggung jawab atas praktik penagihan. Penentuan tanggung jawab tidak dapat hanya didasarkan pada penggunaan istilah platform, tetapi harus mempertimbangkan fungsi, kewenangan, dan hubungan hukum setiap pihak. PT Multifinance Anak Bangsa berpotensi dimintai pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 apabila terbukti berkedudukan sebagai pihak yang menyelenggarakan pembiayaan dan bertanggung jawab atas penagihan, termasuk melalui pihak ketiga. Adapun tanggung jawab Gojek perlu ditentukan berdasarkan keterlibatannya dalam penyediaan sistem elektronik, pengelolaan data pribadi, dan penyampaian komunikasi penagihan melalui aplikasi. Penetapan tanggung jawab masing-masing pihak harus mengacu pada ketentuan hukum yang relevan serta bukti mengenai peran dan kewenangannya.

Dengan demikian, penyebutan Gojek sebagai pengendali ekosistem GoPayLater tidak dapat dijadikan dasar untuk menetapkan tanggung jawab hukum tanpa pembuktian. Penentuan kedudukan tersebut memerlukan pemeriksaan terhadap dokumen yang relevan, seperti syarat dan ketentuan layanan GoPayLater, kebijakan privasi, perjanjian kerja sama antara Gojek dan PT Multifinance Anak Bangsa, serta perjanjian pengalihan atau pelaksanaan penagihan oleh pihak

ketiga. Apabila dokumen tersebut tidak tersedia, kesimpulan mengenai pihak yang memiliki kendali dan bertanggung jawab atas praktik penagihan harus dibatasi pada analisis normatif dan tidak dinyatakan sebagai fakta yang telah terbukti.

Dalam perspektif hukum, pengaturan terhadap layanan GoPayLater tidak terkonsentrasi dalam satu rezim normatif yang terpadu, melainkan tersebar dalam beberapa instrumen hukum, yakni UUPK, UU PDP, serta POJK. Masing-masing instrumen tersebut memiliki orientasi pengaturan yang berbeda. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menitikberatkan pada jaminan atas kenyamanan dan keamanan konsumen, Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi berfokus pada pengelolaan serta pemrosesan data pribadi, sementara Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengatur aspek teknis terkait penyelenggaraan layanan dan mekanisme penagihan dalam sektor jasa keuangan Meskipun demikian, ketiga instrumen hukum tersebut belum menunjukkan keterpaduan yang memadai, khususnya dalam mengatur batas tanggung jawab platform apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi oleh pihak ketiga dalam proses penagihan.

Selain itu, transaksi dalam ekonomi digital menunjukkan bahwa konsumen pada dasarnya memberikan dua bentuk nilai dalam hubungan tersebut. Konsumen memenuhi kewajiban finansial melalui pembayaran bunga, denda, atau biaya layanan. Pada saat yang sama, konsumen juga menyerahkan data pribadi yang memiliki nilai ekonomi bagi penyelenggara layanan digital(Kusnadi, 2021). Dalam perkembangan ekonomi berbasis data, informasi pribadi telah menjadi sumber daya strategis yang digunakan untuk analisis risiko kredit, penyusunan profil konsumen, personalisasi pemasaran, hingga pemantauan perilaku transaksi. Pemanfaatan nomor telepon konsumen untuk komunikasi penagihan pada prinsipnya dapat dilakukan sepanjang sesuai dengan tujuan pemrosesan data yang telah ditetapkan dalam layanan. Dengan demikian, adanya panggilan atau pesan penagihan tidak serta merta menunjukkan terjadinya kebocoran maupun penyalahgunaan data pribadi. Akan tetapi, apabila penagihan dilakukan secara berulang dan berlebihan, tetap berlangsung setelah kewajiban pembayaran dilunasi, atau melibatkan pihak yang tidak memiliki dasar hukum untuk mengakses data konsumen, praktik tersebut berpotensi menimbulkan persoalan terkait kesesuaian pemrosesan data dengan tujuan awal pengumpulannya.

Tuntutan akan proteksi hukum yang kuat berlandaskan pada pengakuan terhadap hak-hak konsumen yang diatur dalam "Pasal 4 UUPK". Ketentuan tersebut mempertegas bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan atau jasa. Dalam konteks layanan GoPayLater, hak tersebut seharusnya menjamin bahwa konsumen dapat memanfaatkan layanan keuangan digital tanpa tekanan, intimidasi, atau bentuk penagihan yang merugikan secara psikologis. Namun praktik penagihan yang dilakukan secara agresif dan eksploitatif menunjukkan terdapat antara norma hukum dan praktik di lapangan. Tindakan penagihan yang menembus ruang privat konsumen menimbulkan rasa tidak aman dan ketidaknyamanan. situasi ini mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen dalam ekonomi digital tidak lagi terbatas pada nilai produk atau layanan, tetapi juga berkaitan dengan perlindungan terhadap martabat serta ketenangan psikologis konsumen.

Situasi tersebut menunjukkan perlunya harmonisasi yang jelas antara UUPK Dan UU PDP. Dalam ekosistem ekonomi digital, hubungan hukum antara pengguna GoPayLater dan platform tidak dapat lagi dipahami melalui satu pendekatan hukum yang terbatas. UUPK memberikan Tanggung jawab atas hak konsumen untuk mendapatkan keterangan yang valid serta perlindungan dari tindakan pelaku usaha yang membebani konsumen. Di sisi lain,UU PDP menyajikan kepastian hukum atas perlindungan hak privasi konsumen yang sering menjadi titik rawan dalam transaksi elektronik. Keterpaduan kedua regulasi ini menjadi vital karena dalam

praktik penagihan pelanggaran kerap bermula dari penyalahgunaan data pribadi yang kemudian berdampak pada hilangnya rasa aman serta terganggunya martabat konsumen(Putri et al., 2025).

Dalam kerangka hukum tersebut, platform GoPayLater berkedudukan sebagai Pengendali Data Pribadi yang memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan integritas data konsumen(Rustam, 2025). Tanggungan ini tidak hanya bersifat administratif atau teknis, tetapi juga merupakan kewajiban hukum yang lahir dari hubungan kontraktual antara platform dan pengguna layanan. Sebagai pengendali data, platform wajib memastikan bahwa setiap proses penghimpunan, penyimpanan, dan pemanfaatan data dilaksanakan secara sah serta memiliki tujuan yang jelas. Keharusan ini juga berlaku ketika data diakses oleh pihak ketiga, termasuk penyedia jasa penagihan yang dilibatkan dalam prosedur penarikan utang. Pelibatan pihak ketiga dalam kegiatan penagihan tidak menghapus tanggung jawab platform terhadap perlindungan data pribadi konsumen(Milafebina & Sudiro, 2025). Dalam sudut pandang hukum perdata, penyerahan data konsumen kepada pihak lain tetap menempatkan platform sebagai pihak yang bertanggung jawab atas keamanan data yang dihimpun. Oleh karena itu, tindakan intimidasi atau penggunaan data di luar ketentuan hukum oleh penagih utang menunjukkan adanya kegagalan pengawasan dari pihak platform.

Dalam perspektif UUPK, Pasal 18 tidak melarang seluruh bentuk klausula baku, tetapi membatasi pencantuman klausula tertentu yang merugikan konsumen, termasuk ketentuan yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha(Seran et al., 2025). Aturan ini dapat digunakan untuk menilai apakah syarat dan ketentuan GoPayLater atau Gojek memuat klausul yang secara sepihak mengecualikan atau membatasi tanggung jawab penyelenggara layanan atas kerugian konsumen. Meskipun demikian, keberadaan klausul eksonerasi tidak dapat disimpulkan tanpa memeriksa dokumen syarat dan ketentuan yang benar-benar berlaku. Pemeriksaan terhadap syarat dan ketentuan GoPayLater perlu diarahkan pada klausul yang mengatur pembatasan tanggung jawab, pengecualian ganti rugi, pembatasan akses layanan, pengalihan tanggung jawab kepada pihak ketiga, serta tenggat waktu pengajuan keluhan. Apabila ditemukan ketentuan yang membebaskan penyelenggara dari tanggung jawab atas kerugian konsumen atau mengecualikan tanggung jawabnya secara mutlak, klausul tersebut perlu ditelaah berdasarkan kesesuaiannya dengan Pasal 18 UUPK. Dengan demikian, penelitian ini tidak dapat menyatakan bahwa syarat dan ketentuan GoPayLater mengandung klausul eksonerasi sebelum terdapat bukti konkret. Kesimpulan mengenai hal tersebut harus didasarkan pada klausul aktual dalam dokumen syarat dan ketentuan GoPayLater atau Gojek yang dikutip, dianalisis, dan dibandingkan dengan ketentuan Pasal 18 UUPK.

Apabila keberadaan klausul eksonerasi dapat dibuktikan, keberadaan klausul tersebut berpotensi memengaruhi tanggung jawab perdata pelaku usaha sekaligus kedudukan konsumen dalam mengajukan tuntutan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat praktik penagihan(Rohaya, 2018). Oleh sebab itu, ketentuan yang membatasi atau mengecualikan tanggung jawab pelaku usaha perlu dianalisis bersama kewajiban penyelenggara untuk memberikan layanan secara bertanggung jawab, termasuk dalam mengawasi pihak ketiga yang diberi kewenangan melakukan penagihan. Penyelarasan antara ketentuan perlindungan konsumen dan pelindungan data pribadi memerlukan transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan digital agar hak privasi konsumen tetap terjaga. Dalam hal ini, prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam UUPK dan ketentuan pelindungan data pribadi dalam UU PDP menjadi landasan penting bagi terciptanya ekosistem ekonomi digital yang adil serta menghormati hak pengguna GoPayLater(Febrian et al., 2025).

## Perlindungan Hukum Konsumen atas Praktik Penagihan Tidak Etis: Studi Kasus Nana Mirdad

Mekanisme perlindungan konsumen dalam ekosistem financial technology, termasuk pada layanan GoPayLater, saat ini masih menempatkan Otoritas Jasa Keuangan sebagai pusat pengawasan melalui penerapan sanksi administratif(Tjandra et al., 2025). Melalui instrumen regulasi seperti POJK No. 22 Tahun 2023 dan UU PDP, OJK secara normatif berupaya mencegah praktik eksploitatif dan pelanggaran itikad baik melalui pemberian teguran tertulis hingga pengenaan denda finansial.). Permasalahan tersebut semakin kompleks dengan adanya ketidakharmonisan antara regulasi sektoral OJK dan kerangka hukum nasional, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta KUHPerdata. Dari perspektif hukum pidana, pelanggaran dalam proses penagihan berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum yang tidak terbatas pada sanksi administratif. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mengatur pertanggungjawaban pidana korporasi dalam Pasal 70. Berdasarkan ketentuan tersebut, korporasi dapat dimintai pertanggungjawaban pidana apabila tindak pidana dilakukan oleh pengurus, pegawai, atau perwakilannya dalam lingkup jabatan atau kedudukannya, untuk kepentingan korporasi, atau berdasarkan perintah korporasi, sesuai dengan persyaratan yang ditentukan dalam undang-undang. Selain itu, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan memuat ketentuan pidana yang berkaitan dengan kegiatan di sektor jasa keuangan. Ketentuan tersebut dapat dipertimbangkan apabila terdapat dugaan pelanggaran yang memenuhi unsur tindak pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut. Namun, penerapannya terhadap praktik penagihan GoPayLater harus didasarkan pada kesesuaian unsur tindak pidana, kedudukan hukum pelaku, serta kewajiban yang berlaku bagi pihak terkait. Apabila proses penagihan melibatkan ancaman, pemaksaan, atau pemerasan, perbuatan tersebut juga dapat dianalisis berdasarkan ketentuan pidana dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Sementara itu, penggunaan media elektronik untuk menyampaikan ancaman dapat dikaji berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sepanjang perbuatan yang dilakukan memenuhi unsur tindak pidana yang diatur di dalamnya. Meskipun demikian, penentuan adanya tindak pidana dalam praktik penagihan GoPayLater memerlukan pembuktian terhadap fakta dan unsur hukum yang relevan. Bukti tersebut dapat mencakup isi pesan, waktu dan frekuensi panggilan, identitas pengirim, bentuk perbuatan, serta hubungan hukum antara penagih dan penyedia layanan. Oleh karena itu, ketentuan pidana tersebut ditempatkan sebagai kemungkinan konstruksi hukum yang dapat dianalisis lebih lanjut apabila didukung oleh bukti yang memadai, bukan sebagai dasar untuk menyimpulkan bahwa tindak pidana telah terjadi dalam kasus Nana Mirdad. Dengan demikian, efektivitas perlindungan konsumen dalam praktik penagihan ditentukan oleh pelaksanaan ketentuan administratif, penerapan hukum pidana sesuai unsur yang terpenuhi, serta pengawasan dan pembuktian yang memadai. Apabila mekanisme tersebut tidak diterapkan secara konsisten, perlindungan konsumen berpotensi terbatas pada ketentuan normatif dan belum mampu memberi perlindungan yang efektif (Subagyono et al., 2023).

Dalam mengkaji perlindungan konsumen, penelitian ini menggunakan teori efektivitas hukum sebagai kerangka analisis. Menurut Soekanto, efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu hukum itu sendiri, penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan. Sementara itu, Friedman menyatakan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh tiga unsur, yaitu substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum. Berdasarkan kedua pandangan tersebut, efektivitas hukum tidak hanya dilihat dari keberadaan peraturan, tetapi juga

dari pelaksanaan norma oleh institusi terkait dan penerapannya dalam kehidupan masyarakat. Pada layanan GoPayLater, efektivitas perlindungan konsumen dapat ditelaah melalui beberapa indikator, seperti kejelasan standar penagihan, ketersediaan saluran pengaduan, tindak lanjut otoritas terhadap keluhan konsumen, ketepatan waktu penyelesaian sengketa, serta penerapan sanksi untuk mencegah pelanggaran berulang. Namun, penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dan tidak melibatkan survei, wawancara, maupun analisis data pengaduan secara sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menyimpulkan secara definitif bahwa regulasi yang berlaku telah efektif atau tidak efektif, tetapi menganalisis pengaturan hukum yang tersedia serta aspek pelaksanaannya yang masih memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Situasi ini menegaskan pentingnya peninjauan lebih lanjut terhadap efektivitas pengawasan dan penerapan sanksi administratif. Peninjauan tersebut perlu menggunakan indikator empiris, antara lain jumlah dan bentuk pelanggaran, tindak lanjut otoritas atas pengaduan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sengketa, serta tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan penagihan yang berlaku.. Berbagai praktik penagihan tidak etis, termasuk yang dialami oleh Nana Mirdad, memperlihatkan bahwa aspek tekanan psikologis dan gangguan sosial belum tertangani secara efektif oleh mekanisme yang ada(Admiral & Pauck, 2023). Rekonstruksi mekanisme perlindungan konsumen memerlukan penguatan instrumen hukum melalui harmonisasi antara regulasi sektoral dan hukum nasional. Upaya ini mencakup penerapan sanksi yang lebih proporsional serta penegasan tanggung jawab pelaku usaha terhadap praktik penagihan yang melanggar hukum. Di samping itu, perlindungan juga harus mencakup aspek preventif melalui pengawasan yang lebih ketat terhadap pihak ketiga yang terlibat dalam proses penagihan(Nurhisyam et al., 2024).

Selanjutnya, penguatan perlindungan preventif perlu dilakukan melalui asesmen kemampuan bayar yang lebih akurat serta peningkatan transparansi informasi terkait bunga, denda, dan mekanisme penagihan(Amiroh et al., 2025). Penyajian informasi yang jelas dan jujur akan membantu mewujudkan stabilitas posisi antara konsumen dan pelaku usaha sekaligus meminimalkan potensi sengketa(Prayuti et al., 2025). Peningkatan efektivitas perlindungan konsumen memerlukan pengawasan yang menyeluruh terhadap sistem dan pelaksanaan operasional platform, termasuk melalui audit kepatuhan untuk memastikan bahwa proses penagihan telah sesuai dengan standar yang berlaku. Perkembangan pesat teknologi finansial di Indonesia, khususnya melalui layanan pembayaran tunda atau paylater, telah mengubah pola hubungan antara penyedia layanan keuangan dan konsumen. Perubahan ini memunculkan berbagai persoalan baru dalam praktik penagihan utang berbasis digital. Kasus penagihan pada layanan paylater dapat ditelaah melalui pengalaman Nana Mirdad yang disampaikan melalui Instagram Story pada 2 Mei 2025. Dalam unggahannya, ia menyebutkan memiliki tagihan GoPayLater sebesar Rp800.000 dengan tanggal jatuh tempo pada tanggal 1(Noviandi & Rosana, 2025). Karena lupa mengisi saldo, pembayaran baru dilakukan beberapa jam setelah jatuh tempo. Ia juga mengungkapkan bahwa sejak pagi pada tanggal tersebut, dirinya menerima panggilan telepon dan SMS secara berulang dari pihak penagih GoPayLater. Setelah melunasi tagihan beserta biaya keterlambatan sebesar Rp50.000, ia mengaku masih menerima pesan WhatsApp dan panggilan telepon hingga sore hari(Setyowati, 2025). Berdasarkan informasi yang dipublikasikan, peristiwa tersebut mengindikasikan adanya persoalan yang perlu dikaji terkait frekuensi dan cara komunikasi penagihan, terutama apabila komunikasi masih berlangsung setelah kewajiban pembayaran dan biaya keterlambatan diselesaikan. Namun, informasi tersebut berasal dari pernyataan pribadi yang diberitakan oleh media sehingga belum cukup untuk memastikan identitas pihak penagih, status hubungan kerja atau alih daya, maupun adanya pelanggaran

hukum oleh pihak tertentu. Oleh sebab itu, kasus Nana Mirdad digunakan sebagai ilustrasi permasalahan penagihan digital, bukan sebagai dasar untuk menetapkan bahwa Gojek, GoPayLater, atau pihak ketiga tertentu telah terbukti melanggar hukum.

Secara yuridis, penagihan berulang dapat menimbulkan persoalan apabila pelaksanaannya melampaui batas kepatutan dan berpotensi mengganggu kenyamanan konsumen. Pasal 4 UUPK mengatur hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa. Sementara itu, Pasal 7 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya serta memberikan pelayanan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Ketentuan tersebut dapat digunakan untuk menilai kepatutan metode penagihan, termasuk dalam keadaan ketika konsumen terlambat memenuhi kewajiban pembayaran(Mufidah et al., 2025). Ditinjau dari perspektif pelindungan data pribadi, penggunaan nomor telepon untuk menyampaikan pengingat pembayaran pada dasarnya dapat dilakukan apabila memiliki dasar pemrosesan yang sah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Akan tetapi, apabila komunikasi penagihan tetap berlangsung setelah seluruh kewajiban pembayaran dipenuhi, perlu ditelaah apakah pemrosesan data tersebut masih memiliki dasar dan relevansi dengan tujuan awalnya.

Kondisi tersebut juga sekaligus memperlihatkan kerentanan konsumen terhadap potensi penyalahgunaan data dalam sistem penilaian kredit. Kekhawatiran mengenai kemungkinan pelaporan data ke otoritas keuangan tanpa proses verifikasi yang jelas mencerminkan adanya ketidakseimbangan kekuatan antara perusahaan fintech dan pengguna layanan. Dengan demikian, peristiwa ini tidak dapat dipandang semata sebagai sengketa utang piutang antara debitur dan kreditur tetapi juga sebagai gambaran lemahnya standar etika dalam praktik penagihan di sektor teknologi finansial.

Secara normatif, setiap penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi wajib menjalankan prinsip perlindungan konsumen termasuk menjamin perlakuan yang adil dan menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna. Akan tetapi, masih ditemukannya praktik penagihan yang bertentangan dengan etika menunjukkan bahwa implementasi ketentuan tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif. Dalam "POJK No. 22 /2023" ditegaskan bahwa penyelenggara dilarang mengungkapkan atau menyebarluaskan data pribadi, data transaksi, maupun informasi keuangan konsumen kepada pihak lain tanpa persetujuan yang sah (POJK No. 22 Tahun 2023). Selain itu, praktik intimidasi atau tekanan psikologis yang dilakukan oleh Debt Collector juga bertentangan dengan standar etika industri yang seharusnya menjunjung nilai kemanusiaan. Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) telah menyusun kode etik dan standar kompetensi bagi penagih utang sebagai upaya meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan penagihan di industri fintech(AFPI, 2023). Dalam siaran pers Rapat Dewan Komisioner Bulanan (RDKB) Juli 2025, OJK mencatat bahwa sejak 1 Januari hingga 14 Juli 2025 terdapat 24.975 pengaduan melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen, dengan 9.367 pengaduan berasal dari industri financial technology (OJK, 2025). Meskipun demikian, data tersebut merupakan agregat lintas jenis keluhan dan belum memilah pengaduan berdasarkan jenis layanan, termasuk Buy Now Pay Later (BNPL) maupun GoPayLater. Oleh karena itu, angka pengaduan fintech secara keseluruhan tidak dapat secara langsung digunakan untuk menggambarkan kondisi pengaduan pada layanan BNPL, termasuk GoPayLater. Tanpa data yang terpilah, angka pengaduan agregat belum dapat dijadikan dasar untuk menyimpulkan tingginya jumlah pengaduan maupun kecenderungan permasalahan penagihan pada GoPayLater.

Secara yuridis, fenomena penagihan yang dialami Nana Mirdad membuka persoalan serius mengenai praktik intimidasi psikologis yang dilakukan oleh oknum penagih dalam industri jasa

keuangan. Praktik tersebut secara substansial bertentangan dengan ketentuan dalam "POJK No. 22 Tahun 2023" tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Pesan-pesan yang bernuansa ancaman menunjukkan adanya pola komunikasi yang tidak lagi sekadar mengingatkan kewajiban pembayaran, tetapi berpotensi merendahkan martabat serta mengganggu ketenangan psikologis konsumen. Mengacu pada POJK No. 22 Tahun 2023, pelaku usaha jasa keuangan secara tegas dilarang menggunakan metode penagihan yang mengandung unsur ancaman, kekerasan, atau tindakan yang mempermalukan konsumen. Dengan demikian, praktik penagihan yang dialami Nana Mirdad dapat dipahami sebagai bentuk pelanggaran terhadap norma perlindungan konsumen, karena metode yang digunakan telah melampaui batas kepatutan hukum dan etika bisnis.(Nirmalapurie, 2020)

Jika dianalisis lebih lanjut, tekanan psikologis dalam praktik penagihan tersebut sering diwujudkan melalui penggunaan bahasa yang menyerang privasi dan reputasi konsumen. Praktik semacam ini bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen modern yang menegaskan bahwa status wanprestasi tidak menghapus hak debitur untuk diperlakukan secara manusiawi. Dalam perspektif teori perlindungan konsumen, intimidasi semacam ini memperlebar ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen yang berada dalam posisi lemah secara struktural menjadi rentan terhadap eksploitasi psikologis oleh pihak penagih. Selain itu, ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 juga melarang praktik penagihan yang dilakukan secara terus-menerus hingga menimbulkan gangguan terhadap kehidupan pribadi konsumen. Intensitas komunikasi yang berulang dan bernada mengancam dalam kasus tersebut menunjukkan adanya pelanggaran terhadap prinsip perlindungan ruang privat yang seharusnya dijamin oleh hukum.

Dalam perspektif hukum perdata, tindakan penagih utang dapat dikaji melalui konsep tanggung jawab pengganti atau vicarious liability sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata. Penerapan konsep ini perlu mempertimbangkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan penagih, termasuk adanya hubungan kerja, pemberian kuasa, atau bentuk pengawasan yang relevan. Oleh karena itu, pertanggungjawaban pelaku usaha tidak dapat ditetapkan secara otomatis, tetapi harus didasarkan pada hubungan hukum dan terpenuhinya persyaratan pertanggungjawaban yang berlaku.Pada layanan GoPayLater, analisis pertanggungjawaban perlu membedakan kedudukan Gojek sebagai penyelenggara sistem elektronik, PT Multifinance Anak Bangsa sebagai pelaku usaha pembiayaan, dan pihak ketiga yang melaksanakan penagihan. Tanggung jawab pengganti perlu diarahkan kepada pihak yang memiliki hubungan hukum dan kewenangan yang relevan terhadap tindakan penagih. Penentuan pihak yang bertanggung jawab harus mempertimbangkan pihak yang memberikan kuasa atau instruksi, hubungan kontraktual, serta lingkup pengawasan terhadap pelaksanaan penagihan. Dengan demikian, keterlibatan dalam ekosistem GoPayLater saja tidak cukup untuk menetapkan pertanggungjawaban tanpa dasar hukum dan pembuktian yang memadai. Konsep vicarious liability juga perlu dibedakan dari strict liability, product liability, dan presumed liability agar analisis hukum tidak mencampuradukkan dasar pertanggungjawaban yang berbeda. Vicarious liability berkaitan dengan pertanggungjawaban atas perbuatan pihak lain berdasarkan hubungan hukum tertentu. Strict liability menitikberatkan pertanggungjawaban tanpa mensyaratkan pembuktian unsur kesalahan sebagai dasar utama, sesuai dengan ketentuan yang mengaturnya(Gunawan, 2018). Product liability berhubungan dengan pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul akibat produk yang cacat, sedangkan presumed liability menerapkan mekanisme pembuktian terbalik mengenai ada atau tidaknya unsur kesalahan. Pembedaan tersebut diperlukan untuk menentukan dasar hukum,

unsur penerapan, dan batas pertanggungjawaban masing-masing pihak secara tepat dalam kasus penagihan GoPayLater.

Prinsip kepatutan dalam penagihan menghendaki agar komunikasi dengan konsumen dilakukan secara wajar, tidak berlebihan, serta tetap menghormati privasi konsumen. Dalam kasus Nana Mirdad, pemberitaan yang menjadi sumber penelitian menyebutkan adanya panggilan telepon dan pesan yang dilaporkan berulang sejak pagi hari. Namun, informasi tersebut belum menjelaskan secara terperinci jumlah panggilan, waktu setiap komunikasi, identitas pengirim, maupun isi lengkap pesan yang diterima. Oleh karena itu, informasi yang tersedia belum cukup untuk memastikan adanya pelanggaran terhadap ketentuan waktu penagihan. Penilaian terhadap kepatutan waktu dan intensitas penagihan memerlukan bukti yang konkret, meliputi frekuensi dan waktu panggilan, isi pesan, identitas pihak yang melakukan penagihan, serta hubungan hukum pihak tersebut dengan penyedia layanan. Apabila bukti menunjukkan bahwa komunikasi dilakukan di luar waktu yang diperbolehkan atau dengan intensitas berlebihan hingga mengganggu konsumen, tindakan tersebut dapat dianalisis berdasarkan ketentuan hukum mengenai tata cara penagihan yang berlaku. Namun, berdasarkan informasi yang tersedia dalam penelitian ini, pemberitaan tersebut hanya menunjukkan indikasi adanya praktik penagihan yang perlu diverifikasi lebih lanjut. Dengan demikian, penilaian mengenai pelanggaran prinsip kepatutan harus didasarkan pada bukti mengenai waktu, frekuensi, dan cara komunikasi penagihan, bukan semata-mata pada laporan bahwa komunikasi dilakukan berulang kali.

Fenomena penagihan agresif dalam layanan paylater pada akhirnya menimbulkan dampak yang lebih luas terhadap kepercayaan publik terhadap industri teknologi finansial. Dalam konteks tersebut, fenomena penagihan agresif berpotensi menimbulkan tekanan psikologis, stres berkepanjangan, dan gangguan kenyamanan sosial apabila komunikasi penagihan dilakukan secara berlebihan atau tidak patut. Dengan demikian, persoalan ini tidak dapat dipandang hanya sebagai masalah administratif terkait penagihan piutang, tetapi sebagai permasalahan hukum yang berhubungan dengan proteksi hak konsumen dalam ruang digital. Penegakan regulasi yang tegas serta pengawasan yang konsisten dari otoritas terkait menjadi penting untuk memastikan bahwa inovasi teknologi dalam layanan keuangan tetap berjalan selaras dengan pedoman perlindungan konsumen dan penjagaan terhadap privasi konsumen atau individu.

Dengan demikian, praktik penagihan dalam kasus Nana Mirdad tidak semata-mata mencerminkan pelanggaran terhadap etika penagihan, tetapi juga mengindikasikan belum efektifnya implementasi norma perlindungan konsumen dan pelindungan data pribadi dalam sektor jasa keuangan digital. Meskipun kerangka regulasi telah tersedia secara normatif, pengawasan terhadap keterlibatan pihak ketiga dalam proses penagihan masih menunjukkan kelemahan, sehingga hak-hak konsumen tetap berada dalam posisi yang rentan. Keadaan tersebut menegaskan adanya ketidakselarasan antara susunan norma hukum dan praktik empiris di lapangan. Selain itu, situasi ini turut memunculkan persoalan mendasar terkait penentuan subjek hukum yang seharusnya mengemban tanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh pihak ketiga dalam ekosistem layanan paylater.

### Konstruksi Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Platform atas Pelanggaran Pihak Ketiga

Dalam penyelenggaraan layanan GoPayLater, terdapat hubungan hukum antara konsumen sebagai debitur, Gojek sebagai penyelenggara sistem elektronik, dan PT Multifinance Anak Bangsa sebagai pelaku usaha pembiayaan. Apabila penagihan dilakukan oleh pihak ketiga, penentuan pihak yang bertanggung jawab harus didasarkan pada hubungan hukum, kewenangan, dan peran masing-masing pihak. Hal yang perlu diperhatikan meliputi pihak yang memiliki hubungan

kontraktual dengan penagih, pihak yang memberikan kuasa atau instruksi, serta pihak yang mempunyai kendali hukum atas sistem dan data yang digunakan dalam proses penagihan.

Dalam kerangka hukum positif, PT Multifinance Anak Bangsa berpotensi dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti bahwa pihak ketiga melakukan penagihan berdasarkan kuasa atau instruksinya, atau berada dalam lingkup pengawasannya. Pertanggungjawaban tersebut dapat dianalisis melalui konsep tanggung jawab pengganti atau vicarious liability (Mihardja et al., 2020) sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata, dengan memperhatikan hubungan hukum dan persyaratan penerapannya. Sementara itu, pertanggungjawaban Gojek sebagai penyelenggara sistem elektronik perlu ditentukan berdasarkan bukti mengenai keterlibatan dan kendali hukumnya atas sistem, pengelolaan data pribadi, atau komunikasi penagihan melalui aplikasi. Oleh karena itu, kedudukan sebagai penyelenggara sistem elektronik tidak serta-merta menjadikan Gojek bertanggung jawab atas seluruh tindakan penagihan yang dilakukan oleh pihak ketiga.

Ditinjau dari UUPK, Pasal 19 dan Pasal 28 tidak dapat dijadikan dasar untuk menyamakan pertanggungjawaban pelaku usaha dengan strict liability murni. Pasal 19 mengatur kewajiban pemberian ganti rugi atas kerugian konsumen, sedangkan Pasal 28 mengatur pembalikan beban pembuktian mengenai ada atau tidaknya unsur kesalahan pelaku usaha. Kedua ketentuan tersebut lebih tepat dianalisis dalam kerangka presumption of liability atau tanggung jawab dengan pembuktian terbalik. Sementara itu, Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdata mensyaratkan adanya perbuatan melawan hukum atau kelalaian yang menimbulkan kerugian. Oleh sebab itu, kedua pasal tersebut tidak dapat secara langsung digunakan sebagai dasar penerapan strict liability yang tidak mensyaratkan pembuktian unsur kesalahan(Yetti et al., 2024). Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan strict liability(Sinduningrum & Marlyna, 2023) terhadap penyelenggara GoPayLater lebih tepat ditempatkan sebagai usulan de lege ferenda atau gagasan pembaruan hukum karena belum terdapat dasar hukum positif yang secara khusus menetapkan prinsip tersebut untuk pertanggungjawaban atas praktik penagihan dalam layanan GoPayLater. Usulan ini perlu dirumuskan dengan mempertimbangkan kendali hukum penyelenggara atas sistem, pengelolaan data, pemilihan mitra penagihan, dan pelaksanaan penagihan. Selain itu, perlu ditetapkan batas pertanggungjawaban yang jelas agar penyelenggara tidak secara otomatis menanggung seluruh perbuatan pihak ketiga tanpa mempertimbangkan hubungan hukum dan tingkat keterlibatannya.

Penerapan strict liability yang diusulkan juga perlu memperhatikan syarat penerapan dan pembelaan yang dapat diajukan oleh pelaku usaha(Mahendra et al., 2025). Salah satu aspek yang perlu dipertimbangkan adalah keadaan ketika pihak ketiga bertindak sepenuhnya di luar kuasa atau instruksi penyelenggara, sementara penyelenggara telah melaksanakan kewajiban pengawasan secara patut. Keadaan tersebut perlu dinilai berdasarkan fakta dan ketentuan hukum yang relevan untuk menentukan apakah pertanggungjawaban masih dapat dibebankan kepada penyelenggara. Dengan demikian, usulan penerapan strict liability harus tetap memberikan kepastian mengenai pihak yang bertanggung jawab, batas tanggung jawab, dan keadaan yang dapat mengecualikan pertanggungjawaban. Dalam perspektif doktrin hukum, strict liability berbeda dari fault-based liability yang mensyaratkan pembuktian kesalahan atau kelalaian. Strict liability menitikberatkan pertanggungjawaban tanpa menjadikan unsur kesalahan sebagai syarat utama, sesuai dengan ruang lingkup yang ditetapkan oleh dasar hukumnya(Machmud, 2017). Adapun presumption of liability memberikan mekanisme pembuktian tertentu dengan membalik beban pembuktian mengenai unsur kesalahan, sebagaimana tercermin dalam Pasal 28 UUPK. Sementara itu, vicarious liability menitikberatkan pertanggungjawaban suatu pihak atas perbuatan pihak lain berdasarkan hubungan hukum tertentu, sebagaimana relevan untuk dianalisis melalui

Pasal 1367 KUHPerdata. Pembedaan ketiga doktrin tersebut diperlukan agar konstruksi pertanggungjawaban dalam layanan GoPayLater tidak mencampuradukkan dasar hukum, unsur penerapan, dan batas tanggung jawab masing-masing konsep. Dengan demikian, pengembangan strict liability sebagai usulan pembaruan hukum perlu dirumuskan secara proporsional dengan mempertimbangkan perlindungan konsumen, kepastian hukum, dan keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan rumusan masalah pertama, UUPK, UU PDP, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 telah menyediakan dasar hukum untuk melindungi konsumen GoPayLater dari praktik penagihan yang tidak etis. UUPK menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dan memberikan pelayanan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. UU PDP mengatur perlindungan data pribadi konsumen, sedangkan POJK Nomor 22 Tahun 2023 melarang praktik penagihan yang mengandung ancaman, kekerasan, atau tindakan yang mempermalukan konsumen. Dalam kasus Nana Mirdad, laporan mengenai panggilan dan pesan yang berulang serta denda keterlambatan menunjukkan adanya indikasi permasalahan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui upaya preventif berupa transparansi informasi dan pengawasan terhadap pihak ketiga, serta upaya represif melalui mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, pengenaan sanksi, dan pemberian ganti rugi sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan rumusan masalah kedua, pertanggungjawaban hukum atas praktik penagihan oleh pihak ketiga harus ditentukan berdasarkan kedudukan hukum, kewenangan, dan peran masing-masing pihak. Gojek berpotensi berkedudukan sebagai penyelenggara sistem elektronik, sedangkan PT Multifinance Anak Bangsa berpotensi berkedudukan sebagai pelaku usaha pembiayaan. Penerapan strict liability terhadap penyelenggara GoPayLater tidak dapat dilakukan secara otomatis karena harus mempertimbangkan dasar hukum dan hubungan tanggung jawab antara para pihak. Penerapan prinsip tersebut dapat dipertimbangkan sebagai usulan de lege ferenda dengan menetapkan batas tanggung jawab yang jelas serta mempertimbangkan kendali hukum atas sistem, data pribadi, pemilihan mitra penagihan, dan pelaksanaan penagihan. Berdasarkan hasil penelitian, penyelenggara layanan GoPayLater perlu memperkuat pengawasan terhadap pihak ketiga yang melakukan penagihan dan memperjelas pembagian tanggung jawab hukum di antara para pihak yang terlibat. Pengawasan juga perlu diarahkan pada kepatuhan terhadap ketentuan perlindungan konsumen dan pelindungan data pribadi.

## DAFTAR PUSTAKA

Ade Darajat Martadikusuma. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transakski Buy Now Pay Later (BNPL) di Indonesia: Tinjauan Regulasi dan Praktik Bisnis. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *3*(2), 489–504. https://doi.org/10.61104/alz.v3i2.1062

Admiral, A., & Pauck, M. A. (2023). Unveiling the dark side of fintech: challenges and breaches in protecting user data in Indonesia's online loan service. *Lex Scientia Law Review*, 7. https://doi.org/10.15294/lesrev.v7i2.77881

AFPI. (2023). Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab.

Akmal, D. U. (2025). Legal Ideals: Mewujudkan Perlindungan Hukum dalam Kerangka Negara Hukum. Esensi Hukum, 7(1). https://doi.org/10.25072/JWY.V30I1.74

Amiroh, F., Hamzah, & Adhan, S. (2025). Urgensi Pengaturan Paylater Sebagai Produk Keuangan Digital: Perspektif Hukum Perbankan. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial& Humaniora, 3. https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2788

Fadhli, Z., Rahayu, S. W., & Gani, I. A. (2022). Perlindungan Data Pribadi Konsumen Pada Transaksi Paylater. Competition and Change, 5, 119–132.

Febrian, Saputra, I. Y., & Napitupulu, D. R. W. (2025). Implikasi Hukum terhadap Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi Fintech. Rechtsnormen Jurnal Komunikasi Dan Informasi Hukum, 4(1), 21–30. https://doi.org/10.56211/rechtsnormen.v4i1.1153

Gea, A. Y. (2024). Urgensi Landasan Filosofis, Sosiologis dan Yuridis dalam Pembentukan Undang-Undang di Indonesia. Unes Law Review. https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4

Gunawan, J. (2018). Kontroversi Strict Liability Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Veritas et Justitia, 4(2), 274–303. https://doi.org/10.25123/vej.3082

Indrajaya, I. N. (2025, May 8). Kronologi Nana Mirdad Diteror Debt Collector Hanya Karena Telat Bayar Sehari. Sumatra Kini ( via TrenAsia). https://www.sumatrakini.com/read/kronologi-nana-mirdad-diteror-debt-collector-hanya-karena-telat-bayar-sehari

Juniar, D. P., Suwandono, A., & Muchtar, H. N. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Peer-to-Peer Lending atas Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan oleh Debt Collector. Widya Yuridika: Jurnal Hukum, (3). https://doi.org/https://doi.org/10.31328/wy.v3i2.1505

Kristiyanti, C. T. S. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen (Tarmizi, Ed.; 1st ed.). Sinar Grafika.

Kurniawan, M. F., Setyawan, F., & Susanti, D. O. (2024). Legal Protection for Financial Technology Peer to Peer Lending Debtors Against Doxing Actions by Creditors. Rechtenstudent, 5(3), 198–210. https://doi.org/10.35719/rch.v5i3.356

Kusnadi, S. A. (2021). Perlindungan Hukum Data Pribadi Sebagai Hak Privasi. 6160(1), 19–32. https://doi.org/10.47776/alwasath.v2i1.127

Lasmana, J. A., Efendi, I. I., Mareta, I. R., & Nafida, F. D. K. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna dalam Proses Penagihan oleh Penyelenggara Peer-to-Peer Lending Berbasis PayLater. Begawan Abioso, 16(2), 63–73. https://doi.org/10.37893/abioso.v16i2.1237

Machmud, S. (2017). Konsep Strict Liability Dalam Hukum Acara Perdata Indonesia. Jurnal Hukum Media Justisia Nusantara, 7(1).

Mahendra, I. G. Y., Sudharma, K. J. A., & Kurniawan, I. G. A. (2025). The Doctrine of Strict Liability as an Inclusive Mechanism for Consumers Harmed by Mismatches Between Products and Images in E-Commerce Transactions: An Inclusive Legal Perspective. Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Hukum, 24(2). https://doi.org/https://doi.org/10.31941/pj.v24i2.7032

Manurung, R. S. (2025). Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Digital (E-Wallet): Tinjauan Hukum Perdata. Jurnal Dunia Pendidikan, 06. https://doi.org/https://doi.org/10.55081/jurdip.v6i2.4533

Mardayanti, I. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Layanan GoPayLater pada Aplikasi Gojek. Digital Business Progress, 2(2), 73–86. https://doi.org/https://doi.org/10.70021/dbp.v2i2.101

Maylinda, P. D., Rifqi, M., Utami, S. M. P., Sitorus, Y. A. M., & Nugroho, A. A. (2023). Konsep Pengadaptasian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam POJK Tentang Peer To

Lending. Jurnal Hukum Ius Publicum, 4(2), 104–122. https://doi.org/10.55551/jip.v4i2.73

Mihardja, A., Kurniawan, C., & Anthony, K. (2020). Vicarious Liability: Perspektif Masa Kini. Jurnal Education And Development, 8. https://doi.org/https://doi.org/10.37081/ed.v8i1.1503

Milafebina, R., & Sudiro, A. (2025). Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Pengguna pada Platform Digital di Indonesia. Riwayat: Educational Journal of History and Humanities, 8(4), 7740–7750. https://doi.org/10.24815/jr.v8i4.50695

Mufidah, P., Zulfa, A. N., Intaniassifa, & Ahmad, A. N. A. R. (2025). Praktik Penagihan Diskriminatif dalam Pinjaman Online: Analisis Hukum terhadap Implementasi Perlindungan Konsumen di Indonesia. Forschungforum Law Jurnal, 2.

Nasution, H. R., & Harris, A. (2025). Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia. Locus Journal of Academic Literature Review, 4(6). https://doi.org/10.56128/ljoalr.v4i6.572

Nirmalapurie, N. A. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Penggunaan Fitur PayLater Pada Aplikasi Gojek. Media Iuris, 3(1), 101. https://doi.org/10.20473/mi.v3i1.19161

Noviandi, F., & Rosana, T. (2025, May). Kapok, Nana Mirdad Setop Pakai Paylater Ojol Gara-Gara Diteror: Jangan Sampai Kalian Alami! Suara.Com. https://www.suara.com/entertainment/2025/05/03/200515/kapok-nana-mirdad-setop-pakai-paylater-ojol-gara-gara-diteror-jangan-sampai-kalian-alami#google_vignette

Nurhisyam, F., Sudiro, A. A., & Machmud, A. (2024). Analisis Penerapan Kode Etik Penagihan pada Fintech P2P Lending dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. Syntax Idea, 6(2), 888–899. https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i2.3013

OJK. (2025). Sektor Jasa Keuangan Yang Resilient Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Nasional. https://ojk.go.id/id/Publikasi/Infografis/Pages/Sektor-Jasa-Keuangan-Yang-Resilient-Untuk-Mendukung-Pertumbuhan-Ekonomi-Nasional-RDKB-Nov-2024.aspx

Otoritas Jasa Keuangan. (2026). Kebijakan OJK Menjaga Sektor Jasa Keuangan Semakin Mendukung Program Prioritas Pemerintah, Pertemuan Tahunan Industri Jasa Keuangan 2026. https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Pertemuan-Tahunan-Industri-Jasa-Keuangan-2026.aspx

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Beli Sekarang Bayar Nanti.

Prayuti, Y., Anggraeni, H. Y., Nuraeni, Y., Sihombing, L. A., & Listiawati, E. (2025). Harmonising Digital and Legal Frameworks to Improve Online Lending Practices Against Prejudicial Acts in Indonesia. Proceedings of the 1st International Conference on Social Environment Diversity (ICOSEND 2024), 623–633. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-366-5_60

Putri, B. M. L., Rohaini, Nhung, P. H., & Putri, R. W. (2025). Analysis of Consumer Rights Protection Against the Misuse of Personal Data in Fintech Services. Lex Publica, 12(1), 32–62. https://doi.org/10.58829/lp.12.1.2025.286

Rohaya, N. (2018). PELARANGAN PENGGUNAAN KLAUSULA BAKUYANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASIDALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN. Jurnal Hukum Replik, 6(1).

Rustam, M. R. (2025). Tanggung Jawab Hukum Platform Fintech Per to Peer Lending terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Nasabah Berdasarkan UU No. 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi. Iblam Law Review. https://doi.org/10.52249/ilr.v5i1.636

Seran, D. F., Wijaya, A., & Nugraha, S. (2025). Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 5.

Setyowati, D. (2025, May). Kronologi Nana Mirdad Keluhkan Penagihan Debt Collector GoPaylater. Katadata.

Sinduningrum, A., & Marlyna, H. (2023). Penerapan Strict Liability dalam Hukum Pelindungan Konsumen di Indonesia: Perbandingan Negara Lain. Unes Law Review, 6(2), 5024–5026. https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2022). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat (21st ed.). Rajawali Pers.

Subagyono, B. S. A., Astutik, S., Chumaida, Z. V., Romadhona, M. K., & Usanti, T. P. (2023). Consumer Dispute in Electronic Transactions: State Obligation and Dispute Settlement Under Indonesia Consumer Protection Law. Journal of Law and Sustainable Development, 11(10), e1240. https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i10.1240

Tjandra, C. A., Putra, B. B. A., & Pratama, F. R. (2025). Pertanggungjawaban Hukum Platform Fintech Paylater Terhadap Risiko Gagal Bayar Debitur. Journal of Innovation Research and Knowledge, 5(8). https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/12111

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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

Windani, S., & Widiana, A. (2024). Implikasi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Keuangan Digital dan Peninjauan Regulasi Perbankan. Lex Lectio : Jurnal Kajian Hukum, 03. https://doi.org/https://doi.org/10.61715/jll.v3i2.95

Yetti, Haq, M., & Felandry, D. (2024). Prinsip Strict Liability Pelaku Usaha dalam Rangka Mewujudkan Asas Keadilan dan Kepastian Hukum bagi Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jotika Research in Business Law, 3(2), 86–96. https://doi.org/https://doi.org/10.56445/jrbl.v3i2.151