

BAB III

PELAKSANAAN PENYALAHGUNAAN DATA PENGGUNA PINJAMAN KREDIT PADA APLIKASI *RUPIAHPLUS*

A. *Profile Aplikasi RupiahPlus*

RupiahPlus adalah salah satu *platform* kredit tanpa jaminan pertama di Indonesia dimana pengguna dapat mengoperasikan sepenuhnya melalui aplikasi ponsel. *RupiahPlus* membangun dan sepenuhnya mengimplementasikan inovasi ponsel dari bisnis kredit tradisional. Misi *RupiahPlus* adalah untuk memberikan pinjaman yang aman dan nyaman kepada pengguna layanan. *RupiahPlus* menjunjung tinggi konsep "kredit membuat hidup lebih baik". Tim dari *RupiahPlus* memiliki pengalaman yang luas di bidang manajemen risiko dan analisa data. *RupiahPlus* mendukung inovasi keuangan yang didorong oleh perkembangan teknologi. *RupiahPlus* merupakan jaringan *platform* berbasis internet yang aman, nyaman, mudah, dan transparan untuk semua pengguna yang membutuhkan pinjaman.⁵⁸

Bisnis pinjaman *RupiahPlus* telah dibuat secara otomatis untuk layanan pinjaman tunai, pengguna hanya membutuhkan satu ponsel untuk menyelesaikan seluruh proses pengajuan, pencairan pinjaman, dan pengembalian pinjaman. Tidak perlu jaminan, tidak perlu tanda

⁵⁸ <https://www.rupiahplus.com/aboutus>, diunduh pada Minggu 9 Desember 2018, pukul 21.26 WIB.

tangan kontrak, hanya butuh (Kartu Tanda Penduduk) KTP dan peminjam dapat mengajukan pinjaman. Memiliki arti sebenarnya dari "kaki tidak keluar rumah, pinjam dengan santai". *RupiahPlus* telah memiliki proses *review* yang sangat efisien yang fokus pada *review* otomatis dan manual sebagai pembantu. Proses ini hanya membutuhkan waktu 20 menit untuk pengeluaran pinjaman. *RupiahPlus* menyediakan layanan pinjaman tunai sebesar Rp. 800.000 dan Rp. 1.500.000 dengan jangka waktu jatuh tempo 14 hari.

RupiahPlus yang dioperasikan oleh PT. Digital Synergy Technology, memiliki komitmen untuk memecahkan masalah keuangan masyarakat Indonesia yang memiliki keterbatasan akses ke Bank. Mereka tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan proses yang rumit untuk mendapatkan pinjaman. *RupiahPlus* menyelesaikan masalah keuangan masyarakat pada umumnya, memberikan mereka kehidupan yang lebih baik, memecahkan masalah dompet kosong di akhir bulan. Pada saat bersamaan, *RupiahPlus* melindungi privasi setiap pengguna sebagai rangka dalam memberikan layanan pinjaman berkualitas pada banyak orang.

1. Fitur Umum Aplikasi *RupiahPlus* :

a. Pinjaman Tanpa Agunan

Pinjaman KTA online tanpa jaminan apapun untuk memenuhi kebutuhan Anda yang beragam.

b. Proses Pengajuan Cepat

Proses pengajuan tidak memerlukan formulir dan tidak perlu keluar rumah untuk tanda tangan. Cukup sediakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan mengisi data pribadi dan informasi yang dibutuhkan lewat ponsel. Proses secepat kilat dan nyaman serta nikmati uang tiba dalam 15 menit.

c. Informasi Aman

Segala informasi pengajuan yang diberikan ke *RupiahPlus* termasuk data pribadi akan terlindungi dan aman. Pihak *RupiahPlus* tidak akan membocorkan informasi tersebut ke pihak-pihak lain tanpa persetujuan user.

d. Layanan Pelanggan Berkualitas

RupiahPlus telah menyediakan layanan pelanggan 7x24 jam yang tersedia setiap saat.

e. Pembayaran Pinjaman Mudah

Bayar cicilan pinjaman tunai Anda lewat *internet banking*, *mobile banking*, *transfer* lewat ATM, atau melalui Alfamart.

2. Cara meminjam :

a. Download Aplikasi

Buka Google Play, cari dan *download* aplikasi *RupiahPlus*.

b. Isi Data

Isi data pinjaman Anda. Proses ini membutuhkan waktu sekitar 5 menit

c. Tunggu Verifikasi

Tunggu 1 menit untuk proses verifikasi oleh sistem *RupiahPlus*.

d. Dana Dicairkan

Apabila pinjaman disetujui, dana akan sampai di rekening dalam 1-2 menit.

B. Pelaksanaan penyalahgunaan data pengguna pinjaman kredit pada Aplikasi *RupiahPlus*

Salah satu pengguna aplikasi *RupiahPlus* bernama Febriyan Prima berasal dari Depok, Jawa Barat. Sejak Januari 2018 melakukan pinjaman pada Aplikasi *RupiahPlus*, masalah berawal dari gagalnya bayar untuk tagihan di *RupiahPlus*. Febriyan meminta agar tagihannya dapat di-*reschedule* dan dapat dicicil sampai hutangnya lunas. Namun ia malah mendapatkan pesan *Whatsapp* dan sms dengan nada sedikit mengancam akan menghubungi semua kontak di *Whatsapp*, untuk menagih hutang.⁵⁹ Pesan yang disampaikan oleh pihak *RupiahPlus* berisi “kami pastikan bila sampai jam 14.00 WIB tidak mask pembayaran pada aplikasi *RupiahPlus* akan kami tagihkan ke semua kontak anda dan semua yang menggunakan *whatsapp* akan kami pastikan terima foto dan KTP anda saat pengajuan hutang di *RupiahPlus* untuk mempermudah penagihan hutang anda pada aplikasi *RupiahPlus* ke kontak anda”.

⁵⁹Febriyan Prima, *Bagaimana Standar Penagihan RupiahPlus?*, <https://mediakonsumen.com/2018/02/25/surat-pembaca/bagaimana-standar-penagihan-rupiahplus>, diunduh pada Selasa 9 Oktober 2018, pukul 09.10 WIB.

Penagihan kepada pihak ketiga yang tidak ada hubungannya sama sekali dilakukan oleh pihak *RupiahPlus* setelah mengakses seluruh data kontak nasabah dan menghubungi kontak-kontak meminta memberi tahu nasabah yang memiliki hutang untuk segera melunasinya. Dalam faktanya kontak yang dihubungi oleh *RupiahPlus* tidak mengenal nasabah yang dimaksud.

Salah satu pengguna lain aplikasi *Rupiahplus* bernama Wirda Maulina Anggraeni, berawal dari peminjaman sebesar Rp. 800.000 dengan jatuh tempo selama 14 hari. Wirda mengaku mengalami keterlambatan dalam hal pembayaran, 2 (dua) hari dari tanggal tempo yang sudah ditetapkan. Kemudian Wirda membayar sesuai jumlah dan denda yang tertera, namun di aplikasinya masih muncul jumlah denda yg harus tetap dibayarkan. Wirda akhirnya minta solusi dengan *forward capture* tampilan aplikasi dan bukti transfer pembayaran tagihan. Namun solusi yang didapatkan hanya kata kata “Silahkan hubungi CS”. Setelah dicoba berkali-kali nomor cs tersebut selalu sibuk. Pihak *RupiahPlus* juga menyalahkan Wirda yang melakukan pembayaran melalui transfer Bank Mandiri. Karena Pihak *RupiahPlus* bilang kalau Bank Mandiri *trouble*.

CEO *RupiahPlus* bernama Rebecca Wang menanggapi bahwa:

RupiahPlus sangat berhati-hati dalam menjaga privasi dan kerahasiaan data pelanggannya.

Namun, *RupiahPlus* dapat menghubungi kontak pelanggan yang terlambat membayar kembali pinjaman mereka, ini untuk menyelesaikan pinjaman pelanggan. Setiap pelanggan *RupiahPlus* telah memberikan persetujuan sebelumnya untuk *RupiahPlus* untuk mengakses ke kontak mereka.⁶⁰

Dalam situs resminya *RupiahPlus* menjelaskan ada empat informasi yang akan direkam ke dalam sistem *RupiahPlus*, yakni informasi pribadi, informasi pekerjaan, informasi kontak, dan upload foto Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pihak *RupiahPlus* memberikan keterangan di situsnya bahwa tidak akan mengungkapkan informasi pribadi peminjam ke pihak ketiga kecuali jika ada keterlambatan pembayaran dan kebutuhan layanan. Dengan memasang dan menggunakan layanan *RupiahPlus* artinya peminjam sudah dianggap menyetujui aturan ini.

1. Standar Penagihan :

Petugas *collector* bertugas dan bertanggung jawab untuk:

- a. Sehari sebelum hari pelunasan, *collector* akan mengingatkan melalui telepon atau *WhatsApp*.

⁶⁰Bung Husen, *Kegaduhan Layanan Fintech Lending RupiahPlus*, <https://eproc.lkpp.go.id/forum/home/threads?post=1&threadId=1671>, diunduh pada Senin 22 Oktober 2018, pukul 16.53 WIB.

- b. Jatuh tempo hari pertama, *collector* akan mulai melakukan penagihan.
- c. Setiap hari membuat laporan update hasil penagihan.
- d. Melakukan pengawasan terhadap *customer* yang telah berjanji membayar melalui sistem.
- e. Bertanggung jawab untuk menagih utang *customer* yang belum membayar utang.
- f. Mengawasi pencapaian harian melalui sistem.

Field Collector dalam melakukan pekerjaan harus mematuhi kode etik sebagai berikut:

- a. Dilarang mengancam, mengintimidasi, menghina atau pun merusak reputasi Penerima Pinjaman.
- b. Dilarang memberikan janji yang di luar otoritas sendiri, seperti menyuruh melakukan pelunasan saat kasusnya telah diserahkan ke tim collector berikutnya.
- c. Dilarang mengatasnamakan pihak kepolisian ataupun pengadilan(badan hukum negara) dalam melakukan penagihan.
- d. Dalam melakukan penagihan dilarang mengganggu, melecehkan, melakukan kekerasan, mengancam, mengintimidasi, menghina, atau tindakan kriminal lainnya terhadap pihak ketiga.
- e. Dilarang menggunakan SMS, *Whatsapp*, dll, untuk mengirim informasi tagihan yang tidak sesuai dengan peraturan.

- f. Dilarang memprovokasi pelanggan yang bisa memicu munculnya keluhan.
- g. Dilarang melakukan penagihan di lokasi yang tidak tepat, misalnya di tempat umum, fasilitas umum, kecuali atas seizin customer, pihak terkait atau pengadilan.

2. Pernyataan Tanggung Jawab Risiko

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mengajukan pinjaman, antara lain sebagai berikut.:

- a. Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi merupakan kesepakatan perdata antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman, sehingga segala risiko yang timbul dari kesepakatan tersebut ditanggung sepenuhnya oleh masing-masing pihak.
- b. Risiko kredit atau gagal bayar ditanggung sepenuhnya oleh Pemberi Pinjaman. Tidak ada lembaga atau otoritas negara yang bertanggung jawab atas risiko gagal bayar ini.
- c. Penyelenggara dengan persetujuan dari masing-masing Pengguna (Pemberi Pinjaman dan/atau Penerima Pinjaman) mengakses, memperoleh, menyimpan, mengelola dan/atau menggunakan data pribadi Pengguna ("Pemanfaatan Data") pada atau di dalam benda, perangkat elektronik (termasuk *smartphone* atau telepon seluler), perangkat keras (*hardware*) maupun lunak (*software*), dokumen elektronik,

- aplikasi atau sistem elektronik milik Pengguna atau yang dikuasai Pengguna, dengan memberitahukan tujuan, batasan dan mekanisme Pemanfaatan Data tersebut kepada Pengguna yang bersangkutan sebelum memperoleh persetujuan yang dimaksud.
- d. Pemberi Pinjaman yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman pinjam meminjam, disarankan untuk tidak menggunakan layanan ini.
 - e. Penerima Pinjaman harus mempertimbangkan tingkat bunga pinjaman dan biaya lainnya sesuai dengan kemampuan dalam melunasi pinjaman.
 - f. Setiap kecurangan tercatat secara digital di dunia maya dan dapat diketahui masyarakat luas di media sosial.
 - g. Pengguna harus membaca dan memahami informasi ini sebelum membuat keputusan menjadi Pemberi Pinjaman atau Penerima Pinjaman.
 - h. Pemerintah yaitu dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan, tidak bertanggung jawab atas setiap pelanggaran atau ketidakpatuhan oleh Pengguna, baik Pemberi Pinjaman maupun Penerima Pinjaman (baik karena kesengajaan atau kelalaian Pengguna) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan maupun kesepakatan atau perikatan antara Penyelenggara dengan Pemberi Pinjaman dan/atau Penerima Pinjaman.

i. Setiap transaksi dan kegiatan pinjam meminjam atau pelaksanaan kesepakatan mengenai pinjam meminjam antara atau yang melibatkan Penyelenggara, Pemberi Pinjaman dan/atau Penerima Pinjaman wajib dilakukan melalui escrow account dan virtual account sebagaimana yang diwajibkan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap ketentuan tersebut merupakan bukti telah terjadinya pelanggaran hukum oleh Penyelenggara sehingga Penyelenggara wajib menanggung ganti rugi yang diderita oleh masing-masing Pengguna sebagai akibat langsung dari pelanggaran hukum tersebut di atas tanpa mengurangi hak Pengguna yang menderita kerugian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

OJK menyatakan apabila ada nasabah dirugikan karena penagihan yang kurang sopan, terlebih kepada semua kontak melanggar privasi nasabah bisa menghubungi atau mendatangi pihak OJK. Pada bulan Juli 2018, OJK memberikan sanksi kepada salah satu *Fintech P2P Lending* karena dianggap lemah pengendalian internal.⁶¹

Tindakan preventif yang dilakukan oleh OJK apabila terjadinya pelanggaran oleh peminjam kredit yaitu OJK secara aktif

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Tri Mudo Laksono, Bagian Informasi dan Dokumentasi Kantor Regional 2 Jawa Barat – Otoritas Jasa Keuangan, 4 Januari 2019.

melakukan sosialisasi terkait produk keuangan khususnya *fintech*. Bukan hanya tentang kemudahan dalam penggunaannya, tetapi juga resiko serta pemahaman kemampuan nasabah sebelum mengambil pinjaman. OJK Pusat maupun di daerah menyediakan layanan pengaduan kepada nasabah yang mengalami permasalahan dengan Industri Jasa Keuangan.⁶²

⁶² Wawancara dengan Bapak Tri Mudo Laksono, Bagian Informasi dan Dokumentasi Kantor Regional 2 Jawa Barat – Otoritas Jasa Keuangan, 4 Januari 2019.