

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era modern saat perkembangan teknologi dan informasi berlangsung sangat cepat, banyak individu mulai memanfaatkannya untuk berbagai keperluan. Dengan adanya hal tersebut, orang-orang memanfaatkan teknologi tersebut melakukan usaha dan mencari berbagai macam informasi yang ada. Salah satunya yaitu memanfaatkan di bidang keuangan atau pengadaan dana. Manusia memiliki kecenderungan untuk memenuhi segala kebutuhannya baik itu kebutuhan pokok sekunder, primer, dan tersier. Hal tersebut dilakukan agar manusia bisa hidup dengan sejahtera apabila kebutuhan tersebut telah terpenuhi. Namun, beberapa orang memiliki keterbatasan dana dikarenakan kebutuhan yang tidak ada habisnya. Sebagian masyarakat memanfaatkan teknologi sebagai media dalam melakukan transaksi finansial berupa pemberian pinjaman uang.

Pasal 1754 KUH Perdata menyebutkan bahwa perjanjian pinjam-meminjam terjadi ketika satu pihak menyerahkan barang atau uang yang akan habis karena digunakan kepada pihak lain, dengan kewajiban pengembalian dalam jumlah dan kondisi yang sejenis. Majunya teknologi di bidang keuangan dan informasi telah melahirkan bentuk baru dalam praktik peminjaman dana, yaitu melalui platform

digital yang dikenal sebagai *Peer to Peer Lending* atau pinjaman daring yang kini umum di tengah masyarakat

Melalui sistem *Peer to Peer Lending*, penyedia layanan keuangan mempertemukan pemberi dan penerima pinjaman dalam suatu perjanjian keuangan yang dilakukan secara online menggunakan teknologi jaringan internet dan sistem elektronik.¹ Implementasi *Peer to Peer Lending* di Indonesia memberikan dampak yang menguntungkan, terutama bagi warga di daerah pelosok yang kini dapat mengakses layanan pinjaman uang secara praktis.² Dalam kondisi tertentu, pinjaman *online* dapat dicairkan dengan cepat tanpa syarat agunan. Ini berbeda dengan sistem perbankan, yang secara hukum tidak memungkinkan Kredit tanpa agunan secara mutlak. Bank tetap menyediakan pinjaman serupa, namun berdasarkan penilaian kelayakan, bukan tanpa jaminan sepenuhnya.³

Dalam proses pengajuan pinjaman, terdapat sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi, salah satunya adalah penyediaan identitas diri seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berfungsi sebagai jaminan administratif. Pengelolaan hak atas data tersebut menjadi tanggung jawab pihak peminjam atau penyelenggara layanan pinjaman, seperti yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang

¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi, POJK Nomor 77/POJK.01/2016, LN No. 324 Tahun 2016, TLN No. 6005, Pasal 1 ayat (3).

² Alfihca Rezita Sari, 2018, *Perlindungan Hukum Bagi Pemberi Pinjaman Dalam Penyelenggaraan Financial Technology Berbasis Peer To Peer Lending Di Indonesia*, Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, hal. 97

³ Djoni S. Gozali dan Rachmadi Usman, 2012, *Hukum Perbankan*, Cetakan II, Sinar Grafika, Jakarta, hal. 286

Hukum Perdata. Dalam ketentuan perjanjian tersebut, dijelaskan mengenai hak serta tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat. Adanya pembagian hak dan kewajiban tersebut mengharuskan pihak pemberi pinjaman untuk memenuhi tanggung jawabnya demi menjamin adanya perlindungan hukum bagi pihak peminjam. Masalah hukum yang mencuat dalam praktik penagihan pinjaman online adalah pelanggaran atas privasi debitor, di mana pihak platform kerap mengakses data pribadi dari ponsel debitor tanpa izin. Hal ini kemudian digunakan untuk menagih secara agresif, termasuk melalui ancaman, penyebaran data kepada kontak pribadi, bahkan sampai pada bentuk pelecehan seksual. Pihak yang menjadi kontak darurat berhak atas perlindungan hukum terhadap tindakan sepihak dari penyedia layanan pinjaman daring, dan debitor memiliki hak untuk menempuh langkah hukum sebagai bentuk perlindungan atas hak-haknya.⁴

Jika merujuk pada praktik penyebaran data pribadi oleh layanan pinjaman online, maka hal tersebut dapat masuk dalam kategori pencemaran nama baik berdasarkan ketentuan Pasal 27 ayat (3) UU No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 yang tertulis bahwa “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan kesusilaan dan/atau pencemaran nama baik”⁵ Terkait pelanggaran yang dimaksud dalam pasal tersebut, ketentuan sanksinya dijabarkan

⁴ Suharnoko, 2012, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus*, Cetakan VII, Prenada Media Grup, Jakarta, hal. 64

⁵ Pasal 27 ayat (3) UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

lebih lanjut dalam Pasal 45 ayat (1), yang berbunyi “Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

Permasalahan yang menjadi fokus kajian penulis adalah praktik penyalahgunaan dan penyebaran data pribadi oleh layanan pinjaman *online*, sehingga pihak dalam hal menagih melakukan terror dengan cara menghubungi dengan sarana telepon kepada pihak nomor darurat. Pihak dari *Debt Collector* menggunakan nomor darurat dari pihak penerima dana tanpa seizin pihak yang nomornya dijadikan kontak nomor darurat apabila penerima dana diketahui susah untuk dihubungi. Contoh kasus terkait hal tersebut ada pada seseorang bernama Dian Siregar yang menerima pesan setelah tidak menjawab panggilan telepon pada tanggal 15 Juni 2021 yang berisi menghimbau agar pemilik nomor darurat memberitahukan sebuah pesan kepada debitor pinjaman *online* berinisial AR untuk segera membayar angsuran sebesar Rp 1.470.000. pada pesan terakhir, Dian yang tidak tahu apa-apa diminta untuk bertanggung jawab terkait pengembalian dana tersebut.⁶ Hal ini tentu saja merugikan pihak pemilik nomor darurat, sehingga hal tersebut bertentangan dengan aturan dari Surat Edaran Otoritas Jasa

⁶ Muhammad Isa Bustomi, Irfan Maullana “*diteror hingga diancam pinjol gara-gara nomor kontak dijadikan penjamin*”, *Kompas.com* (Online), 18 Juni 2021, <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/18/16410601/diteror-hingga-diancam-pinjol-gara-gara-nomor-kontak-dijadikan-penjamin>, diakses pada 12 Maret 2024.

Keuangan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Berbasis Teknologi dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi nomor 27 tahun 2022 yaitu “Menjamin hak warga negara atas perlindungan diri pribadi dan menumbuhkan kesadaran masyarakat serta menjamin pengakuan dan penghormatan atas pentingnya perlindungan data pribadi”.

Dari latar belakang tersebut penulis tertarik dalam mengangkat judul “IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM PEMILIK NOMOR DARURAT YANG DITAGIH HUTANG *DEBT COLLECTOR* MELALUI TELEPON AKIBAT WANPRESTASI DEBITOR”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan hukum antara *Debt Collector* pinjaman *online* dalam melaksanakan penagihan hutang selain ke penerima dana terhadap peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 22 tahun 2023?
2. Bagaimana perlindungan hukum kepada nomor darurat terhadap tindakan *Debt Collector* pinjaman *online* dalam menagih hutang menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 22 tahun 2023?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis persoalan yang muncul dalam pelaksanaan penagihan oleh *Debt Collector* pinjaman *online* kepada pemilik nomor darurat.
2. Untuk menganalisis upaya perlindungan hukum terhadap kontak darurat yang dikenai penagihan utang oleh pihak *Debt Collector* dari pinjaman *online*.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih luas kepada penulis dan masyarakat terkait keberadaan regulasi hukum yang melindungi pihak yang tercantum sebagai nomor darurat, khususnya dalam konteks penagihan hutang oleh *Debt Collector*.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rujukan bagi pembaca sekaligus menjadi acuan dalam pengembangan kajian lebih lanjut yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperkaya aspek keilmuan dan kesadaran hukum, khususnya dalam memahami perlindungan hukum bagi pihak yang dicantumkan sebagai kontak darurat dalam transaksi pinjaman *online*.

b. Bagi Pihak Pinjaman *Online*

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu pihak pinjaman *online* dalam mengatasi permasalahan penagihan tersebut.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bertujuan memberikan edukasi kepada masyarakat terkait hak-hak hukum pemilik nomor darurat dalam menghadapi tindakan penagihan dari pihak *Debt Collector* layanan pinjaman *online*.

1.5. Keaslian Penelitian

No.	IDENTITAS	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Ayu Mughni Mutmainnah, <i>“Tinjauan Viktimologis Kejahatan Penyebaran Data Pribadi (Peer To Peer Lending) Oleh Pinjaman Online Ilegal Di Kota Makassar”</i> . Skripsi 2022, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar.	Pembahasan ini juga membahas mengenai pihak pemilik nomor darurat yang dihubungi oleh pinjaman online.	Penelitian terdahulu membahas mengenai penanggulangan kejahatan penyebaran data pribadi oleh pinjaman <i>online</i> ilegal, sedangkan penelitian ini membahas perlindungan hukum kepada pihak pemilik nomor darurat dari tindakan <i>Debt Collector</i> pinjaman <i>online</i> .
2	Shinta Dwiningthyas, <i>“ Penggunaan Debt Collector</i>	Penelitian ini juga membahas mengenai pengaturan terhadap penggunaan jasa <i>Debt</i>	Penelitian sebelumnya membahas faktor yang mengakibatkan penggunaan jasa <i>Debt Collector</i> , sedangkan

	<p><i>Dalam</i></p> <p><i>Penyelesaian</i></p> <p><i>Kredit Macet</i></p> <p><i>Pada Bank</i></p> <p><i>Standard</i></p> <p><i>Chartered”</i></p> <p>Skripsi 2015,</p> <p>Fakultas Syariah</p> <p>dan Hukum,</p> <p>Universitas Islam</p> <p>Negeri Syarif</p> <p>Hidayatullah,</p> <p>Jakarta.</p>	<p><i>Collector</i> dalam</p> <p>penyelesaian wanprestasi</p> <p>debitor</p>	<p>penelitian ini membahas</p> <p>tindakan <i>Debt Collector</i> yang</p> <p>menagih kepada pemilik nomor</p> <p>darurat.</p>
--	---	--	---

3	<p>Agus Priyonggojati</p> <p>“Perlindungan Hukum Terhadap Penerima Pinjaman Dalam Penyelenggaraan Financial Technology Berbasis Peer To Peer Lending”</p> <p>Jurnal Magister Hukum 2019, volume 2, nomor 2, Universitas Semarang.</p>	<p>Penelitian ini juga membahas mengenai permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan <i>financial technology</i> berbasis <i>peer to peer lending</i>.</p>	<p>Pada penelitian sebelumnya membahas perlindungan hukum bagi pihak penerima dana, sedangkan penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap pemilik nomor darurat pinjaman online.</p>
---	---	---	--

Tabel 1. Keaslian Penelitian

1.6. Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu studi hukum yang dikombinasikan dengan pengumpulan data empiris melalui kegiatan lapangan yang berlokasi di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji regulasi yang ada dan menelaah penerapannya dalam realitas sosial di masyarakat.⁷ Metode empiris digunakan dalam penelitian ini untuk menggali permasalahan yang muncul di lapangan melalui pengumpulan data langsung, sehingga dapat diperoleh informasi deskriptif dalam bentuk tulisan dan/atau wawancara yang mencerminkan realitas sosial.

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif-perskriptif. Dalam penelitian deskriptif, informasi dikumpulkan melalui sumber data baik dalam bentuk dokumen tertulis maupun pernyataan lisan dari pihak-pihak yang memahami permasalahan yang diteliti. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk menguraikan serta menganalisis secara menyeluruh fenomena sosial, peristiwa, pandangan individu atau kelompok, termasuk persepsi, sikap, serta sistem kepercayaan.⁸

⁷ Hasnati, *Sosiologi Hukum Bekerjanya Hukum di Tengah Masyarakat*, Absolute Media, Yogyakarta, 2021, hal 112.

⁸ Qotrun, *Penelitian Kualitatif: Pengertian, Ciri-Ciri, Tujuan, Jenis, dan Prosedurnya*, <https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-kualitatif/> diakses pada 25 Mei 2024.

Sementara itu, pendekatan preskriptif digunakan untuk menghasilkan masukan atau usulan yang bersifat solutif terhadap permasalahan tertentu yang diteliti.⁹

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan terhadap regulasi yang berlaku (*statute approach*) dan didukung oleh pendekatan studi kasus (*case study*) untuk mengkaji permasalahan secara lebih komprehensif yang dilakukan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Surabaya. Pendekatan perundang-undangan *Statute approach* adalah pendekatan yang menitikberatkan pada penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan dan kebijakan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Metode *case study* digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap suatu objek penelitian, seperti kelompok, individu, atau lembaga, dengan pengamatan yang dilakukan secara intensif dalam kurun waktu tertentu.¹⁰

Dengan demikian, penulis memperoleh landasan untuk mengevaluasi dan menafsirkan perlindungan hukum yang berlaku bagi pemilik nomor darurat yang dirugikan oleh *Debt Collector* akibat wanprestasi debitor serta menganalisis sanksi bagi pihak *Debt Collector*.

⁹ Peter Mahmud Marzuki (Peter Mahmud I), *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2005, hal. 47.

¹⁰ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram (NTB), hal. 57.

1.6.3 Bahan Hukum

Sumber data dalam penelitian yuridis empiris meliputi bahan hukum primer, sekunder, serta informasi non-hukum yang mendukung pemahaman terhadap permasalahan yang dikaji.¹¹ Penjelasannya sebagai berikut:

1. Bahan hukum primer

Sebagai dasar utama dalam analisis, penelitian ini mengacu pada bahan hukum primer berikut yang memiliki sifat mengikat dan autoritatif:¹²

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Nomor 27 Tahun 2022;
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi;
5. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 19/SEOJK.06/ 2023.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder terdiri atas referensi kepustakaan yang berkaitan dengan teori, asas hukum, serta pandangan ahli. Dalam

¹¹ Sulaiman Tripa, *Diskursus Metode dalam Penelitian Hukum*, Cetakan I, Bandar Publishing, Aceh, 2019, hal. 171.

¹² Dyah Octorina Susanti & A'an Efendi, *Penelitian Hukum: Legal Research*, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, hal. 52

penelitian ini, bahan hukum sekunder yang dimanfaatkan antara lain: jurnal ilmiah, buku, skripsi, tesis, serta hasil penelitian lainnya.¹³

3. Bahan Hukum Tersier

Data non-hukum yang digunakan pada penelitian ini berasal dari sumber pertama termasuk wawancara dan observasi langsung dari narasumber yang terkait dengan subjek penelitian yaitu di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Gubernur Suryo No.28-30, Embong Kaliasin, Kecamatan Genteng, Surabaya, Jawa Timur.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Untuk memperoleh data hukum yang relevan, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan bahan hukum sebagai berikut:

1. Observasi

Danang Suntoyo menjelaskan bahwa observasi adalah teknik penelitian yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap operasional atau kegiatan di suatu perusahaan.¹⁴ Penulis pada penelitian ini melaksanakan observasi di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya.

¹³ Muhammad Syahri Ramadhan, et al., *Sosiologi Hukum*, Media Sains Indonesia, Bandung, 2021, hal. 103.

¹⁴ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, PT Refika Aditama Anggota Ikapi, Bandung, 2013, hal, 22.

2. Wawancara

Metode wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari narasumber melalui proses tanya jawab. Penelitian ini menerapkan wawancara bebas terstruktur, di mana peneliti menggunakan daftar pertanyaan sebagai panduan agar diskusi tetap fokus dan tidak menyimpang dari topik.¹⁵ Wawancara untuk penelitian ini dilakukan bersama narasumber atas nama Kepala Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya.

3. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui studi pustaka dilakukan dengan mengakses karya-karya ilmiah dan tulisan lainnya yang membahas persoalan serupa dengan objek kajian dalam penelitian ini.¹⁶ Dalam studi kepustakaan, bahan hukum dikumpulkan melalui penelaahan dokumen tertulis yang relevan, dengan menggunakan teknik analisis konten untuk memahami substansi hukumnya. Teknik tersebut berfungsi untuk menghimpun dasar hukum dan teori dari berbagai referensi seperti peraturan tertulis, karya ilmiah, dokumen

¹⁵ *Ibid.*, hal. 105.

¹⁶ Dyah Octorina Susanti & A'an Efendi, *Loc. Cit.*

resmi, serta sumber informasi lainnya, baik fisik maupun digital, yang mendukung penelitian ini.¹⁷

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Metode kualitatif digunakan dalam menganalisis data penelitian dengan cara memilah serta mengelompokkan informasi berdasarkan kriteria kualitas dan validitas yang dimiliki. Data yang telah disusun kemudian dikaitkan dengan teori-teori serta ketentuan hukum yang diperoleh melalui studi pustaka, Proses ini bertujuan untuk menemukan pemecahan atas permasalahan pokok yang diangkat dalam penelitian.¹⁸ Pendekatan deduktif digunakan dalam menganalisis data, di mana penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan teori atau kaidah umum menuju pada permasalahan khusus mengenai perlindungan hukum terhadap pihak pemilik nomor darurat yang ditagih oleh *Debt Collector* karena wanprestasi dari debitor.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi dilakukan dengan mengikuti struktur sistematis yang terdiri dari beberapa bagian utama. Untuk mempermudah pemahaman pembaca, penulis membagi isi skripsi ke dalam bab-bab dan subbab yang terstruktur. Tema yang diangkat dalam penulisan skripsi ini dituangkan dalam judul yaitu “IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN

¹⁷ Muhammad Syahrums., *Op.Cit*, hal. 40.

¹⁸ Kasiram Moh., “*Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*”, UIN-Malika Press, Malang, 2019, hal. 355.

HUKUM PEMILIK NOMOR DARURAT YANG DITAGIH HUTANG
DEBT COLLECTOR MELALUI TELEPON AKIBAT WANPRESTASI
DEBITOR (Studi di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya)”,
Keseluruhan isi skripsi ini dibagi ke dalam empat bagian utama atau bab.

Bab pendahuluan memberikan deskripsi awal mengenai permasalahan yang diangkat, sebagai dasar pemahaman terhadap keseluruhan isi penelitian. Terdapat tiga sub-bab dalam bab ini, dengan sub-bab pertama berisi pendahuluan yang membahas latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta aspek keaslian studi. Sub-bab kedua menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk di dalamnya jenis dan karakteristik penelitian, pendekatan yang diambil, bahan hukum, cara pengumpulan dan analisis data, serta sistematika penulisan. Sedangkan sub-bab ketiga memaparkan tinjauan pustaka yang mendukung kerangka berpikir penulis.

Bab kedua menguraikan pembahasan terkait rumusan masalah pertama, yaitu hubungan hukum antara *Debt Collector* pinjaman *online* dalam melaksanakan penagihan hutang selain ke penerima dana terhadap peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 22 tahun 2023. Bab kedua ini terdiri dari 2 (dua) subbab. Sub-bab pertama, mengenai identifikasi permasalahan yang terjadi pada penagihan yang dilakukan *Debt Collector* kepada pemilik nomor darurat. Sub-bab kedua, mengenai hubungan hukum antara *Debt Collector* pinjaman online dalam

melaksanakan penagihan hutang kepada nomor darurat berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Bab ketiga, penulis memfokuskan pembahasan pada rumusan masalah kedua, yaitu perlindungan hukum kepada nomor darurat terhadap tindakan *Debt Collector* pinjaman *online* dalam menagih hutang menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 22 tahun 2023. Bab ketiga ini terdiri dari 2 (dua) sub-bab. Sub-bab pertama, mengenai upaya perlindungan hukum kepada pemilik nomor darurat menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023. Sub-bab kedua, mengenai Solusi Penanganan Permasalahan Penagihan Pinjaman Oleh *Debt Collector* yang Menagih Kepada Nomor Darurat.

Bab keempat merupakan bagian penutup yang terdiri atas dua subbab. Subbab pertama berisi kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Subbab kedua memuat saran yang ditujukan sebagai masukan atas permasalahan yang telah dibahas, dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam penyempurnaan serta menjadi manfaat bagi pihak-pihak terkait.

1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pinjam Meminjam

1.7.1.1 Pengertian Perjanjian

Suatu perjanjian terjadi ketika individu atau beberapa pihak menyatakan persetujuan untuk mengikatkan diri dalam

pelaksanaan suatu kewajiban atau tindakan. Pentingnya perjanjian terletak pada perlindungan terhadap kepentingan masing-masing pihak. Oleh sebab itu, pembuatannya secara tertulis diperlukan untuk memperkuat posisi hukumnya dan menjamin kejelasan hak serta kewajiban.¹⁹ Dalam kaitannya dengan perjanjian, Pasal 1313 KUH Perdata merumuskan definisi perjanjian sebagai berikut "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".²⁰

Pasal 1320 KUH Perdata menetapkan bahwa agar perjanjian memiliki kekuatan hukum, harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:

- a. Unsur kesepakatan memiliki peran krusial dalam proses lahirnya suatu perjanjian. Artinya, para pihak yang terlibat harus memiliki kehendak yang sejalan dan saling menyetujui isi perjanjian, tanpa adanya unsur paksaan, penipuan, atau tekanan lainnya. Dengan tercapainya kesepakatan tersebut, berarti kedua belah pihak memiliki kebebasan dalam menyatakan kehendaknya. Artinya, pernyataan kehendak tersebut lahir secara sukarela tanpa

¹⁹ Abdul Kadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, hal 224.

²⁰ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Tentang Perjanjian.

tekanan yang dapat menyebabkan cacat dalam proses terbentuknya perjanjian.²¹

- b. Unsur kecakapan menandakan bahwa pihak-pihak yang melakukan perjanjian harus secara hukum dianggap mampu atau berwenang melakukan tindakan hukum. Cakap bertindak dalam hukum merujuk pada seseorang yang memiliki wewenang hukum untuk melakukan perbuatan hukum, yang umumnya adalah individu berusia minimal 18 tahun atau telah berada dalam ikatan perkawinan. Menurut ketentuan Pasal 1330 KUH Perdata, Individu yang termasuk dalam kelompok tidak cakap untuk bertindak secara hukum antara lain meliputi:
 - a. Anak dibawah umur;
 - b. Orang yang menurut putusan pengadilan harus berada di bawah pengampuan karena tidak mampu melakukan perbuatan hukum secara mandiri;
 - c. Orang-orang perempuan (istri).
3. Keberadaan objek yang pasti dan dapat diidentifikasi merupakan syarat penting dalam sebuah perjanjian agar memiliki kepastian hukum, Objek perjanjian, baik yang telah tersedia maupun yang baru akan ada, seperti jumlah, jenis, dan bentuknya, harus bersifat dapat ditentukan.

²¹ Lathifah Hanim, *Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Keabsahan Perjanjian Dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) di Era Globalisasi*, Jurnal Dinamika Hukum, Volume 11, Edisi Khusus Februari 2011, FH Universitas Islam Sultan Agung Semarang, hal 63.

Dengan demikian, objek tersebut harus memenuhi ketentuan-ketentuan berikut:

- a. Merupakan objek yang secara hukum diperbolehkan untuk diperjualbelikan;
 - b. Tidak termasuk barang-barang yang diperuntukkan bagi kepentingan umum, seperti jalan umum, pelabuhan, atau gedung-gedung milik publik, yang tidak dapat dijadikan objek perjanjian;
 - c. Jenis barang tersebut dapat ditetapkan secara jelas;
 - d. Termasuk barang yang belum ada tetapi diperkirakan akan ada di masa mendatang.²²
4. Dalam suatu perjanjian, harus terdapat sebab yang sah secara hukum. Maksudnya, dasar atau alasan dibentuknya perjanjian tersebut tidak dapat dibenarkan secara hukum apabila objeknya bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, merusak ketertiban umum, atau melanggar nilai-nilai kesusilaan. Terdapat prinsip-prinsip umum yang menjadi dasar dalam pembentukan suatu perjanjian, antara lain:
- a. Kebebasan berkontrak, merupakan prinsip yang memberikan keleluasaan bagi para pihak untuk membuat perjanjian menurut kehendak masing-masing, selama tidak melanggar hukum positif.;
 - b. Kebebasan konsensualitas yaitu bahwa perjanjian dianggap sah sejak tercapainya kesepakatan para pihak;
 - c. Asas ini menegaskan bahwa perjanjian tidak menciptakan hubungan hukum dengan pihak lain

²² Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang lahir dari Undang-Undang*, Jakarta : RajaGrafindo Perkasa, 2005 hal. 53

selain mereka yang secara eksplisit terlibat dalam kesepakatan tersebut.²³

1.7.1.2 Pengertian Perjanjian Pinjam Meminjam

Pinjam meminjam adalah suatu bentuk hubungan hukum di mana pihak pemberi pinjaman menyerahkan benda atau harta kekayaan kepada pihak penerima untuk dimanfaatkan sementara, sedangkan pihak yang dipinjamkan barang tersebut diharuskan mengembalikan barang atau harta tersebut dengan kondisi semula dan dengan waktu yang telah disepakati. Pinjam meminjam menurut KUH Perdata pasal 1754 yaitu “Pinjam meminjam ialah perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan kepada pihak yang lain suatu jumlah tertentu barang- barang yang habis karena pemakaian, dengan syarat bahwa pihak yang terakhir ini akan mengembalikan sejumlah yang sama dari macam dan keadaan yang sama pula". Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 7 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang usaha kecil, kegiatan simpan pinjam dalam konteks koperasi didefinisikan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antar koperasi dengan pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam

²³ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Jaminan Fidusia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001. hal. 18.

untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu disertai pembayaran sejumlah imbalan.

Koperasi melakukan pinjaman dan kredit. Kredit dalam arti yang luas berarti kepercayaan. Istilah Latin untuk kredit yaitu *credere* artinya percaya. Kepercayaan pemberi kredit (koperasi) adalah keyakinan bahwa orang yang menerima kredit akan mengembalikannya sesuai dengan perjanjian. Namun, jika debitor menerima kepercayaan, mereka harus membayar tepat waktu.²⁴

Apabila telah terjadi persetujuan penuh antara dua pihak atas seluruh aspek dalam kesepakatan pinjam-meminjam uang, hal tersebut belum serta-merta berarti bahwa perjanjian pinjaman telah terbentuk secara hukum. Pada fase ini, para pihak baru mencapai kesepakatan untuk mengikatkan diri dalam perjanjian pinjam-meminjam. Ketentuan hukum yang mengatur secara rinci perjanjian tersebut tercantum dalam Bab XIII Buku III KUH Perdata, baru dianggap lahir pada saat uang tersebut diserahkan secara nyata kepada pihak meminjam.

1.7.1.3 Subjek dan Objek Pinjam Meminjam

Perjanjian pinjam-meminjam melibatkan dua subjek hukum, yakni kreditor sebagai pihak yang memberikan sejumlah dana atau barang, dan debitor sebagai pihak yang menerima serta

²⁴ Suyanto, 2006. *Dasar-dasar Koperasi*, Damar Mulia Pustaka. Jakarta. hal 12.

berkewajiban mengembalikannya. Objektif pinjam-meminjam adalah segala sesuatu yang telah usang, dengan syarat barang tersebut tidak melanggar hukum, ketertiban umum, atau kesusilaan.²⁵

Salah satu jenis benda yang dapat menjadi objek dalam perikatan pinjam-meminjam ialah uang, yang termasuk dalam kategori benda yang habis karena pemakaian. Mengacu pada Pasal 1765 dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pada dasarnya pinjam-meminjam uang diperbolehkan disertai dengan syarat pembayaran bunga. Namun, apabila tidak terdapat kesepakatan mengenai bunga, maka peminjam tidak memiliki kewajiban untuk membayarkannya. Apabila peminjam tetap membayarkan bunga tanpa adanya perjanjian sebelumnya, maka bunga tersebut tidak dapat diminta kembali ataupun diperhitungkan sebagai pengurang terhadap jumlah pokok pinjaman. Dengan pengecualian apabila bunga yang disepakati melebihi batas legal sebagaimana ditentukan oleh peraturan yang berlaku.

Perikatan dalam ranah hukum kekayaan pada umumnya muncul akibat tindakan yang dilakukan oleh seseorang, baik tindakan tersebut sesuai dengan ketentuan hukum maupun yang

²⁵ Muhammad Afriza Rifandy, Novita Mayasari Angelia, 2024 “Perjanjian Pinjam Meminjam Berdasarkan Pasal 1754 KUHperdata” Jurnal aladalah Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora, Vol. 2, No. 3. Fakultas Hukum, Universitas IAIN Palangkaraya, hal 252.

bertentangan dengannya. Objek dari tindakan tersebut adalah harta kekayaan. Menurut Abdulkadir Muhammad, segala sesuatu yang memiliki nilai ekonomis, baik dalam bentuk fisik maupun nonfisik, serta termasuk ke dalam klasifikasi benda bergerak dan tetap, dapat digolongkan sebagai harta kekayaan.²⁶ Dengan demikian, uang digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai sebuah nilai atau harga dari suatu kekayaan atau benda. Dalam realitas kehidupan modern, uang menjadi instrumen utama dalam mengukur nilai suatu harta. Perikatan menciptakan hubungan hukum yang mewajibkan salah satu pihak untuk memenuhi suatu prestasi dan sekaligus memberikan hak bagi pihak lain untuk memperoleh manfaat dari prestasi tersebut. Abdulkadir Muhammad menyatakan bahwa "Pihak yang memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi disebut sebagai debitor, sedangkan pihak yang berhak menerima prestasi disebut sebagai kreditur."²⁷

1.7.1.4 Hak dan Kewajiban

Pasal 1759 sampai Pasal 1764 dalam KUH Perdata mengatur mengenai hubungan hukum yang mencakup hak serta kewajiban kedua belah pihak dalam perjanjian pinjam-meminjam. Salah satu hak utama penerima pinjaman adalah memperoleh barang yang

²⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hal 7.

²⁷ *Ibid.*, hal. 7-8.

dijanjikan oleh pemberi pinjaman. Di sisi lain, Selama tenggat waktu yang disepakati dalam perjanjian belum berakhir, pemberi pinjaman tidak dapat menagih kembali barang yang telah dipinjamkan.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1763 KUH Perdata, debitor atau penerima pinjaman berkewajiban untuk mengembalikan barang yang dipinjam dalam jumlah dan kondisi yang sama seperti saat diterima, serta pada waktu yang telah disepakati dalam perjanjian. Jika pengembalian barang tidak dapat dilakukan, maka pihak yang meminjam wajib memberikan ganti sesuai nilai barang tersebut, dengan tetap memperhatikan ketentuan waktu dan lokasi pengembalian yang telah disepakati. Hak utama bagi peminjam adalah mendapatkan barang sesuai dengan yang telah ditentukan dalam perjanjian pinjam-meminjam.²⁸

KUH Perdata yang mengatur perjanjian pinjam-meminjam tidak secara eksplisit merinci kewajiban-kewajiban dari pihak pemberi pinjaman. Namun, Pada hakikatnya, setelah perjanjian disetujui oleh para pihak, kreditor wajib memberikan uang atau barang yang menjadi objek pinjaman kepada debitor. Dalam KUH Perdata, Pasal 1759 hingga 1761 memberikan dasar hukum atas hal tersebut melalui ketentuan-ketentuan berikut ini:

²⁸ Salim H.S, *Op.Cit.*, hal. 79.

1. Selama jangka waktu dalam perjanjian pinjaman belum habis, kreditor tidak dapat menuntut pengembalian dana dari debitor.
2. Jika perjanjian tidak menetapkan secara tegas waktu pengembalian atas barang atau dana yang dipinjamkan, dan kreditor menghendaki pelunasan utang, Dalam hal tidak adanya penetapan waktu pengembalian dalam perjanjian, kreditor dapat mengajukan perkara ke pengadilan. Berdasarkan Pasal 1760 KUH Perdata, pengadilan dapat menentukan jangka waktu yang wajar untuk pengembalian, dengan mempertimbangkan kondisi keuangan debitor.
3. Dalam hal perjanjian menyebutkan bahwa pengembalian hutang akan dilakukan oleh debitor setelah ia memiliki kemampuan membayar, maka kreditor tetap harus menempuh jalur hukum melalui pengadilan. Berdasarkan ketentuan Pasal 1761 KUHPerdata, hakim akan menentukan waktu pengembalian setelah menilai keadaan debitor secara objektif.²⁹

Dalam pinjam-meminjam uang, kewajiban dan hak pihak debitor umumnya bersifat jelas dan tidak terlalu kompleks secara hukum. Inti dari kewajiban debitor adalah mengembalikan jumlah pinjaman sesuai dengan yang diterima, disertai pembayaran bunga apabila telah disepakati sebelumnya, dengan memperhatikan jangka waktu pelaksanaan sebagaimana telah ditentukan sebelumnya. Pengaturan mengenai hal ini tercantum dalam Pasal 1763 KUH Perdata. Debitor memiliki hak untuk menerima pinjaman yang sejumlah yang disepakati. Ketentuan pembayaran utang diatur berdasarkan perjanjian dalam beberapa kasus, hutang dilunasi sekali bayar apabila nominalnya tidak terlalu signifikan.

²⁹ Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit: Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis* (Rineka Cipta, Jakarta) hal 30.

Jika pinjaman melibatkan dana dalam jumlah besar, seperti pinjaman bank, maka debitor lazimnya melakukan pelunasan dengan sistem angsuran bulanan dalam jangka waktu tertentu dan dibebani bunga sesuai kesepakatan.³⁰

1.7.1.5 Peminjaman Dengan Bunga

Pada dasarnya, Merujuk pada Pasal 1765 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian pinjam-meminjam yang melibatkan uang atau barang yang bersifat konsumtif diperkenankan untuk mencantumkan ketentuan bahwa atas pinjaman tersebut debitor berkewajiban membayar bunga. Akan tetapi, Pengecualian berlaku apabila bunga yang dikenakan melampaui ketentuan bunga maksimum menurut hukum yang berlaku, peminjam tidak memiliki kewajiban untuk membayarkan bunga yang tidak diperjanjikan. Dalam situasi di mana bunga telah dibayarkan oleh peminjam meskipun tidak ada ketentuan mengenai hal tersebut dalam perjanjian, maka peminjam tidak berhak untuk menuntut pengembalian bunga tersebut maupun memperhitungkannya sebagai pengurang terhadap jumlah pokok pinjaman.

Bunga dalam perjanjian pinjam-meminjam dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis:

³⁰ *Ibid.*, hal 31.

1. Suku bunga yang diberlakukan berdasarkan peraturan yang ditetapkan dalam sistem perundang-undangan;
2. Menurut Pasal 1767 KUH Perdata, bunga dapat dikenakan apabila telah disepakati sebelumnya oleh para pihak dalam perjanjian.

Bunga berdasarkan ketentuan undang-undang adalah bunga yang besarnya ditentukan secara langsung oleh peraturan perundang-undangan. Besaran bunga ini ditentukan sebesar 6% per tahun. Dalam penerapannya, tingkat bunga perbankan umumnya berkisar antara 18% hingga 24% per tahun. Sementara itu, bunga berdasarkan kontrak adalah bunga yang disepakati oleh para pihak dalam suatu perjanjian. Besaran bunga ini dapat melebihi ketentuan bunga dalam undang-undang, sepanjang tidak melanggar aturan hukum yang berlaku.³¹

1.7.2 Tinjauan Umum Tentang *Debt Collector*

1.7.2.1 Pengertian *Debt Collector*

Debt collector merujuk pada tenaga penagih yang bertugas atas perintah perusahaan pembiayaan atau perbankan yang sah dan telah terdaftar secara resmi di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Indonesia. Tugas *Debt Collector* baru dijalankan apabila debitor lalai dalam memenuhi kewajiban

³¹ *Ibid.*

pembayaran setelah tanggal jatuh tempo yang disepakati. Penggunaan *Debt Collector* masih digunakan saat ini, khususnya oleh entitas pembiayaan dan perbankan yang berperan dalam menyalurkan kredit kepada pihak peminjam.³² *Debt collector* berfungsi sebagai alat kontrol guna menekan debitor agar menyelesaikan kewajiban kreditnya secara tepat waktu. Penggunaan jasa *Debt Collector* oleh pihak bank untuk proses penagihan utang merupakan praktik yang lazim dan telah berlangsung sejak lama. Istilah *Debt Collector* sendiri bukanlah sesuatu yang asing dalam dunia penagihan, meskipun asal-usul pasti mengenai awal kemunculan profesi ini belum dapat diketahui secara jelas.³³

Bank lebih cenderung menunjuk pihak ketiga untuk melakukan penagihan, mengingat penyelesaian sengketa perdata sering kali memakan biaya besar dan proses yang berlarut-larut. Biaya perkara di pengadilan yang sering kali melebihi nilai tunggakan nasabah menjadi alasan utama bagi bank untuk memilih alternatif penagihan melalui *Debt Collector*. Dengan menyewa jasa tersebut, bank dapat menekan pengeluaran dan

³² Nadia Fatikha Rachma, Atik Winanti 2024 “Status Hukum Penggunaan *Debt Collector* Dalam Penarikan Kendaraan Jaminan Fidusia” Vol. 12 No. 5, Jurnal Kertha Semaya, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, hal 978.

³³ I Gusti Ngurah Arya Wedanta dan I Gusti Ketut Ariawan, 2015, “*Tindakan Pengancaman Dan Perampasan Yang Dilakukan Oleh Debt Collector Kepada Debitur*”, Vol.4 No.8, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Kertha Wicara, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, Bali, hal.2.

tetap memperoleh upaya penagihan tanpa harus menanggung beban biaya proses litigasi yang mahal.³⁴

Proses penyelesaian melalui jalur litigasi (pengadilan) sering dihindari oleh pihak bank karena dianggap memakan waktu lama, penuh dengan prosedur yang kompleks, memerlukan biaya yang tinggi, serta pelaksanaan putusannya kerap kali sulit direalisasikan. Oleh karena itu, dalam praktiknya, bank cenderung tidak menempuh jalur hukum tersebut karena dinilai terlalu rumit, formalistis, dan tidak efisien dari segi biaya. Sebagai bentuk efisiensi, bank memilih menggunakan bantuan dari pihak eksternal berupa *Debt Collector* guna menangani proses penagihan hutang.

1.7.2.2 Dasar Hukum *Debt Collector*

Bank Indonesia tidak melarang praktik penagihan oleh pihak ketiga, tetapi menegaskan bahwa pelaksanaannya harus sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pengaturan mengenai hal ini tercantum dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 kemudian disempurnakan melalui PBI No. 14/2/PBI/2012 serta Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 11/10/DASP.³⁵ Pada

³⁴ Wawancara Dengan Kantor Otoritas Jasa Keuangan Surabaya Divisi Edukasi dan Konsumen Bapak Lutfi Arnawan Tanggal 28 Agustus 2024.

³⁵ January Prakoso, Firganefi, 2017, “*Pertanggungjawaban Pidana Oleh Debt Collector Yang Melakukan Tindak Pidana Dalam Menagih Kredit Bermasalah*”, Vol.5 No.2, Jurnal Poenale, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, hal. 10

hakikatnya, kredit merupakan bentuk kepercayaan yang diberikan oleh seseorang atau suatu lembaga (kreditor) kepada pihak lain (debitor), Berdasarkan kepercayaan bahwa debitor akan dapat menunaikan kewajiban pembayaran hutang berikut bunganya sesuai dengan ketentuan dan jangka waktu yang telah disetujui bersama.³⁶ Regulasi di Indonesia saat ini belum secara terperinci mengatur mengenai batasan-batasan dalam praktik penagihan oleh *Debt Collector*. Ketidakjelasan ini menimbulkan kekaburan norma hukum terkait batasan tindakan penagihan yang dianggap tidak melanggar hukum, sebagaimana diisyaratkan dalam SE BI No. 11/10/DASP, ditegaskan bahwa kerja sama antara penerbit kartu kredit dan pihak ketiga penagih utang harus disertai ketentuan yang menetapkan bahwa pihak penerbit bertanggung jawab secara hukum atas seluruh akibat dari kerja sama tersebut.”³⁷

Bank Indonesia, sebagai regulator perbankan, mengatur pemanfaatan jasa *Debt Collector* melalui Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 yang mengatur penyelenggaraan sistem pembayaran dengan kartu. Pada Pasal 17 ayat (5) regulasi tersebut, dijelaskan secara tegas bahwa “Penerbit kartu kredit

³⁶ Wawancara Dengan Kantor Otoritas Jasa Keuangan Surabaya Divisi Edukasi dan Konsumen Bapak Lutfi Arnawan Tanggal 28 Agustus 2024.

³⁷ Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DA SP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.

wajib menjamin bahwa penagihan atas transaksi kartu kredit, baik yang dilakukan secara langsung oleh penerbit maupun melalui pihak ketiga, tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku,³⁸ dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan dengan Surat Edaran Bank Indonesia”. Mengacu pada SEBI No. 11/10/DASP yang membahas penyelenggaraan transaksi melalui alat pembayaran menggunakan kartu, diatur ketentuan mengenai pelaksanaan penagihan yang dilakukan melalui jasa pihak ketiga, Untuk itu, diperlukan pemenuhan beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Apabila piutang kartu kredit telah masuk dalam kategori kualitas kolektibilitas yang diragukan atau termasuk dalam status kredit macet;
2. Proses penagihan yang dilakukan oleh pihak ketiga harus dilaksanakan dengan tetap mematuhi ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Perjanjian kerja sama antara pihak penerbit kartu kredit dan agen penagih hutang (pihak ketiga) wajib memuat klausul yang menyatakan bahwa seluruh tanggung

³⁸ Rizky Febri Dewanti, Darsono “*Debt Collector dalam Perspektif Hukum di Indonesia*” Skripsi 2017, Universitas Muhammadiyah Surakarta, hal. 5

jawab hukum atas tindakan pihak ketiga berada di bawah tanggung jawab penuh penerbit kartu kredit.³⁹

Tindakan penagihan oleh *Debt Collector* diberlakukan terhadap nasabah kartu kredit yang menghadapi tunggakan atau gagal bayar atas fasilitas kredit yang diterimanya, SEBI No. 11/10/DASP mengatur bahwa penggunaan jasa pihak ketiga dalam penagihan harus dilakukan secara sah menurut hukum. Namun, surat edaran tersebut tidak memberikan penjabaran rinci mengenai kriteria atau tindakan spesifik yang termasuk dalam penagihan yang diperbolehkan secara hukum. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakjelasan norma hukum terkait dengan dalam SEBI No. 11/10/DASP ditetapkan bahwa penagihan oleh pihak ketiga harus dilakukan dalam koridor hukum dan tidak boleh mengandung unsur pelanggaran.⁴⁰

Dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP ditegaskan yaitu “Dalam perjanjian kerja sama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit, harus dicantumkan klausul mengenai tanggung jawab penerbit atas segala akibat hukum yang timbul dari kerja sama dengan

³⁹ Wawancara Dengan Kantor Otoritas Jasa Keuangan Surabaya Divisi Edukasi dan Konsumen Bapak Lutfi Arnawan Tanggal 28 Agustus 2024

⁴⁰ I Gede Gumiar Eka Redana, I Made Udiana, 2019, “*Tanggung jawab bank atas keterlibatan jasa penagih utang*”, Vol.6 No.9, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Kertha Semaya, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, Bali, hal. 3

pihak ketiga.” Meskipun pemanfaatan *Debt Collector* hingga kini masih diperbolehkan oleh Bank Indonesia, praktik ini mengandung risiko yang cukup besar bagi pihak bank. Apabila tidak dilakukan dengan kehati-hatian, penggunaan jasa *Debt Collector* dapat menimbulkan sanksi sosial, merusak reputasi lembaga perbankan, dan berpotensi menyebabkan hilangnya kepercayaan serta loyalitas nasabah.

1.7.3 Tinjauan Umum Tentang Nomor Darurat

1.7.3.1 Pengertian Nomor Darurat

Dalam situasi darurat, informasi nomor darurat menjadi sangat penting untuk memperoleh bantuan medis atau bentuk pertolongan lainnya secara cepat dan tepat. Informasi ini umumnya mencakup nama, nomor telepon, serta hubungan antara individu terkait dengan pihak yang memberikan informasi. Kontak darurat umumnya merupakan pihak terdekat, seperti anggota keluarga, sahabat yang dipercaya, atau individu tertentu yang ditunjuk secara khusus misalnya wali saat seseorang melakukan perjalanan ke luar negeri atau menjalani aktivitas dengan potensi risiko tinggi. Pencantuman data kontak darurat pada dokumen resmi, seperti identitas diri, paspor, atau catatan medis, bertujuan untuk mempermudah pihak terkait dalam

memberikan pertolongan secara cepat apabila terjadi situasi darurat.

Penggunaan istilah nomor darurat dalam layanan pinjaman *online* cenderung memiliki nuansa makna yang berbeda dari arti aslinya yang merujuk pada situasi kedaruratan medis atau keselamatan. Pihak yang dicantumkan sebagai kontak darurat berfungsi sebagai perantara komunikasi apabila debitur tidak merespon setelah jatuh tempo kewajiban pembayaran. Kontak darurat ini sering kali digunakan oleh penyedia layanan pinjaman sebagai alternatif untuk memperoleh informasi atau memastikan komunikasi tetap dapat dilakukan dengan debitur.⁴¹ Dalam praktik layanan pinjaman berbasis teknologi, nomor darurat digunakan oleh kreditor untuk mengatasi kendala komunikasi dengan debitur dan juga sebagai alat bantu dalam mengingatkan debitur atas tanggung jawab pembayarannya. Ketentuan mengenai penggunaan kontak darurat ini umumnya dicantumkan dalam bentuk perjanjian elektronik yang disetujui oleh debitur melalui aplikasi pinjaman online.

⁴¹ Dibyo Aries Sandy “Langkah Hukum Jika Dijadikan Emergency Contact Pinjol Secara Sepihak” 2020, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/langkah-hukum-jika-dijadikan-iemergency-contact-i-pinjol-secara-sepihak-lt5e1d91be4d523/>, diakses pada Selasa 11 Juni 2024.

1.7.3.2 Manfaat Nomor Darurat

Salah satu manfaat dari adanya *kontak darurat* adalah memungkinkan pihak kreditur untuk tetap dapat melakukan proses penagihan yang ditujukan kepada debitor atas kewajiban pelunasan hutang dalam tenggat waktu yang telah ditetapkan. Dengan kontak ini, kreditor memiliki jalur komunikasi alternatif apabila debitor tidak dapat dihubungi secara langsung. Karena penyedia pinjaman online tidak bertemu secara langsung dengan peminjam, panggilan darurat digunakan sebagai cara untuk mempertahankan kepercayaan peminjam terhadap penyedia pinjaman.⁴² Oleh karena itu, konteks kontak darurat menjadi sangat penting dalam pinjaman online. Namun, di balik manfaat dan tujuan panggilan darurat, aspek ini semestinya menjadi pertimbangan bagi pemerintah dalam menangani aduan yang berkaitan dengan interaksi antara debitor dan penyedia pinjaman online melalui saluran darurat.

1.7.4 Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi

1.7.4.1 Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi, yang berasal dari kata Belanda 'wanprestatie', menggambarkan kondisi ketika salah satu pihak tidak

⁴² Wildan Apriadi “Untuk Apa Pinjol Membutuhkan Kontak Darurat Nasabah? Ketahui Alasannya di Sini” Poskota.co.id (online), 1 November 2024, <https://poskota.co.id/index.php/2024/11/01/untuk-apa-pinjol-membutuhkan-kontak-darurat-nasabah-ketahui-alasannya-di-sini/amp?view=all>, diakses pada tanggal 20 Desember 2024.

melaksanakan kewajiban sebagaimana tercantum dalam suatu hubungan hukum, baik yang terbentuk dari perjanjian maupun yang ditetapkan oleh undang-undang. Berdasarkan definisi dalam kamus hukum, wanprestasi diartikan sebagai pelanggaran janji atau kelalaian dalam memenuhi tanggung jawab dalam suatu kontrak.⁴³ Wanprestasi umumnya diartikan sebagai kegagalan untuk memenuhi kewajiban sesuai waktu, cara, atau bentuk sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian, termasuk ketika kewajiban tersebut tidak dilaksanakan sama sekali.⁴⁴

Wanprestasi merupakan suatu kejadian di mana debitor karena kelalaian atau kesalahannya, tidak dapat melaksanakan prestasi sebagaimana ditetapkan pada perjanjian, dan hal tersebut tidak disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*). Secara ringkas, wanprestasi mengacu pada kegagalan debitor dalam melaksanakan kewajiban yang tercantum dalam kesepakatan bersama kreditor.⁴⁵ Wanprestasi yaitu tidak dipenuhinya janji sebagaimana tercantum dalam perjanjian dapat terjadi baik karena adanya unsur kesengajaan maupun akibat kelalaian yang tidak disengaja dari pihak debitor.⁴⁶ Kelalaian seorang debitor terjadi apabila gagal memenuhi prestasi, baik karena tidak

⁴³ Sudarsono, Kamus Hukum. Jakarta, Rineka Cipta, 2007, hal. 578

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 180.

⁴⁶ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta, Rajawali Pers, 2007, hal. 74.

dilaksanakan sama sekali maupun karena tidak sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati bersama kreditor.⁴⁷ Wirjono Prodjodikoro menjelaskan bahwa wanprestasi adalah kondisi di mana suatu kewajiban yang telah diperjanjikan tidak dipenuhi, baik sebagian maupun seluruhnya. Dalam pengertian bahasa Indonesia, prestasi berarti pelaksanaan janji, sementara wanprestasi berarti ketidakterlaksanaan janji tersebut.⁴⁸

Ingkar janji atau wanprestasi erat kaitannya dengan adanya perikatan antara pihak-pihak yang terlibat, baik yang bersumber dari perjanjian sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdara, maupun dari undang-undang sebagaimana diatur dalam Pasal 1352 hingga 1380 KUHPerdara, yang keduanya menjadi landasan mengikat dalam hukum perdata. Mengenai definisi wanprestasi, Ahmadi Miru menyatakan bahwa wanprestasi dapat diwujudkan dalam bentuk-bentuk perbuatan sebagai berikut:

1. Tidak menjalankan kewajiban yang telah disepakati sama sekali;
2. Menjalankan kewajiban, namun pelaksanaannya tidak sesuai atau tidak lengkap sebagaimana tercantum dalam perjanjian;
3. Menjalankan kewajiban, namun pelaksanaannya tidak sesuai atau tidak lengkap sebagaimana tercantum dalam perjanjian;
4. Melaksanakan kewajiban melebihi batas waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian;

⁴⁷ R. Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Arga Printing, Jakarta, 2007, hal. 146.

⁴⁸ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, 2012, hal. 17.

5. Melakukan perbuatan yang secara eksplisit dilarang dalam ketentuan perjanjian yang berlaku.⁴⁹

Menurut A. Qirom Syamsudin Meliala, bentuk-bentuk wanprestasi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, antara lain:⁵⁰

1. Gagal sepenuhnya dalam menjalankan kewajiban, yaitu ketika debitor tidak sama sekali melaksanakan apa yang telah disepakati dalam perjanjian;
2. Melaksanakan kewajiban melewati waktu yang telah ditentukan, yaitu meskipun debitor akhirnya memenuhi prestasi, keterlambatan tetap dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi;
3. Melaksanakan prestasi yang tidak sesuai atau keliru, yakni ketika debitor melakukan kewajiban namun tidak sebagaimana mestinya, dan apabila kesalahan tersebut tidak dapat diperbaiki, maka dianggap seolah-olah prestasi tersebut tidak dilaksanakan.

Seseorang dinyatakan gagal prestasi setelah adanya teguran resmi atau peringatan dari pihak kreditor atau pejabat berwenang, biasanya dalam bentuk tiga kali teguran resmi sebagai langkah awal penegakan hak kreditor. Jika setelah disomasi debitor tetap lalai dalam memenuhi prestasinya, kreditor berhak mengajukan tuntutan hukum ke pengadilan yang berwenang untuk memeriksa dan memutus perkara tersebut menilai dan menetapkan keberadaan wanprestasi.⁵¹ Untuk mendorong debitor memenuhi prestasinya, penting diberikan

⁴⁹ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, hal. 74.

⁵⁰ A. Qirom Syamsudin Meliala, "*Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*", Liberty, Yogyakarta, 2010, hal. 26.

⁵¹ *Ibid.*

teguran resmi dalam bentuk tertulis yang menetapkan tenggat waktu tertentu. Jika dalam periode tersebut prestasi tidak juga dilaksanakan, debitor dikatakan telah wanprestasi secara hukum. Pemberitahuan secara tertulis dapat dilaksanakan dengan resmi melalui pengadilan dengan juru sita yang menyampaikan surat teguran disertai berita acara. Namun, cara tidak resmi seperti surat tercatat, komunikasi telegram, atau pemberitahuan secara langsung dari pihak kreditor kepada debitor juga dapat dilakukan, selama terdapat bukti penerimaan sebagai dasar yang sah.⁵²

1.7.4.2 Dasar Hukum Wanprestasi

Kelalaian debitor dalam melaksanakan prestasi yang telah diperjanjikan, dikenal sebagai wanprestasi, dan diatur dalam beberapa pasal dalam KUH Perdata:

1. Pasal 1243 KUH Perdata

“Kewajiban untuk memberikan penggantian biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan timbul apabila debitor, meskipun telah dinyatakan lalai, tetap tidak melaksanakan kewajibannya. Hal ini juga berlaku apabila objek perikatan hanya dapat diserahkan atau dilaksanakan dalam waktu yang telah

⁵² *Ibid.*, hal. 99.

melampaui batas waktu yang ditentukan dalam perjanjian.”

2. Pasal 1238 KUHPerdara

“Debitor dianggap lalai apabila telah diberikan peringatan melalui surat perintah atau akta sejenis lainnya. Namun, dalam hal perikatan secara tegas menentukan bahwa keterlambatan pelaksanaan prestasi menyebabkan debitor secara otomatis dianggap lalai, maka kelalaian tersebut dapat timbul tanpa perlu peringatan terlebih dahulu, yaitu semata-mata karena telah lewatnya batas waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian.”

4. Pasal 1239 KUHPerdara

“Setiap perikatan, baik yang mewajibkan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan maupun untuk tidak melakukan suatu perbuatan, apabila tidak dipenuhi oleh debitor, maka penyelesaiannya dilakukan melalui pemberian penggantian biaya, kerugian, dan bunga kepada pihak yang dirugikan.”

5. Pasal 1267 KUHPerdara

“Pihak yang dirugikan akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan oleh pihak lainnya berhak untuk memilih salah satu dari dua tindakan hukum, yakni: memaksa pihak yang

wanprestasi untuk tetap melaksanakan isi perjanjian apabila hal tersebut masih memungkinkan, atau mengajukan tuntutan pembatalan perjanjian disertai dengan permintaan penggantian biaya, kerugian, dan bunga.”

1.7.4.3 Akibat Hukum Wanprestasi

Apabila debitor tidak menjalankan kewajiban yang telah disetujui dalam perjanjian, hal tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi. Debitor dianggap telah lalai, ingkar janji, atau melanggar isi perjanjian apabila ia melakukan tindakan yang seharusnya tidak dilakukan berdasarkan perjanjian. Namun demikian, dalam praktiknya, tidak selalu mudah menentukan apakah suatu tindakan dapat dianggap sebagai kelalaian, terutama apabila waktu pelaksanaan kewajiban tidak dirumuskan secara jelas dalam perjanjian tersebut.⁵³

Konsekuensi hukum yang timbul akibat debitor melakukan wanprestasi dapat diklasifikasikan ke dalam empat jenis, yaitu:⁵⁴

1. Debitor diwajibkan memberikan kompensasi atas kerugian yang ditanggung oleh kreditor akibat wanprestasi (Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata);

⁵³ R. Subekti, *Op.Cit*, hal. 45.

⁵⁴ P.N.H Simanjuntak. “*Hukum Perdata Indonesia*”, Cetakan II, Prenada Media Group, Jakarta, 2018, hal 341.

2. Kesepakatan dapat dibatalkan dan debitor tetap bertanggung jawab untuk membayar kompensasi (merujuk pada Pasal 1267 KUH Perdata);
3. Risiko beralih kepada debitor apabila ia lalai dalam memenuhi prestasi yang telah disepakati (berdasarkan Pasal 1237 ayat (2) KUH Perdata)
4. Debitor berkewajiban menanggung biaya perkara apabila sengketa dibawa ke pengadilan (mengacu pada Pasal 181 ayat (1) HIR).

Dalam proses peradilan, kreditur memiliki tanggung jawab untuk menegaskan bahwa kegagalan debitor adalah wanprestasi, bukan akibat keadaan luar biasa yang tidak dapat dihindari. Sebaliknya, debitor juga berhak memberikan pembelaan dengan menyatakan bahwa kegagalan dalam memenuhi kewajiban bukan disebabkan oleh kelalaiannya, melainkan karena alasan yang sah, seperti adanya *force majeure*, pengabaian hak oleh kreditur, atau kelalaian dari pihak kreditur itu sendiri.⁵⁵ Apabila pihak debitor yang memiliki kewajiban untuk memenuhi suatu prestasi, lalai dalam pelaksanaannya, maka hukum menetapkan sejumlah konsekuensi atau sanksi. Terdapat empat bentuk sanksi yang dapat dikenakan terhadap debitor yang melakukan kelalaian, antara lain:

1. Tanggung jawab hukum untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita oleh pihak kreditur, yang dikenal dengan istilah ganti rugi;
2. Pemutusan atau pembatalan perjanjian oleh kreditur, yang sering disebut sebagai pemecahan perikatan secara sepihak;

⁵⁵ *Ibid.*

3. Pengalihan tanggung jawab atas risiko kerugian kepada debitor, apabila wanprestasi terjadi;
4. Kewajiban membayar biaya perkara, apabila sengketa dibawa ke hadapan pengadilan.

Pihak kreditor berhak memperoleh perlindungan hukum, termasuk hak atas kompensasi berupa biaya, kerugian, serta bunga, sebagai upaya pemulihan akibat kegagalan debitor dalam memenuhi kewajibannya. Dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kreditor memiliki hak yaitu menuntut kompensasi atas kerugian dari debitor jika dapat dibuktikan bahwa debitor telah melakukan wanprestasi. Namun demikian, tuntutan ganti rugi tersebut hanya dapat diajukan apabila terpenuhi beberapa syarat tertentu:

1. Debitor telah melakukan kelalaian yang berakibat pada tidak terpenuhinya kewajiban sebagaimana yang diperjanjikan (wanprestasi);
2. Keadaan yang menyebabkan debitor lalai bukan merupakan kondisi *force majeure* atau keadaan memaksa;
3. Debitor tidak menolak secara sah atau tidak mengemukakan alasan yang dapat menggugurkan hak kreditor untuk menuntut ganti rugi;
4. Kreditor telah mengajukan peringatan resmi (somasi) kepada debitor sebelum menuntut ganti rugi.

Debitor memiliki hak hukum untuk menyampaikan sanggahan atau pembelaan atas tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh pihak kreditor. Bentuk pembelaan tersebut dapat meliputi:

1. Menyatakan bahwa terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) yang menghalanginya untuk memenuhi kewajiban;

2. Menyampaikan bahwa kreditor juga telah melakukan kelalaian dalam pelaksanaan prestasi;
3. Mengajukan bahwa kreditor secara tegas atau tersirat telah melepaskan haknya untuk menuntut ganti rugi.

1.7.5 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1.7.5.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Berdasarkan pandangan Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan wujud perlindungan mengenai hak-hak asasi manusia yang dilanggar orang lain, dengan tujuan yaitu memberikan jaminan kepada masyarakat agar mereka dapat menjalankan serta mendapat hak-hak yang dijamin hukum.⁵⁶ Secara umum, perlindungan hukum terbagi menjadi dua jenis, yakni perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dapat diartikan sebagai langkah-langkah yang bersifat pencegahan guna menghindari terjadinya pelanggaran terhadap hak. Perlindungan hukum yang bersifat preventif memegang peran krusial dalam mengawasi tindakan-tindakan diskresioner pemerintah, yakni kebijakan yang dijalankan atas dasar kebebasan bertindak. Melalui perlindungan ini, pemerintah diharapkan bersikap lebih cermat dan penuh pertimbangan dalam mengambil keputusan agar tidak terjadi pelanggaran hukum maupun penyalahgunaan kewenangan.

⁵⁶ Satjipto Rahardjo, 2000, "*Ilmu Hukum*", PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 54.

Perwujudan perlindungan hukum yang bersifat preventif dapat ditemukan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, yang berfungsi sebagai alat pencegahan terhadap pelanggaran serta menetapkan batas-batas yang tegas dalam pelaksanaan kewajiban hukum. Perlindungan ini berfungsi sebagai langkah awal untuk menjaga agar tindakan yang diambil tetap berada dalam koridor hukum. Sementara itu, perlindungan hukum represif berperan dalam menyelesaikan sengketa yang telah terjadi sebagai akibat dari suatu pelanggaran. Perlindungan ini merupakan bentuk perlindungan akhir, yang diwujudkan melalui pemberian sanksi terhadap pihak yang telah melakukan pelanggaran hukum.

1.7.5.2 Dasar Perlindungan Hukum Bagi Nomor Darurat

Apabila data pribadi pemilik nomor darurat digunakan dengan tujuan penagihan, mereka berada dalam posisi yang rentan terhadap berbagai bentuk ancaman. Ancaman tersebut dapat membahayakan keselamatan pribadi, keluarga, maupun harta benda mereka, sehingga diperlukan mekanisme perlindungan yang memadai untuk menjamin rasa aman dan mendukung proses penegakan hukum secara adil. Akibatnya, Perlindungan yang memadai perlu diberikan kepada pemilik nomor darurat guna mencegah terjadinya ancaman atau gangguan akibat keterlibatan

mereka dalam perkara tersebut. Dasar dari peraturan tersebut antara lain:

1. Pasal 62 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
2. Pasal 102-104 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.