

## **Analisis Teori Anomie Terhadap Aksi Premanisme Pada Kegiatan Penagihan Pinjaman *Online* di Wilayah Tangerang Selatan**

<sup>1</sup>Frida Putri Zahra <sup>2</sup>Triny Srihadiati

<sup>1</sup>Program Studi Kriminologi, Universitas Budi Luhur, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Kriminologi, Universitas Budi Luhur, Jakarta

E-mail: <sup>1</sup>2043510193@student.budiluhur.ac.id <sup>2</sup>trinywinoto@budiluhur.ac.id

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksi premanisme dalam penagihan pinjaman *online* di Tangerang Selatan melalui teori Anomie. Penelitian ini berfokus pada bagaimana ketimpangan sosial dan tekanan ekonomi mendorong perilaku menyimpang dalam proses penagihan utang. Berdasarkan wawancara dengan empat informan yang bekerja sebagai *desk collection*, hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif finansial dan target yang ditetapkan perusahaan menjadi motivasi utama mereka. Namun, tekanan ini sering kali mendorong mereka untuk menggunakan ancaman dan intimidasi, yang melanggar standar etika dan hukum. Dengan menggunakan teori Anomie, penelitian ini menjelaskan bahwa ketidaksesuaian antara tujuan keuangan yang diinginkan dan akses terbatas pada cara-cara sah mendorong praktik menyimpang, seperti premanisme. Hasil penelitian ini menekankan perlunya regulasi yang lebih ketat, pelatihan etika bagi *desk collection*, dan pengurangan tekanan perusahaan untuk menciptakan ekosistem penagihan utang yang lebih manusiawi dan profesional.

**Kata kunci :** *Teori Anomie, Pinjaman Online, Penagihan Utang, Premanisme.*

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the practice of premanism in the collection of online loans in South Tangerang through the lens of Anomie Theory. It focuses on how social inequality and economic pressure lead to deviant behaviors in financial debt collection. Based on interviews with four informants working as desk collection, the findings reveal that financial incentives and company-imposed targets are primary motivations for engaging in the profession. However, these pressures often push debt collectors to use intimidation and threats, violating ethical and legal standards. Using Anomie Theory, this study explains how the disparity between desired financial goals and limited access to legitimate means fosters deviant practices, such as premanism. The findings highlight the need for stricter regulations, enhanced desk collection training in ethical practices, and reduced corporate pressure to create a more humane and professional debt collection ecosystem.*

**Keyword :** *Anomie Theory, Online Loans, Debt Collection, Premanism.*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memungkinkan hampir semua aktivitas manusia, mulai dari mencari informasi, berkomunikasi, hingga kegiatan ekonomi, dilakukan secara *online* dengan mudah. Salah satu bentuk kegiatan ekonomi yang muncul adalah e-commerce, sebuah jenis perdagangan baru yang memanfaatkan teknologi digital yang berkembang pesat di Indonesia. Kegiatan ekonomi berbasis *online* ini juga melibatkan transaksi keuangan yang kini lebih mudah dilakukan melalui internet. Kemudahan ini membuka peluang bagi banyak pihak untuk menciptakan layanan pinjaman uang secara *online*, yang dikenal dengan nama *financial technology* (Fintech). Fintech adalah penerapan teknologi dalam layanan perbankan dan keuangan, biasanya dijalankan oleh perusahaan *startup* yang menggunakan perangkat lunak, internet, dan teknologi komunikasi terbaru. Konsep ini menggabungkan teknologi dengan sektor finansial untuk mempermudah transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, dan modern. Kehadiran fintech menjadi solusi bagi masyarakat yang belum mengakses layanan perbankan, memberikan alternatif cara cepat dan mudah untuk melakukan transaksi keuangan (Yolanda & Dessyana, 2022).

Hal ini membuat banyak orang tertarik untuk meminjam uang secara *online*, terutama di Tangerang Selatan. Pinjaman *online* memang memberikan

dampak positif, tetapi dalam pelaksanaannya ada berbagai risiko, terutama bagi debitur yang tidak dapat memenuhi kewajibannya. Meskipun pinjaman *online* memiliki banyak manfaat, banyak masyarakat yang tidak memperhatikan dampak negatifnya, karena kurangnya informasi dan pemahaman yang memadai tentang risiko yang mungkin terjadi di masa depan. Banyak sekali kerugian yang ditimbulkan akibat pinjaman *online*. Untuk itu, pemerintah telah berusaha mengatasi masalah ini dengan berbagai peraturan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang mengubah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, hukum masih belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang cukup bagi pengguna layanan pinjaman *online* (Triasih et al., 2021).

Praktik premanisme dalam penagihan utang tidak hanya mencederai hak-hak debitur tetapi juga meresahkan masyarakat. Kelompok penagih utang yang bekerja untuk layanan pinjaman *online* ilegal sering beroperasi tanpa mengikuti prosedur hukum yang berlaku. Mereka memanfaatkan kelemahan regulasi dan kurangnya pengawasan untuk

melakukan intimidasi terhadap debitur yang mengalami keterlambatan pembayaran. Hal ini diperburuk dengan minimnya pemahaman masyarakat tentang legalitas layanan pinjaman *online*, sehingga semakin banyak individu yang terjebak dalam lingkaran utang dengan bunga mencekik dan tekanan penagihan yang tidak manusiawi.

Aksi premanisme dalam penagihan pinjaman *online* semakin terlihat jelas di Tangerang Selatan, seperti yang terlihat dalam kasus tragis di Ciputat. Polisi mengungkapkan dugaan bahwa keluarga yang tewas mungkin terkait dengan tekanan dari pinjaman *online*, di mana ponsel korban mengandung bukti adanya intimidasi. Praktik semacam ini menunjukkan betapa bahayanya penagihan yang melibatkan ancaman dan kekerasan, yang dapat berujung pada tragedi. Hal ini mempertegas perlunya tindakan tegas terhadap praktik pinjol ilegal (CNN Indoneia.com).

Kasus penagihan pinjaman *online* ilegal di Tangerang mengungkap tindakan premanisme yang melibatkan ancaman dan intimidasi terhadap nasabah. Polisi telah menetapkan tiga tersangka yang diduga terlibat dalam praktik tersebut, di mana mereka menggunakan cara-cara kekerasan untuk menagih utang. Selain itu, tindakan ini melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh OJK, mengingat adanya penyebaran informasi pribadi secara tidak sah yang merugikan hak privasi individu.

Tindakan seperti ini semakin memperburuk reputasi industri pinjaman *online* (CNN Indoneia.com).

Premanisme dalam penagihan pinjaman *online* ini mencerminkan lemahnya pengawasan terhadap penyedia layanan keuangan digital. Meskipun pemerintah telah menutup ribuan aplikasi pinjaman *online* ilegal, kasus serupa masih terus muncul. Anehnya, Banyak juga masyarakat yang tergiur menggunakan pinjaman ilegal ini. Sudah banyak sekali kasus dimasyarakat yang terlilit pinjaman *online* baik itu yang legal maupun ilegal. Hal ini dipengaruhi kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pinjaman *online* itu sendiri sehingga dengan mudah tergiur mendapatkan pinjaman dengan cepat tanpa menyadari sebab dan akibat dari pinjaman *online* itu sendiri (Purba et al., 2023).

Pemerintah dan aparat penegak hukum juga diharapkan dapat menindak tegas oknum *debt collector* yang terbukti melakukan tindakan melawan hukum. Perbuatan hukum yang timbul antara debitur dengan kreditur yang mana di dasari dari adanya perjanjian. Perjanjian kredit antara para pihak tersebut wajib mengacu atau berdasar pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut KUH Perdata, sehingga sebuah perjanjian timbul dari adanya kesepakatan (konsensualisme) yang di dahului dengan adanya persamaan kehendak (Sundari, 2021).

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 *Anomie Theory*

Teori anomie pertama kali dikemukakan oleh Emile Durkheim pada akhir abad ke-19. Durkheim mengemukakan bahwa anomie terjadi ketika individu atau kelompok dalam masyarakat mengalami ketidakpastian atau kehilangan pedoman normatif yang seharusnya mengatur perilaku mereka. Dalam situasi ini, ketidakseimbangan antara tujuan yang diinginkan dan cara-cara yang sah untuk mencapainya dapat mendorong individu untuk melakukan kejahatan atau menyimpang dari norma sosial yang berlaku. Durkheim berargumen bahwa anomie sering muncul dalam masyarakat yang mengalami perubahan sosial yang cepat, seperti industrialisasi atau urbanisasi (Durkheim, 1897).

Robert K. Merton mengembangkan teori anomie Durkheim dengan memberikan penekanan pada ketidakselarasan antara tujuan sosial yang diterima secara luas dan cara-cara yang sah untuk mencapainya. Merton menyebutkan bahwa ketika individu atau kelompok tidak dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut melalui cara yang sah, mereka cenderung menggunakan cara-cara yang tidak sah atau menyimpang. Merton mengidentifikasi lima respons sosial terhadap anomie: konformitas, inovasi, ritualisme, retretisme, dan pemberontakan. Inovasi, misalnya,

terjadi ketika individu mencari cara-cara baru untuk mencapai tujuan yang diterima masyarakat, yang seringkali berujung pada pelanggaran hukum (Merton, 1938).

### 2.2 *Premanisme*

Premanisme adalah perilaku yang meresahkan dan dapat mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat. Preman adalah kelompok yang sering terpinggirkan atau tersisihkan dalam kehidupan sehari-hari dan biasanya diabaikan oleh masyarakat. Preman cenderung melakukan kekerasan selama beraksi (Muzammil et al., 2023). Dalam konteks penagihan pinjaman *online*, premanisme merujuk pada penggunaan metode kekerasan, ancaman, dan intimidasi oleh *debt collector* atau pihak ketiga yang bekerja untuk penyedia layanan pinjaman *online* untuk menagih utang dari debitur. Selain itu pinjaman *online* ilegal melalui *debt collector* sering kali meneror pengguna pinjaman *online* ilegal, padahal belum jatuh tempo. Apalagi sudah lewat jatuh tempo pihak pinjaman *online* legal tidak segan-segan memberikan denda yang sangat besar. Bahkan pihaknya juga akan menyebarkan data pribadi atau foto peminjam kepada kontak darurat atau kontak yang ada di *smartphone* peminjam karena ketika peminjam menggunakan aplikasi pinjaman *online* maka akses kontak dan telepon harus diijinkan oleh peminjam (Purba et al., 2023).

Dalam kajian hukum, premanisme dalam penagihan pinjaman *online* jelas bertentangan dengan hukum yang berlaku di Indonesia, termasuk dalam hal perlindungan konsumen dan hukum pidana. Pinjaman *Online* ilegal atau pinjaman ilegal *Online* apabila terdaftar di OJK, maka perusahaan harus menaati seluruh ketentuan yang berlaku terkait layanan pinjaman *Online*. Layanan keuangan digital atau Financial Technology (Fintech) dijalankan berdasarkan payung hukum, hal ini menyusul setelah terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016, tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) dalam peraturan OJK tersebut mengatur berbagai hal yang wajib dipatuhi oleh pelaku usaha pinjaman dari pengguna ke pengguna. Hal ini pada akhirnya akan melindungi kepentingan konsumen terkait keamanan dana dan data serta kepentingan nasional terkait pencegahan tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme serta stabilitas sistem keuangan. Perlindungan konsumen jasa keuangan dan gangguan stabilitas sistem keuangan semakin mendorong terbentuknya lembaga pengawasan terpadu di sektor jasa keuangan (Kadariah & Utama, 2023).

Melihat adanya aksi premanisme ini, dibutuhkan upaya yang lebih serius dari pemerintah,

aparatus penegak hukum, dan penyelenggara layanan pinjaman *online* untuk mengatasi masalah ini. Peningkatan pengawasan terhadap penyedia layanan pinjaman *online* dan edukasi bagi masyarakat tentang risiko dan hak-hak mereka sangat penting untuk meminimalisir terjadinya premanisme dalam penagihan pinjaman *online*. Menurut (Kusumaningsih & Yulianingsih, 2023) dalam hal ini, sebagai upaya penguatan perlindungan konsumen, sektor jasa keuangan mengedepankan 5 (lima) prinsip, yaitu transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen dan penanganan dan pengaduan, serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Dalam usaha untuk melakukan perlingkungannya, OJK telah melakukan Tindakan pencegahan kerugian pada konsumen, mengadakan pelayanan pengaduan hingga pembelaan hukum terhadap konsumen. Pelayanan pengaduan konsumen dilaksanakan dengan menyiapkan perangkat pengaduan dan mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha di sektor jasa keuangan.

### 2.3 Penagihan Pinjaman *Online*

Penagihan pinjaman *online* merujuk pada proses yang dilakukan oleh penyelenggara pinjaman daring (*fintech lending*) atau pihak ketiga untuk menagih utang dari debitur yang belum melakukan pembayaran tepat

waktu. Proses ini memiliki regulasi yang ketat untuk memastikan bahwa hak-hak debitur terlindungi dan bahwa tidak ada taktik yang melanggar hukum digunakan. Penagihan pinjaman *online* sering kali melibatkan komunikasi yang transparan melalui platform digital seperti pesan teks, aplikasi, atau telepon. Tentunya hal demikian tersebut sangatlah merugikan pihak peminjam pada layanan aplikasi pinjaman *online*, yang mana dampaknya secara sosial dan kejiwaan peminjam akan merasa menderita karena rasa malu yang di akibatkan oleh penyebaran informasi yang sifatnya pribadi dan sensitif yang kemudian diketahui khalayak umum khususnya lingkungan sekitar peminjam dalam layanan aplikasi pinjaman *online* (Kusuma & Rosando 2022).

Penagihan pinjaman *online* juga harus mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU ini mengatur tentang hak-hak konsumen yang harus dilindungi, termasuk hak untuk tidak diperlakukan dengan cara yang merugikan atau intimidatif. Dalam hal penagihan, konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai kewajiban mereka. Oleh karena itu, penyelenggara pinjaman *online* diharuskan untuk memberikan penjelasan yang transparan terkait jumlah pinjaman

dan bunga yang dikenakan (Nugroho, 2020).

Oleh karena itu, penagihan pinjaman *online* harus dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, di mana penyelenggara pinjaman harus beroperasi dengan prinsip keadilan, transparansi, dan menghormati hak privasi debitur. Penagih utang dilarang untuk menggunakan taktik intimidasi atau kekerasan, baik fisik maupun psikologis. Oleh karenanya di Indonesia banyak bermunculan perusahaan layanan pinjaman *online*. Untuk dapat mengantisipasi hal yang tidak diinginkan dan tetap tertib maka dilekuarkanlah payung hukum berupa Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (selanjutnya disingkat POJK NO.77). Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK) pada peraturan tersebut mempunyai kewenangan dalam hal pengaturan terhadap semua hal yang wajib dipatuhi perusahaan yang bergerak dalam hal pinjaman *online*. Selain itu juga mewajibkan penyelenggara untuk dapat lebih mengutamakan adanya keterbukaan informasi kepada calon pemberi pinjaman maupun peminjamnya, sehingga dapat melakukan penilaian terhadap penentuan tingkat bunga dan tingkat risiko peminjam (Pramitha asti, 2020).

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan biasanya lebih fokus pada analisis. Dalam penelitian ini, proses dan makna yang muncul lebih diperhatikan, dengan landasan teori yang digunakan sebagai panduan agar fokus penelitian tetap sesuai dengan data dan fakta yang ada di lapangan. Menurut Strauss dan Corbin (1990), penelitian kualitatif adalah penelitian yang prosedurnya tidak melibatkan statistik. Karena itu, penelitian kualitatif juga bisa disebut sebagai penelitian yang mempelajari kehidupan seseorang, cerita, perilaku, fungsi organisasi, gerakan sosial, serta hubungan timbal balik antar elemen tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau menjelaskan data yang diperoleh melalui wawancara dengan narasumber terkait. Dengan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian deskriptif kualitatif, peneliti berharap bisa mendapatkan gambaran tentang bagaimana praktik premanisme terjadi dalam kegiatan penagihan pinjaman *online*.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Observasi adalah teknik pengumpulan data

dengan cara mengamati berbagai hal, seperti perilaku manusia, proses kerja, faktor-faktor alam, dan responden (Sugiyono, 2017:203). Langkah pertama yang dilakukan dalam observasi adalah mengunjungi dan mengamati lokasi atau objek penelitian di wilayah Tangerang Selatan. Narasumber yang dimintai informasi untuk penelitian ini adalah *desk collection*, yang merupakan pelaku penagihan pinjaman *online*. Setiap pelaku akan didatangi dan diwawancarai secara individu untuk mendapatkan informasi. Sementara itu, wawancara atau interview adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Dalam proses wawancara, peneliti dan narasumber bertemu dan berinteraksi langsung untuk memperoleh data yang jelas dan akurat (Purba et al., 2023).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rizal, menjelaskan bahwa ia memulai karirnya sebagai *desk collection* karena dorongan dari seorang teman dan keinginan untuk mencoba pengalaman baru. Ia mengungkapkan, “Saya ditawarkan sama teman saya buat kerja sebagai DC, terus saya juga tertarik sih, hitung-hitung pengalaman baru bagi saya aja.” Selain itu, faktor finansial menjadi motivasi utama bagi Rizal, di mana ia menyatakan bahwa pekerjaannya saat ini menawarkan gaji yang lebih baik dibandingkan pekerjaan sebelumnya. “Di sini tuh

gajinya lumayan lah, lebih baik dari kerjaan saya sebelumnya” tambahnya. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Rizal mengaku menggunakan pendekatan yang beragam, mulai dari pengingat sederhana melalui WhatsApp hingga tindakan di luar aturan seperti menghubungi kantor nasabah. Namun, ia juga menghadapi tekanan perusahaan untuk mencapai target, yang sering kali membuatnya harus bekerja lembur. “Kalau enggak kerja target, jam pulang tuh ditambah, jadi lembur” jelasnya.

Diego, narasumber kedua, memiliki motivasi serupa dengan Rizal. Ia memutuskan untuk bergabung sebagai *desk collection* karena diajak oleh temannya dan tertarik dengan gaji yang cukup besar. “Awalnya diajak teman, gajinya juga lumayan gede, jadi saya nyobain jadi *desk collection*” ungkap Diego. Selain itu, faktor kenyamanan juga menjadi pertimbangan utama. Ia menyebut bahwa jarak kantor yang dekat dengan rumah dan sifat pekerjaan yang santai menjadi alasan lainnya. Dalam proses kerja, Diego memulai dengan pengingat ramah melalui pesan dan telepon, namun tak jarang ia menggunakan pendekatan ancaman halus, seperti memverifikasi informasi media sosial nasabah. “Kalau ngancam, paling kita kasih tahu ini valid nggak *social media* Anda?” katanya. Diego juga sering bekerja sama dengan timnya untuk menangani nasabah yang tidak kooperatif. Salah satu tantangan utama yang ia hadapi

adalah seringnya nomor WhatsApp yang digunakan untuk penagihan diblokir oleh nasabah, sehingga ia harus secara rutin mengganti nomor telepon.

Esther, narasumber ketiga, menyoroti fleksibilitas waktu sebagai salah satu alasan utamanya bekerja di bidang ini. Meskipun begitu, ia merasa tekanan dari perusahaan untuk mencapai target menjadi salah satu tantangan terbesar. Esther menjelaskan, “Kalau enggak target, biasanya saya diminta lembur atau dipantau lebih ketat oleh atasan.” Dalam menjalankan pekerjaannya, Esther berusaha mengikuti aturan dengan mengirimkan pengingat melalui pesan, tetapi ia juga mengakui adanya praktik di luar aturan seperti menghubungi kontak darurat nasabah untuk memberikan tekanan tambahan.

Sementara itu, Aisar Nova Linda menunjukkan kreativitasnya dalam menghadapi nasabah yang sulit. Ia menjelaskan bahwa pekerjaannya sering kali membutuhkan adaptasi dan pendekatan yang inovatif untuk menghubungi nasabah yang tidak kooperatif. “Kalau nasabahnya keras, saya harus mencari cara lain untuk menghubungi mereka, misalnya lewat email atau media sosial,” katanya. Sama seperti Diego, Aisar juga menghadapi tantangan teknis berupa pemblokiran nomor telepon oleh nasabah, sehingga ia harus menyiapkan beberapa nomor cadangan. “Saya butuh banyak nomor



WhatsApp karena sering diblokir,” tambahnya.

Dari wawancara yang dilakukan, terlihat bahwa motivasi utama keempat narasumber dalam bekerja sebagai *desk collection* sebagian besar didorong oleh faktor finansial dan kebutuhan pribadi. Namun, mereka juga menghadapi tekanan besar dari perusahaan yang mengharuskan mereka mencapai target, sehingga terkadang mendorong mereka untuk melakukan praktik di luar aturan. Tekanan ini juga menciptakan tantangan tambahan, seperti kebutuhan untuk terus mengganti alat komunikasi akibat pemblokiran oleh nasabah dan menghadapi reaksi negatif dari pihak yang ditagih.

Selain itu, kerja sama tim menjadi salah satu strategi yang sering digunakan oleh para narasumber untuk meningkatkan efektivitas penagihan, terutama terhadap nasabah yang tidak kooperatif. Rizal, Diego, dan Aisar mengungkapkan bahwa mereka sering meminta bantuan tim untuk menekan nasabah secara kolektif. Praktik ini menunjukkan bahwa dalam lingkungan kerja *desk collection*, kolaborasi tim menjadi elemen penting untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Secara keseluruhan, wawancara ini memberikan gambaran bahwa pekerjaan sebagai *debt collector* tidak hanya menuntut kemampuan komunikasi dan negosiasi, tetapi juga ketahanan mental dalam menghadapi tekanan perusahaan dan reaksi dari

nasabah. Keempat narasumber mengungkapkan bahwa meskipun pekerjaan ini memberikan manfaat finansial yang signifikan, mereka tetap dihadapkan pada tantangan besar yang memengaruhi cara mereka bekerja dan berinteraksi dengan nasabah.

#### 4.2 Pembahasan

Aksi premanisme dalam penagihan pinjaman *online* telah menjadi perhatian utama dalam beberapa tahun terakhir. Dalam banyak kasus, praktik kekerasan dan intimidasi oleh desk collection (DC) telah menjadi bentuk tindakan yang tak jarang ditemui, yang bertentangan dengan hukum dan norma sosial yang berlaku. Hal ini juga mencerminkan bagaimana sistem pinjaman *online*, meskipun menawarkan kemudahan akses untuk memperoleh dana, sering kali menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan antara pemberi pinjaman dan penerima pinjaman. Dalam konteks ini, Rizal, Diego, Esther, dan Aisar Nova Linda adalah beberapa contoh individu yang terlibat dalam praktik ini. Mereka menyatakan bahwa pekerjaan mereka sebagai DC memberi mereka penghasilan yang lebih tinggi dibandingkan pekerjaan sebelumnya, meskipun pekerjaan tersebut melibatkan ancaman dan kekerasan sebagai bagian dari proses penagihan. Rizal, misalnya, menyatakan, "Saya ditawarkan sama teman saya buat kerja sebagai DC, terus saya juga tertarik sih, hitung-hitung pengalaman baru bagi saya

aja." Diego, yang merasakan bahwa pekerjaan ini menawarkan gaji lebih tinggi, menambahkan bahwa, "Kalau di tempat saya yang dulu, saya nggak dapat uang segede ini."

Perilaku ini dapat dipahami dengan merujuk pada teori anomie yang dikemukakan oleh Robert Merton. Menurut teori anomie, ketidaksesuaian antara tujuan sosial yang diinginkan dan cara-cara yang sah untuk mencapainya dapat memicu individu untuk mencari jalan keluar alternatif, sering kali dengan metode yang tidak sah atau bahkan ilegal. Ketidaksetaraan dalam akses terhadap sumber daya yang sah sering kali menjadi pemicu munculnya perilaku *deviant*, termasuk tindakan kekerasan dalam penagihan utang. Praktik premanisme dalam penagihan pinjaman *online*, seperti yang dilakukan oleh Rizal, Diego, Esther, dan Aisar Nova Linda, mencerminkan bentuk inovasi *deviant* di mana mereka mencari cara-cara yang lebih cepat dan menguntungkan untuk mencapai tujuan mereka meskipun melanggar hukum atau norma sosial yang berlaku. Dalam hal ini, inovasi *deviant* yang mereka pilih melibatkan ancaman dan kekerasan terhadap debitur untuk memastikan mereka membayar utangnya.

Teori anomie juga membantu menjelaskan mengapa individu-individu seperti Rizal, Diego, Esther, dan Aisar Nova Linda merasa terdorong untuk terlibat dalam praktik-praktik ilegal tersebut. Merton

menyebutkan bahwa ketidaksetaraan dalam akses terhadap jalur yang sah untuk mencapai tujuan sosial dapat menciptakan tekanan bagi individu untuk beradaptasi dengan cara-cara yang tidak sah atau menyimpang (Merton, 1938). Dalam konteks ini, ketidakmampuan untuk memperoleh penghasilan melalui jalur yang sah atau tradisional sering kali memaksa individu untuk mencari alternatif, seperti terlibat dalam praktik kekerasan dalam penagihan pinjaman. Hal ini sejalan dengan penelitian terbaru oleh (Yasmine et al., 2023), yang menunjukkan bahwa perbuatan perlawanan hukum yang dilayangkan oleh oknum desk collector kepada konsumen kemudian menimbulkan dampak yang cukup signifikan, tidak hanya dirasakan oleh konsumen, melainkan juga oleh kerabat, teman, atau keluarga konsumen itu sendiri, dengan berbagai dampaknya berupa kekerasan verbal, penyebaran informasi pribadi, teror, kekerasan fisik, dampak emosional dan sosial.

Praktik premanisme dalam penagihan pinjaman *online* juga mencerminkan bagaimana tekanan sosial dan ekonomi dapat mendorong individu untuk melampaui batas-batas norma dan hukum yang ada. Dalam wawancara, Rizal, Diego, Esther, dan Aisar Nova Linda mengungkapkan bahwa dalam pekerjaannya mereka sering melakukan tindakan penagihan yang tidak sesuai dengan SOP perusahaan, sehingga dapat menimbulkan citra buruk bagi *desk*

*collection* maupun nasabahnya. Misalnya, Rizal menyebutkan, "Ancaman selama menjalani pekerjaan ini melalui WhatsApp, telepon sosial media." Hal tersebut dikarenakan kurangnya kemampuan untuk melakukan negosiasi terhadap nasabahnya. Sehingga dibutuhkannya pengawasan oleh perusahaan agar *desk collection* bekerja sesuai aturan tanpa melanggar norma masyarakat.

Penelitian oleh (Wahyuuddin et al., 2022) menunjukkan bahwa perusahaan fintech memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwa proses penagihan kredit macet dilakukan dengan cara yang sah dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Perusahaan fintech harus memonitor dan mengawasi jasa *desk collection* yang mereka pekerjakan, agar tidak terjadi pelanggaran hak-hak konsumen, seperti intimidasi atau praktik yang tidak etis dalam penagihan. Selain itu, penting bagi perusahaan untuk memilih jasa *desk collection* yang memiliki prosedur yang jelas dan sesuai dengan ketentuan hukum.

Berdasarkan wawancara tersebut, para narasumber menyadari bahwa meskipun pekerjaan mereka memberikan kebebasan finansial yang signifikan, mereka tetap terikat oleh konsekuensi dari tindakan mereka. Hal ini sejalan dengan pandangan dalam teori anomie yang menjelaskan bahwa meskipun individu memiliki kebebasan dalam memilih cara untuk mencapai tujuannya, mereka tetap

harus menghadapi akibat dari tindakan yang menyimpang, baik dalam bentuk hukuman sosial, hukum, maupun dampak moral.

Secara keseluruhan, meskipun dunia pinjaman *online* memberikan peluang untuk memperoleh penghasilan secara cepat, praktik premanisme yang dilakukan dalam penagihan utang juga membawa risiko dan dampak sosial yang tidak bisa diabaikan. Teori anomie dan inovasi *deviant* yang dikemukakan oleh Merton membantu menjelaskan bagaimana ketidaksesuaian antara tujuan finansial yang diinginkan dan cara-cara yang sah untuk mencapainya dapat mendorong individu untuk mencari alternatif yang melanggar hukum. Dalam hal ini, tindakan kekerasan dan intimidasi yang dilakukan oleh Rizal, Diego, Esther, dan Aisar Nova Linda mencerminkan bagaimana individu-individu ini mencari jalan keluar alternatif dari ketidaksetaraan sosial dan ekonomi, meskipun mereka juga harus menghadapi konsekuensi sosial dan hukum yang dapat timbul dari perilaku mereka.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pekerjaan sebagai *desk collection* dalam dunia pinjaman *online* memberikan peluang finansial yang signifikan bagi para pelaku, seperti gaji yang lebih tinggi, fleksibilitas waktu, dan kenyamanan kerja. Namun, manfaat ini tidak

terlepas dari tantangan dan risiko, seperti tekanan perusahaan untuk mencapai target, reaksi negatif dari nasabah, serta praktik-praktik yang melampaui batas aturan, termasuk ancaman dan intimidasi. Kondisi ini mendukung teori anomie yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara tujuan yang diinginkan dan cara-cara sah untuk mencapainya dapat mendorong individu untuk mengambil alternatif yang menyimpang.

Dalam konteks ini, pekerjaan sebagai *desk collection* menjadi jalan keluar bagi individu yang menghadapi tekanan ekonomi, tetapi juga menciptakan dilema moral dan sosial yang signifikan. Praktik-praktik intimidasi dan kekerasan dalam penagihan utang mencerminkan adaptasi terhadap ketidakseimbangan sosial dan ekonomi, meskipun hal tersebut menimbulkan risiko jangka panjang, baik secara sosial, hukum, maupun moral.

#### DAFTAR PUSTAKA

CNN Indonesia. (2024, 16 Desember). Polisi bongkar ponsel sekeluarga tewas di Ciputat, usut soal pinjol. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20241216155433-12-1177977/polisi-bongkar-ponsel-sekeluarga-tewas-di-ciputat-usut-soal-pinjol>.

CNN Indonesia. (2021, 15 Oktober). Polisi tetapkan 3 tersangka kasus pinjol di Tangerang.

Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20211015162355-12-708373/polisi-tetapkan-3-tersangka-kasus-pinjol-di-tangerang>.

Kadariah, S., & Utama, U. P. (2023). The Impact of *Online* Loans on The Community. *Journal of Islamic Financial Technology*, 2(1), 132–144. <https://jurnal.uinsyahada.ac.id/index.php/jiftech/article/view/9718>

Kusuma, O. W., & Rosando, A. F. (2022). Urgensi Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Peminjam dalam Layanan Aplikasi Pinjaman *Online*. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 5(1), 123-141

Kusumaningsih, R., & Yulianingsih, D. (2023). Tantangan Regulasi Dan Perlindungan Hukum Dalam Pinjaman *Online*. *JISHUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 163–178. <https://doi.org/10.57248/jishum.v2i2.311>

Merton, R. K. (1938). Social Structure and Anomie. *American Sociological Review*, 3(5), 672-682.

Nugroho, H. (2020). Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam Transaksi Pinjaman *Online*. *Jurnal Hukum Positum*, 5(1), 32.

- <https://doi.org/10.35706/positum.v5i1.3482>
- Pramitha asti, N. putu M. dewi. (2020). Upaya Hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Mengatasi Layanan Pinjaman *Online* Ilegal. *Acta Comitatus*, 5(1), 111. <https://doi.org/10.24843/ac.2020.v05.i01.p10>
- Purba, O. W., Ardhya, S. N., Dantes, K. F., Ganesha, U. P., & Hukum, P. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Pinjaman. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3(21), 180–193.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Sundari. (2021). Tindakan Hukum atas Kasus Hutang pada Pinjaman *Online* Ilegal. *Lex Librum : Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2), 243–250.
- Triasih, D., Muryati, D. T., & Nuswanto, A. H. (2021). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Pinjaman *Online*. *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*, 7(2), 591-608. <https://doi.org/10.15294/snhunes.v7i2.732>
- Wahyuuddin, Nurhayani, Susetio, W., & Azis, R. A. (2022). Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Jasa Desk Collection Dalam Penagihan Kredit Macet Pada Fintech Peer To Peer Lending. *Lex Jurnalica*, 19(3).
- Yasmine, A. F., Faradila, A., Pranchastika, A., Almi, F., Rafli, M., Ayunda, M., & Apryan, I. (2023). Dampak Pengancaman Tindak Pidana Desk-Collector. 4(2), 183–211. <https://doi.org/10.55551/jip.v4i2.77>
- Yolanda, Y., & Dessyana. (2022). Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 13, 2614–1930.