

Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Kartu Kredit dalam Proses Penagihan yang dilakukan oleh *Debt Collector*

Dinni Rizky Amalia Putri¹, Yuniar Rahmatiar², Muhamad Abas³

Fakultas Hukum, Ilmu Hukum, Universitas Buana Perjuangan

Email: ¹hk19.dinniputri@mhs.ubpkarawang.ac.id, ²yuniar@ubpkarawang.ac.id,

³Muhamad.abas@ubpkarawang.ac.id

Received: September 2023 / Revised: Oktober 2023 / Accepted: Desember 2023

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan isu masyarakat yang mendapat perhatian di seluruh dunia, dengan fokus antara lain pada layanan pinjaman uang dari bank dan peran debt collector sebagai pihak ketiga yang melakukan penarikan barang jaminan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diidentifikasi sebagai lembaga pengawas dan regulator yang bertanggung jawab melalui pembuatan peraturan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi perlindungan hukum bagi nasabah terkait layanan pinjaman uang dari bank, khususnya yang terkait dengan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan wawancara dan analisis data dari literatur sebagai pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan nasabah sangat penting karena masih ada pihak bank yang menggunakan jasa debt collector tanpa mematuhi peraturan yang berlaku, terutama dalam penagihan tunggakan kartu kredit. Proses penyelesaian sengketa antara nasabah dan debt collector dapat dilakukan di luar pengadilan atau melalui jalur pengadilan, dengan opsi damai sebagai upaya perundingan antar pihak yang berkaitan. Perlindungan hukum ini diperlukan agar hak-hak nasabah terlindungi dan untuk memberikan keamanan dari gangguan pihak-pihak tertentu.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Debt Collector, OJK.

ABSTRACT

Consumer protection is a societal issue that has received attention around the world, with a focus on, among other things, money lending services from banks and the role of debt collectors as third parties who collect collateral. The Financial Services Authority (OJK) is identified as the supervisory and regulatory body responsible for financial regulation. This research aims to evaluate the legal protection for customers related to money loan services from banks, especially those related to OJK Regulation Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector. The research method used is empirical juridical with interviews and data analysis from literature as support. The results showed that customer protection is very important because there are still banks that use debt collector services without complying with applicable regulations, especially in credit card arrears collection. The dispute resolution process between customers and debt collectors can be done out of court or through court channels, with the peaceful option as a negotiation effort between the parties concerned. This legal protection is

needed so that customer rights are protected and to provide security from interference from certain parties.

Keywords: Consumer Protection, Debt Collector, OJK.

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen adalah isu yang sangat penting dalam masyarakat dan menjadi harapan universal untuk diwujudkan di setiap negara. Aspek perlindungan konsumen mencakup hubungan antara pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah (Muthiah, 2018). Dalam sektor keuangan, istilah "kredit" sering kali menjadi bagian integral dari berbagai program keuangan. Kredit memiliki makna yang beragam; dalam bahasa Italia, kredit diartikan sebagai kepercayaan. Kepercayaan ini menjadi dasar bagi kreditur (pihak yang memberikan pinjaman) dan debitur (pihak yang menerima pinjaman) untuk menjalin kesepakatan pinjaman dengan syarat-syarat bunga yang telah disepakati bersama (Fahamsyah, 2020).

Memberikan pinjaman uang sebagai transaksi utang-piutang antara kreditur dan debitur tidaklah tanpa risiko. Risiko utama muncul karena debitur mungkin tidak dapat membayar utang tepat waktu, meskipun seringkali mereka diberi kepercayaan untuk membayar dalam beberapa tahap atau dicicil. Risiko utama ini melibatkan kemungkinan kemacetan dan kegagalan debitur untuk melunasi utang. Pemahaman bersama antara kreditur dan debitur mengenai risiko ini menjadi kunci penting dalam memberikan kredit. Oleh karena itu, proses pemberian kredit memerlukan keyakinan dari debitur terkait kemampuan dan kesiapan mereka untuk membayar hutang hingga lunas (Anggriawan, 2020). Perlindungan konsumen dalam konteks ini juga melibatkan tanggung jawab pihak kreditur. Mereka harus memastikan bahwa proses pemberian kredit dilakukan dengan itikad baik dan tidak merugikan konsumen. Sebagai bagian dari perlindungan konsumen, regulasi diperlukan untuk mengatur praktik-praktik pemberian kredit guna mencegah penyalahgunaan dan melindungi kepentingan konsumen.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran sentral dalam mengawasi sektor keuangan, termasuk aspek-aspek yang terkait dengan perlindungan konsumen. Melalui peraturan dan regulasinya, OJK berusaha menciptakan lingkungan keuangan yang sehat dan memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menjadi pedoman dalam menjaga keadilan dan keamanan transaksi finansial antara konsumen dan lembaga keuangan. Dalam konteks risiko pada kredit, kondisi di mana nasabah tidak dapat melakukan pembayaran sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank sesuai perjanjian disebut sebagai risiko kredit bermasalah. Permasalahan penagihan hutang pada debitur oleh kreditur melalui jasa penagihan hutang, yang dikenal sebagai *debt collector*, sering terjadi. Pihak bank mempercayai *debt collector* untuk mendapatkan nasabah yang mengalami kredit bermasalah.

Bagi sebuah bank, aktivitas kredit dianggap sebagai aset risiko karena aset bank berada di bawah kendali pihak luar bank, yaitu debitur. Pemberian kredit memiliki beberapa risiko, salah satunya adalah risiko kredit bermasalah atau macet. Risiko ini dapat berasal dari pihak internal atau eksternal bank, seperti kondisi ekonomi, persaingan usaha, atau kesengajaan dari debitur yang tidak memenuhi kewajibannya. Pentingnya perjanjian atau kontrak antara debitur dan kreditur juga menjadi aspek krusial dalam mengelola risiko kredit ini (Suyatno, 2016). Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam sektor keuangan, terutama terkait layanan kredit, memiliki peran yang sangat penting. Perlindungan ini melibatkan tanggung jawab tidak hanya dari debitur untuk membayar utang, tetapi juga dari kreditur dalam memberikan kredit dengan itikad baik dan mematuhi regulasi yang berlaku. OJK, sebagai lembaga pengawas keuangan, berperan dalam menciptakan lingkungan keuangan yang adil dan sehat, memberikan

kepercayaan kepada konsumen, dan memitigasi risiko yang mungkin terjadi dalam transaksi finansial.

Debt collector, atau yang sering disebut penagih kredit bermasalah atau macet, merupakan pihak ketiga yang bekerja sama dengan bank atau lembaga keuangan bersama nasabah. Dalam praktiknya, bank atau lembaga keuangan mengandalkan jasa penarikan barang jaminan dari *debt collector* untuk menangani nasabah atau debitur yang memiliki kredit bermasalah atau macet (Hidayanti, 2022). Tugas utama *debt collector* adalah melakukan penagihan terhadap tunggakan kartu kredit nasabah yang telah melewati batas waktu pembayaran. Ketika hutang telah mengakumulasi dalam jangka waktu yang signifikan dan belum dilunasi, serta nilainya cukup besar, bank biasanya menggunakan jasa *debt collector* untuk menangani penagihan tersebut. Namun, seringkali terjadi masalah ketika *debt collector* tidak menjalankan tugasnya dengan profesional, menciptakan berbagai permasalahan terkait praktik penagihan hutang. Dalam konteks perjanjian penyerahan kuasa untuk menagih hutang kartu kredit, belum ada definisi yang jelas mengenai hubungan antara bank dan penagih utang dalam hukum. Ketidakjelasan ini seringkali menimbulkan masalah praktis dalam pelaksanaan tugas *debt collector* (Astuti, 2017).

Pengawasan terhadap praktik *debt collector* dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebuah lembaga negara yang berfungsi sebagai pengawas dan regulator sektor keuangan. Berdirinya OJK menjadi suatu keharusan untuk menjalankan pengawasan terhadap koordinasi antar lembaga keuangan serta mengatasi krisis keuangan yang mungkin terjadi (Makmur Keliat, 2015). Sebagai contoh, hasil wawancara dengan mantan nasabah kartu kredit Bank BNI, Ibu Yusi, mengungkapkan bahwa pada tahun 2015, beliau membuat kartu kredit dan selalu memenuhi kewajiban pembayaran dengan baik tanpa adanya tunggakan. Namun, pada tahun 2020, kondisi ekonomi menurun, dan usaha nasabah tidak berjalan dengan baik sehingga beliau tidak mampu membayar tagihan kartu kredit sebesar Rp. 46.000.000 dengan bunga Rp. 4.000.000. Kondisi ekonomi yang memburuk dan adanya pandemi Covid-19 membuat nasabah kesulitan membayar tagihan tersebut. Dua bulan setelahnya, nasabah mulai ditagih oleh *debt collector*, yang diawali dengan ancaman melalui pesan chat. Hal ini membuat keluarga nasabah merasa ketakutan dan tertekan, memperburuk kondisi pelaksanaan penagihan oleh *debt collector*. Meskipun nasabah memiliki itikad baik untuk membayar dan tidak berniat menunggak, beliau meminta waktu selama 3 minggu untuk melunasi tagihan. Nasabah juga meminta kepada bank untuk meringankan bunga dan tidak melibatkan *debt collector* dalam menyelesaikan masalah ini.

PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang perlu dikaji lebih lanjut, yaitu bagaimana perlindungan konsumen terhadap nasabah terkait layanan pinjam meminjam uang kepada bank, yang terkait dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selain itu, perlu juga dilakukan kajian terhadap upaya dalam menyelesaikan permasalahan antara pihak nasabah dan pihak bank terkait tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengamati perlindungan konsumen pada nasabah yang menggunakan layanan pinjam meminjam uang kepada bank, terkait dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menyelesaikan kasus antara pihak nasabah dan pihak bank terkait dengan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector*. Dalam konteks layanan pinjam meminjam uang, penting untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan perlindungan yang memadai sesuai dengan regulasi yang berlaku. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan menjadi landasan hukum yang mengatur perlindungan

konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk dalam layanan pinjam meminjam uang kepada bank. Dengan demikian, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana perlindungan konsumen diimplementasikan dan dipatuhi dalam praktek layanan keuangan. Selain itu, penelitian ini akan memfokuskan pada penanganan kasus yang melibatkan tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector*. *Debt collector* sebagai pihak ketiga yang ditugaskan untuk menagih hutang perlu menjalankan tugasnya dengan itikad baik dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Jika terdapat perbuatan melawan hukum dalam proses penagihan, maka penelitian ini akan mengidentifikasi upaya-upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kasus tersebut, baik melalui jalur peradilan maupun melalui penyelesaian di luar pengadilan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas perlindungan konsumen pada layanan pinjam meminjam uang kepada bank, sekaligus mengidentifikasi permasalahan dan solusi yang mungkin dapat diterapkan untuk meningkatkan perlindungan nasabah.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Dalam pendekatan ini, data diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik penelitian. Permasalahan yang dibahas dikaji melalui telaah bahan pustaka atau data sekunder yang diambil dari literatur-literatur terkait dengan fokus penelitian. Selain itu, pendukung data juga diperoleh melalui wawancara. Metode penelitian ini bersifat normatif, sehingga fokus utamanya adalah pada analisis peraturan perundang-undangan yang bersangkutan. Data sekunder yang dihimpun dari literatur-literatur khusus dan sumber-sumber hukum menjadi dasar untuk menganalisis permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini (Dyah, O, S., & A'an, 2015). Dengan menggunakan kerangka yuridis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai aspek-aspek hukum yang terkait dengan topik penelitian. Wawancara juga dijadikan sumber data penunjang, yang memberikan tambahan informasi atau pemahaman lebih lanjut terkait dengan permasalahan yang diteliti. Hal ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkaya data yang diperoleh dari literatur hukum. Pendekatan yuridis normatif memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap peraturan yang berlaku dan memahami konteks hukum yang mengelilingi permasalahan yang sedang dibahas (Iftitah, 2023a). Dengan demikian, penelitian ini mengintegrasikan analisis peraturan perundang-undangan, tinjauan literatur, dan data wawancara untuk memberikan kontribusi pemahaman yang holistik terhadap topik yang sedang diteliti. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih komprehensif dan relevan dengan aspek hukum yang menjadi fokus penelitian.

PEMBAHASAN

1. Perlindungan Konsumen terhadap Nasabah dalam Layanan Pinjam Meminjam Uang Kepada Bank Dihubungkan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Perlindungan Hukum bagi konsumen merupakan suatu kebutuhan penting dalam masyarakat dan menjadi harapan universal di setiap negara. Keberhasilan perlindungan ini dinilai dari aspek materiil dan formil, terutama mengingat pesatnya perkembangan teknologi yang memengaruhi aktivitas produksi (Iftitah, 2023b). Dalam dunia bisnis dan jasa, terutama sektor keuangan, perlindungan konsumen menjadi sangat krusial. Industri ini rentan terhadap tindakan-tindakan negatif yang dapat merugikan para konsumennya (Fais, 2021).

Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan bank untuk menggunakan jasa pihak ketiga dalam menagih kredit macet. Oleh karena itu, Bank Indonesia menetapkan aturan-aturan

yang harus diikuti agar proses penagihan berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku. Dalam konteks ini, etika dalam proses penagihan oleh pihak ketiga dan bank menjadi hal yang sangat penting. Pastikan bahwa jasa penagihan mematuhi etika yang diatur, seperti yang tercantum dalam Pasal 17 B Ayat 1 sampai 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (2012).

Perlindungan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjadi langkah signifikan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan keadilan. OJK memiliki kewenangan untuk memberhentikan usaha yang merugikan konsumen dan menjalankan pembelaan hukum terhadap masyarakat yang mengalami kerugian akibat tindakan tertentu. Sesuai dengan Pasal 30 Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan pencegahan pengawasan, pengurusan, dan pegawai dari tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian.

Etika penagihan utang kartu kredit juga diatur oleh Pasal 31 Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013. Penerbit kartu kredit harus memastikan bahwa penagih utang, baik itu pihaknya sendiri maupun melalui debt collector, beroperasi sesuai dengan etika yang telah ditetapkan. Penagihan utang harus memenuhi standar kualitas yang diharapkan dan tidak merugikan konsumen. Jika pihak bank menimbulkan kerugian pada nasabah, tanggung jawab harus diemban sesuai dengan Pasal 29 Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013. Pelaku usaha jasa keuangan perlu bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian dan kesalahan, baik itu oleh pegawai, pengurus, atau pihak ketiga yang berurusan dengan pelaku usaha tersebut.

Dengan demikian, perlindungan konsumen pada layanan pinjam meminjam uang kepada bank harus mencakup aspek hukum, etika, dan tanggung jawab. Perlindungan ini tidak hanya melibatkan penerapan regulasi yang ketat tetapi juga memastikan bahwa etika dan tanggung jawab diikuti dengan sungguh-sungguh. OJK, sebagai lembaga pengawas, memainkan peran kunci dalam menciptakan lingkungan keuangan yang adil dan aman bagi konsumen. Dengan kerangka hukum yang jelas, etika yang terjamin, dan tanggung jawab yang ditegakkan, diharapkan perlindungan konsumen pada layanan pinjam meminjam uang dapat tercapai dengan lebih efektif dan adil.

Penyelesaian melalui jasa debt collector dengan cara yang merugikan nasabah tidak sejalan dengan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini menegaskan beberapa hak konsumen yang memberikan jaminan dalam perlindungan hukum (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999). Salah satu hak yang diberikan kepada konsumen adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai barang atau jasa yang akan dibeli atau digunakan. Dalam konteks layanan perbankan, hak ini mencakup informasi yang berkaitan dengan pinjaman uang dan segala konsekuensinya.

Penyelesaian melalui *debt collector*, terutama jika dilakukan dengan cara yang merugikan, dapat melanggar hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas. Terlebih lagi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh barang atau jasa yang dihasilkan atau diberikan oleh pelaku usaha. Jika penyelesaian melalui *debt collector* mengakibatkan kerugian finansial atau kerugian lainnya bagi konsumen, hal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Dalam konteks perbankan, Bank Indonesia telah melakukan langkah-langkah untuk memberdayakan dan melindungi nasabah. Salah satu langkah tersebut adalah dengan membentuk lembaga mediasi independen. Lembaga mediasi ini bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dan lembaga keuangan, termasuk dalam hal penagihan hutang. Dengan adanya lembaga mediasi, diharapkan penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara adil dan transparan. Selain itu, Bank

Indonesia juga mendorong adanya mekanisme pengaduan nasabah yang efektif. Mekanisme ini memungkinkan nasabah untuk melaporkan permasalahan atau ketidakpuasan terkait layanan perbankan, termasuk penagihan hutang.

Pengaduan nasabah menjadi sarana bagi otoritas dan lembaga keuangan untuk menindaklanjuti masalah yang muncul dan memberikan solusi yang tepat. Edukasi nasabah juga menjadi aspek penting dalam pemberdayaan dan perlindungan nasabah. Dengan pemahaman yang baik tentang hak dan kewajiban sebagai konsumen, nasabah dapat lebih waspada terhadap praktik-praktik yang dapat merugikan mereka, termasuk dalam hal penagihan hutang. Transparansi informasi menjadi landasan dalam memberikan kejelasan kepada nasabah. Bank Indonesia mendorong lembaga keuangan untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan, termasuk informasi terkait dengan penagihan hutang. Secara keseluruhan, Bank Indonesia berupaya menciptakan lingkungan perbankan yang adil, transparan, dan berorientasi pada pemberdayaan serta perlindungan nasabah. Dengan adanya lembaga mediasi, mekanisme pengaduan, edukasi nasabah, dan transparansi informasi, diharapkan nasabah dapat merasa lebih aman dan memiliki pengetahuan yang cukup untuk melibatkan diri dalam layanan perbankan tanpa adanya ketakutan akan praktik-praktik yang merugikan.

Perlindungan konsumen menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting dalam menjamin keinginan hidup konsumen dan menciptakan rasa aman dalam beraktivitas ekonomi. Hal ini tercermin pada norma-norma perlindungan konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dijaga melalui sistem sanksi sebagai bentuk penegakan hukum.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sanksi diatur sebagai instrumen yang dapat diterapkan untuk setiap pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Namun, penting untuk dicatat bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bersifat preventif, tetapi juga represif. Artinya, tidak hanya mencegah terjadinya pelanggaran, namun juga memberikan sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen.

Pengaturan perlindungan konsumen melibatkan beberapa aspek kunci, di antaranya:

1. Sistem Perlindungan Konsumen: Pentingnya menciptakan sistem yang memberikan keterbukaan informasi dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen. Ini melibatkan penyediaan informasi yang jelas mengenai produk atau layanan yang ditawarkan serta menetapkan norma-norma hukum yang memberikan kepastian bagi konsumen.
2. Perlindungan Terhadap Urusan Konsumen dan Pelaku Usaha: Perlindungan tidak hanya diberikan kepada konsumen, tetapi juga mencakup pelaku usaha. Hal ini menciptakan keseimbangan di antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga transaksi ekonomi berlangsung secara adil dan transparan.
3. Peningkatan Pelayanan dan Kualitas Produk: Upaya perlindungan konsumen melibatkan peningkatan pelayanan jasa dan kualitas produk. Pelaku usaha diharapkan memberikan produk atau layanan yang memenuhi standar kualitas tertentu, sehingga konsumen dapat mendapatkan nilai yang sebanding dengan apa yang mereka bayarkan.
4. Melindungi Konsumen dari Praktik Usaha yang Tidak Benar: Perlindungan konsumen juga mencakup tindakan untuk mencegah dan melindungi konsumen dari praktek usaha yang tidak benar, seperti penipuan, informasi yang menyesatkan, atau praktik-praktik lain yang dapat merugikan konsumen.
5. Pemaduan Pengembangan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Upaya untuk mengembangkan dan menyelenggarakan regulasi perlindungan konsumen perlu dipadukan dengan berbagai bidang perlindungan yang lain. Ini menciptakan suatu sistem yang terintegrasi untuk melindungi hak-hak konsumen secara menyeluruh.

Hukum perlindungan konsumen, sebagaimana dijelaskan oleh (Zulham, 2013), mencakup semua kaidah dan asas yang memberikan perlindungan dan pengaturan terhadap konsumen. Ini

mencakup kehidupan sehari-hari, hubungan bisnis, dan penyediaan jasa. Oleh karena itu, perlindungan konsumen bukan hanya menjadi tanggung jawab pelaku usaha, tetapi juga menjadi tanggung jawab pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan lingkungan ekonomi yang adil dan aman bagi semua pihak.

Implementasi pemberdayaan dan perlindungan nasabah dalam sektor perbankan menjadi suatu kebutuhan esensial untuk menciptakan hubungan yang sehat antara bank dan nasabah. Langkah awal yang ideal dalam pelaksanaan ini adalah melalui edukasi yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang rencana kegiatan usaha dan keuangan, produk serta jasa perbankan, serta risiko yang terkait dengan produk tersebut. Edukasi merupakan fondasi penting karena tidak hanya membantu melebarkan wawasan masyarakat terkait produk perbankan, tetapi juga meningkatkan kesadaran atau awareness mereka. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat dapat membuat keputusan yang lebih cerdas terkait pemilihan produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan dan profil risiko mereka. Setelah tahap edukasi, langkah berikutnya adalah memastikan transparansi karakteristik produk perbankan. Transparansi ini menjadi kunci agar nasabah memperoleh informasi yang jelas mengenai risiko dan manfaat produk, serta biaya-biaya yang terkait. Dengan informasi yang transparan, nasabah dapat melakukan pertimbangan matang sebelum memanfaatkan produk perbankan tertentu. Meskipun telah ada upaya untuk memberikan edukasi dan memastikan transparansi, maraknya pengaduan nasabah menunjukkan bahwa masih diperlukan langkah-langkah lebih lanjut. Bank Indonesia merespons hal ini dengan melihat perlunya peningkatan transparansi informasi produk perbankan, penanganan pengaduan nasabah, dan pembentukan lembaga mediasi perbankan independen. Lembaga mediasi perbankan independen menjadi instrumen penting dalam menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah. Keberadaannya diharapkan dapat memberikan jaminan bahwa penyelesaian sengketa dilakukan secara adil dan obyektif. Seiring dengan itu, peningkatan transparansi informasi produk perbankan dan penanganan pengaduan nasabah menjadi langkah yang sejalan untuk memperkuat perlindungan nasabah. Dalam konteks ini, peran Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang mengatur kewajiban bank untuk menciptakan hubungan yang seimbang dan setara antara bank dan nasabah. Kesetaraan hubungan tersebut mencakup berbagai aspek, termasuk transparansi informasi, penanganan pengaduan, dan perlindungan terhadap kepentingan nasabah. Dengan implementasi pemberdayaan dan perlindungan nasabah yang holistik, diharapkan hubungan antara bank dan nasabah dapat menjadi lebih harmonis, saling menguntungkan, dan terjaga dari potensi konflik yang dapat merugikan salah satu atau kedua belah pihak. Langkah-langkah ini juga diarahkan untuk menciptakan sistem perbankan yang lebih aman, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen (Raditio, 2014).

2. Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah dengan Pihak Bank terhadap Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan oleh *Debt Collector*

Agar hak-hak nasabah terlindungi dengan baik, penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah memerlukan pendekatan yang netral. Dalam konteks ini, pihak yang netral berperan sebagai penengah atau mediator yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dengan adil dan merugikan kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa nasabah dapat dilakukan melalui dua jalur utama, yaitu di luar pengadilan dan melalui proses peradilan. Penyelesaian di luar pengadilan melibatkan lembaga yang berperan sebagai penengah antara pelaku usaha, seperti bank, dan konsumen. Pendekatan ini bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak tanpa melibatkan proses peradilan formal. Salah satu dasar hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Proses di luar pengadilan dapat melibatkan berbagai forum seperti negosiasi, konsiliasi, konsultasi, arbitrase, mediasi, dan penilaian ahli. Dalam hal ini, pihak ketiga yang netral berperan dalam memfasilitasi dialog antara bank dan nasabah untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Pilihan forum yang digunakan tergantung pada sifat dan tingkat kompleksitas sengketa yang dihadapi. Adapun penyelesaian melalui badan peradilan, seperti pengadilan umum, juga merupakan opsi yang dapat diambil. Pengadilan umum memiliki yurisdiksi untuk menangani sengketa yang melibatkan bank dan nasabah. Meskipun melibatkan proses formal dan aturan hukum yang lebih kaku, pengadilan umum dapat menjadi pilihan jika penyelesaian di luar pengadilan tidak mencapai kesepakatan yang memuaskan. Dalam kedua jalur penyelesaian ini, upaya mediasi, penilaian ahli, dan konsiliasi menjadi metode yang umum digunakan. Pihak ketiga yang netral memainkan peran penting dalam memberikan bantuan kepada pihak yang terlibat dalam sengketa. Keberadaan pihak ketiga yang netral memastikan bahwa penyelesaian sengketa dilakukan dengan obyektif dan adil, tanpa keberpihakan kepada salah satu pihak yang terlibat. Pentingnya pendekatan yang netral dan pihak ketiga yang independen adalah untuk memberikan keadilan dan kesetaraan dalam menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah. Dengan demikian, nasabah dapat merasa terlindungi dan mendapatkan penanganan yang adil terkait dengan permasalahan yang dihadapinya (Sidabalok, 2014).

Penyelesaian damai sengketa menjadi salah satu opsi yang dapat diambil oleh pihak yang terlibat dalam konflik, baik itu konsumen maupun pelaku usaha. Pendekatan damai ini menempatkan mediasi sebagai instrumen utama untuk mencapai kesepakatan tanpa melibatkan proses peradilan formal. Artikel ini akan membahas secara sistematis tentang penyelesaian damai dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia.

1. Konsep Penyelesaian Damai

Penyelesaian damai, atau sering disebut perdamaian, merupakan upaya untuk menyelesaikan sengketa dengan cara damai tanpa melibatkan proses peradilan. Dalam konteks perlindungan konsumen, penyelesaian damai melibatkan negosiasi antara pihak yang bersengketa, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Proses ini biasanya diawasi oleh mediator yang netral, dan dalam hal ini, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia seringkali memainkan peran sebagai mediator.

2. Dasar Hukum Penyelesaian Damai

Dasar hukum untuk penyelesaian damai terdapat dalam KUHPerdara Indonesia, khususnya pada Buku ke-III, Bab 18, Pasal 1851-1858 yang mengatur tentang perdamaian atau dading. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 juga memberikan dasar hukum, terutama pada Pasal 45 Ayat (2) *jo* Pasal 47. Pasal-pasal ini memberikan landasan hukum bagi pihak yang ingin menyelesaikan sengketa dengan cara damai.

3. Implementasi Penyelesaian Damai di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diimplementasikan untuk mencapai kesepakatan terkait besaran dan bentuk ganti rugi atau hak yang terkait dengan suatu perbuatan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengantisipasi tindakan yang dapat memberikan kerugian kepada konsumen, sesuai dengan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Apabila konsumen memilih penyelesaian di luar pengadilan, resolusi sengketa dapat dicapai melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BP-SK). Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang resolusi sengketa yang dapat dilakukan di BP-SK. Penyelesaian di BP-SK mencakup kesepakatan terkait suatu perbuatan yang dijamin tidak akan diulangi, sebagai bentuk jaminan kepada konsumen agar tindakan yang merugikan tidak terulang kembali.

4. Bentuk Jaminan dalam Penyelesaian Damai

Dalam konteks penyelesaian damai, bentuk jaminan diwujudkan melalui pernyataan tertulis yang menyatakan bahwa pihak yang bersengketa tidak akan mengulangi tindakan yang

dapat merugikan konsumen. Jaminan ini menciptakan ketertiban dan kepastian hukum dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum untuk penyusunan pernyataan tertulis tersebut.

5. Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia memainkan peran krusial sebagai mediator dalam penyelesaian damai. Sebagai pihak yang netral, yayasan ini membantu memfasilitasi negosiasi antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, proses penyelesaian damai dapat berlangsung secara adil dan objektif.

Penyelesaian damai sengketa dalam perlindungan konsumen di Indonesia mengacu pada upaya mencapai kesepakatan tanpa melibatkan proses peradilan formal. Dasar hukum yang mengatur penyelesaian damai terdapat dalam KUHPerdara dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Implementasi penyelesaian di luar pengadilan melibatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BP-SK), dengan jaminan tertulis bahwa tindakan merugikan tidak akan diulangi. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia berperan sebagai mediator yang netral untuk memastikan penyelesaian damai berjalan dengan adil dan objektif. Dengan demikian, konsumen dapat memperoleh keadilan dan perlindungan sesuai dengan hak-haknya.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat ditempuh melalui berbagai jalur, mulai dari lembaga penyelesaian sengketa khusus, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BP-SK), hingga melalui proses pengadilan umum. Artikel ini akan membahas secara sistematis tentang alternatif penyelesaian sengketa konsumen dan proses pengadilan dalam lingkungan peradilan umum (Apriani, 2019).

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen

Alternatif penyelesaian sengketa konsumen adalah suatu pendekatan yang tidak melibatkan proses peradilan formal. Beberapa alternatif ini mencakup:

a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BP-SK)

BP-SK adalah lembaga penyelesaian sengketa yang memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai kesepakatan tanpa melalui proses pengadilan. Jika pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan di BP-SK, langkah pengadilan dapat dihindari.

b. Mediasi dan Konsiliasi

Proses mediasi dan konsiliasi melibatkan pihak ketiga yang netral (mediator atau konsilator) untuk membantu mencapai kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha. Pendekatan ini seringkali lebih cepat dan lebih ekonomis daripada pengadilan.

b. Arbitrase

Arbitrase melibatkan pihak yang independen, biasanya seorang arbitrator atau panel arbitrase, yang mengambil keputusan yang mengikat untuk menyelesaikan sengketa. Keputusan ini memiliki kekuatan hukum dan bersifat final.

2. Wewenang Pengadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Meskipun banyak alternatif penyelesaian sengketa, terkadang konsumen memilih jalur pengadilan. Wewenang pengadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen diatur oleh aturan dalam lingkup peradilan umum, dan beberapa poin utama melibatkan:

a. Pengajuan Gugatan Ganti Rugi

Konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan ganti rugi ke pengadilan. Gugatan ini dapat mencakup kerugian materiil dan non-materiil yang dialami oleh konsumen.

b. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Selain pengadilan, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat juga dapat menjadi pilihan. Konsumen dapat mengajukan gugatan melalui lembaga ini, dan gugatan

tersebut dapat bersifat kolektif jika melibatkan sejumlah konsumen yang mengalami kerugian serupa.

- c. Pengajuan Gugatan oleh Instansi, Pemerintah, atau Lembaga Lainnya
Terkadang, instansi, pemerintah, atau lembaga lain memiliki kepentingan untuk melibatkan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen. Mereka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan untuk mewakili kepentingan konsumen atau menjalankan fungsi pengawasan dan regulasi.

3. Proses Pengadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Proses pengadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen mengikuti aturan hukum dan prosedur pengadilan umum. Beberapa tahap kunci dalam proses ini mencakup:

- a. Pengajuan Gugatan
Gugatan diajukan oleh konsumen ke pengadilan dengan merinci kerugian yang dialaminya dan tuntutan yang diajukan kepada pelaku usaha.
- b. Persidangan
Proses persidangan melibatkan presentasi bukti, saksi, dan argumen dari kedua belah pihak. Hakim akan mempertimbangkan semua informasi yang disajikan sebelum membuat keputusan.
- c. Putusan Pengadilan
Setelah persidangan, hakim akan mengeluarkan putusan yang dapat berupa pemulihan kerugian, denda, atau tindakan lain sesuai dengan hukum yang berlaku.

Penyelesaian sengketa konsumen melibatkan berbagai alternatif, mulai dari lembaga penyelesaian sengketa khusus hingga proses pengadilan umum. Alternatif tersebut memberikan fleksibilitas kepada konsumen untuk memilih jalur penyelesaian yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka. Meskipun banyak kasus dapat diselesaikan di luar pengadilan, proses pengadilan tetap menjadi opsi yang relevan untuk menegakkan hak-hak konsumen.

KESIMPULAN

Perlindungan nasabah, khususnya yang terkait dengan proses penagihan kartu kredit, merupakan aspek yang mendesak untuk diperhatikan. Banyaknya pihak bank yang menggunakan jasa debt collector sebagai alat penagihan menunjukkan perlunya landasan hukum yang kuat untuk melindungi nasabah dari potensi penyalahgunaan dan gangguan yang tidak diinginkan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan memberikan dasar hukum yang seharusnya menjadi payung bagi nasabah kartu kredit. Namun, realitasnya, terdapat beberapa pelanggaran yang terjadi di lapangan, terutama dalam proses penagihan tunggakan yang seringkali bersifat sewenang-wenang. Pasal 30 dan Pasal 31 Ayat (1) dalam peraturan tersebut seharusnya menjadi landasan bagi setiap pihak yang terlibat dalam proses penagihan. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan nasabah kartu kredit dapat merasa aman dan dilindungi hak-haknya. Perlindungan ini semakin diperkuat dengan adanya Pasal 17 B Ayat 1 sampai 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 yang mengatur secara tegas proses penagihan kartu kredit. Meskipun dalam kenyataannya terdapat masalah dalam pelaksanaan proses penagihan, tanggung jawab tetap ada pada pihak bank. Pemberian perintah kepada debt collector membuat bank bertanggung jawab atas setiap tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga tersebut. Bank harus memastikan bahwa proses penagihan dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum dan etika yang berlaku. Penyelesaian sengketa antara nasabah dan debt collector dapat ditempuh melalui berbagai cara, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Penyelesaian di luar pengadilan, seperti melalui perundingan damai, sering melibatkan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia sebagai mediator. Hal ini sejalan dengan semangat Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen yang menekankan penyelesaian diluar pengadilan sebagai bentuk kesepakatan yang menjamin tidak akan adanya lagi kerugian yang dialami konsumen. Dengan demikian, perlindungan nasabah dalam proses penagihan kartu kredit bukan hanya menjadi tanggung jawab hukum, tetapi juga perwujudan dari prinsip kekeluargaan dan keadilan dalam berbisnis. Pihak bank sebagai pemegang peran utama dalam proses ini harus senantiasa menjunjung tinggi integritas, etika, dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku agar dapat memberikan perlindungan maksimal bagi nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriawan, E. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Debitur yang Diancam oleh Kreditur dalam Perjanjian Hutang Piutang Secara Online. *Jurnal Pemuliaan Hukum*, 3(2).
- Apriani, A. A. & R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Astuti, N. K. (2017). Perbuatan Melawan Hukum dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit oleh Debt Collector dan Pertanggungjawaban Bank. *To-Ra*, 3(3).
- Dyah, O, S., & A'an, E. (2015). *Penelitian Hukum (Legal Research): Upaya Mewujudkan Hukum Yang Pasti dan Berkeadilan*. Sinar Grafika.
- Fahamsyah, A. R. & E. (2020). Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan atas Penyalahgunaan Data Pribadi pada Aplikasi Kredit Online. *Jurnal Hukum Adigama*, 3(1).
- Fais, K. (2021). Perlindungan Hukum bagi Pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. *Al'Adl Jurnal Hukum*, 13(1).
- Hidayanti, N. F. (2022). Etika Debt Collector Finance Syariah dalam Menuntaskan Tugasnya dalam Pandangan Islam. *Al Birru*, 1(2).
- Iftitah, A. (Ed.). (2023a). *Metode Penelitian Hukum* (Mei 2023). Sada Kurnia Pustaka.
- Iftitah, A. (2023b). Sejarah Perkembangan Hukum. In *Pengantar Ilmu Hukum* (Februari). Sada Kurnia Pustaka.
- Makmur Keliat, dkk. (2015). *Otoritas Jasa Keuangan dan Konglomerasi Keuangan: Tinjauan Ekonomi Politik*. Yogyakarta: Pustaka Sempu.
- Muthiah, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Raditio, R. (2014). *Aspek Hukum Transaksi Elektronik: Perikatan, Pembuktian dan Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti.
- Suyatno, A. (2016). *Kepastian Hukum dalam Penyelesaian Kredit Macet Melalui Eksekusi Jaminan Hak Tanggungan Tanpa Proses Gugatan Pengadilan*. Jakarta: Kencana.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.