

## PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DEBT COLLECTOR AKIBAT PERBUATAN MELANGGAR HUKUM DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN PINJAMAN BERMASALAH

Nadia Kamilah Malfadeskya, S.H., Dr. Rouli Anita Velentina, S.H., LL.M.  
PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM  
SEKOLAH TINGGI ILMU HUKUM UNIVERSITAS INDONESIA  
Jl. Prof. Mr Djokosoetono, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424  
E-mail: kamilahnadia2@gmail.com

### Abstrak

*Pemberian kredit atau pinjaman dapat dilakukan melalui bank ataupun lembaga keuangan bukan bank, atau lembaga pembiayaan. Namun, tidak semua perjanjian pembiayaan berakhir sebagaimana perjanjian yang telah dilakukan di awal antara kreditur dan debitur. Terjadinya permasalahan pinjaman bermasalah, baik di dunia perusahaan perbankan maupun perusahaan pembiayaan hal tersebut tidak terpisah dari adanya posisi Debt Collector atau penagih utang, yang mana diposisikan sebagai pihak ketiga yang menjadi jembatan penagihan kredit antara debitur dan kreditur. Demi terjadinya pelunasan pembayaran kredit, pihak kreditur menggunakan jasa Debt Collector. Saat melakukan penagihan terdapat banyak perilaku Debt Collector yang tidak sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku yang dapat berujung dengan PMH. Tujuan dari adanya penulisan ini adalah untuk menganalisis pertanggungjawaban Debt Collector yang melakukan perbuatan melawan hukum saat melakukan penagihan pinjaman bermasalah. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pihak Debt Collector yang harus bertanggungjawab apabila ia melakukan suatu tindakan di luar perjanjian pemberian kuasa yang telah disepakati, saat melakukan penyelesaian pinjaman bermasalah. Tanggungjawabnya adalah dalam bentuk PMH, bentuk pertanggungjawabannya dengan melakukan ganti rugi.*

**Kata Kunci:** Debt Collector, pinjaman, PMH.

### Abstract

*The provision of credit or loans can be made through banks or non-bank financial institutions, or financing institutions. However, not all financing agreements end as previously agreed between creditors and debtors. The occurrence of non-performing loan problems, both in the world of banking companies and finance companies, cannot be separated from the position of the Debt Collector or debt collector, which is positioned as a third party who acts as a bridge for credit collection between debtors and creditors. For the sake of paying off credit payments, the creditor uses the services of a Debt Collector.*

***When billing, there are many Debt Collector behaviors that are not in accordance with applicable legal procedures which can lead to unlawful act. The purpose of this paper is to analyze the liability of Debt Collectors who commit acts against the law when collecting non-performing loans. The results of this study conclude that the Debt Collector must be responsible if he takes an action outside the agreed power of attorney agreement, when completing a non-performing loan. The responsibility is in the form of PMH, the form of responsibility is to make compensation.***

**Keywords:** Debt Collector, loan, unlawful act.

## A. Pendahuluan

Pada dasarnya apabila ingin memenuhi suatu kebutuhan dapat dilakukan dengan cara jual beli sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 1457 BW yaitu melakukan perjanjian yang melibatkan dua orang (penjual dan pembeli) yang mana kewajiban penjual adalah menyerahkan suatu kebendaan dan kewajiban pembeli adalah

membayar harga yang telah dijanjikan. Terdapat cara lain yang dapat dilakukan selain melakukan jual beli, karena selalu ada kemungkinan terjadinya kasus kekurangan biaya tetapi kebutuhan tetap harus terpenuhi, maka hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan pembelian barang tanpa harus membayarnya di awal secara lunas, yang mana sistem pembayaran tersebut pada saat ini kita sebut sebagai kredit.

Penjelasan kredit tercantum dalam Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu pihak kreditur menyediakan pinjaman yang dibutuhkan oleh debitur yang sebelumnya telah ditetapkan kesepakatan untuk melunasi utangnya disertai dengan bunga pada waktu yang telah ditentukan. Dalam istilah lain, yaitu dalam bahasa Latin "*credere*", di Belanda adalah "*vertrouwen*", dan dalam bahasa Inggris adalah "*faith*" yang mana artinya adalah kepercayaan.<sup>1</sup> Sehingga dapat diartikan bahwa pada saat melakukan hubungan perkreditan, kedua belah pihak telah setuju mengenai waktu dan syarat pengembalian atau pembayaran kredit yang telah dilakukan.<sup>2</sup>

Di Indonesia, pemberian kredit atau pinjaman dapat dilakukan melalui bank ataupun lembaga keuangan bukan bank, atau lembaga pembiayaan. Pada perusahaan pembiayaan sendiri istilah kredit dapat disebut dengan "pinjaman". Namun, tidak semua perjanjian pembiayaan berakhir sebagaimana perjanjian yang telah dilakukan di awal antara kreditur dan debitur. Walaupun dari pihak kreditur telah melakukan upaya sebaik mungkin untuk mencegah adanya penunggakan dan telah melakukan *screening* dalam memberikan kredit. Terdapat berbagai alasan mengapa debitur tidak dapat memenuhi perjanjian sebagaimana mestinya. Hal itu dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti penurunan keuangan yang sedang dihadapi, tidak stabilnya bisnis yang sedang dijalani, bahkan tidak sedikit kejadian

<sup>1</sup> Sutarno, *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan Bank*, Alfabeta, Bandung, 2003. h. 92.

<sup>2</sup> Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001. h.

pinjaman disebabkan oleh debitur yang memiliki itikad tidak baik yaitu sengaja untuk tidak melunasi kredit sebagaimana waktu yang ditetapkan.

Terjadinya permasalahan pinjaman bermasalah, baik di dunia perusahaan perbankan maupun perusahaan pembiayaan hal tersebut tidak terpisah dari adanya posisi *Debt Collector* atau penagih utang, yang mana diposisikan sebagai pihak ketiga yang menjadi jembatan penagihan kredit antara debitur dan kreditur. Penggunaan jasa tersebut dipakai ketika debitur tetap tidak melakukan prestasinya untuk melakukan pembayaran kredit, disaat pihak kreditur telah melakukan restrukturisasi kredit yang bertujuan untuk membantu menyelamatkan pihak debitur yang mengalami kesulitan pembayaran. Oleh karena itu, demi terjadinya pelunasan pembayaran kredit, pihak kreditur menggunakan jasa *Debt Collector*, tetapi untuk melakukan tagihan yang dilakukan oleh pihak lain, hanya dapat dilakukan apabila kualitas dari tagihan kredit tersebut telah termasuk dalam kategori macet.<sup>3</sup>

*Debt Collector* merupakan suatu badan usaha yang memiliki kontrak kerja sama dengan pihak kreditur yang diberi kuasa untuk bekerja sama melakukan tagihan pelunasan pinjaman bermasalah. Namun, karena dianggap memiliki kuasa dan diperbolehkan, banyak kejadian tidak menyenangkan yang dilakukan oleh *Debt Collector* yang dilakukan secara tidak profesional dan termasuk dalam perbuatan melawan hukum, seperti melakukan ancaman, melakukan teror, melakukan intimidasi, dan adanya penekanan kepada pihak debitur. Bahkan ada beberapa kejadian yang sampai termasuk dalam ranah pidana, seperti adanya korban meninggal dunia akibat dikeroyok oleh *Debt Collector*. Hal-hal seperti itu yang membuat masyarakat memiliki stigma buruk akan profesi tersebut.

## B. Metode Penelitian

Metode dalam penulisan ini menggunakan tipe Penelitian Doktrinal (*Doctrinal Research*), yaitu dilakukan dengan cara melakukan penelitian pada Peraturan Perundang-Undangan dan literatur<sup>4</sup> yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Dalam hal ini Peraturan Perundang-Undangan dan literatur yang digunakan adalah yang berhubungan dengan kedudukan *Debt Collector* yang menjadi pihak ketiga untuk melakukan penagihan pinjaman bermasalah.

## C. Hasil Dan Pembahasan

### Penagihan dalam Penyelesaian Pinjaman Bermasalah oleh *Debt Collector* yang Melakukan Perbuatan Melanggar Hukum

Terdapat istilah dalam bahasa Belanda yaitu *onrechtmatigedaad* yang apabila diterjemahkan menjadi bahasa Indonesia berarti perbuatan melanggar hukum. Terdapat dua perbedaan istilah yang digunakan oleh para ahli, yaitu “melawan” dan “melanggar”. Istilah melawan itu sendiri dipakai oleh Mariam Darus Badruzaman ia menuturkan, yaitu sebagaimana yang telah ditentukan dalam Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek* (BW) bahwa

---

<sup>3</sup> Rudy Haryono Ma., Analisis *Debt Collector* (Sumber : <http://blogspot.com/2011/05/Analisis-penggunaan-Debt-Collector.html>) diakses pada tanggal 18 September 2021.

<sup>4</sup> Peter Mahmud Marzurki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2005, h. 133.

“segala perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan adanya kerugian terhadap orang lain, mewajibkan orang yang berbuat untuk melakukan ganti rugi atas tindakannya tersebut.”<sup>5</sup> Istilah perbuatan melawan hukum juga digunakan oleh MA Moegni Djojodirdjo, Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, dan IS Adiwimarta. Penggunaan istilah perbuatan melanggar hukum digunakan oleh Wirjono Prodjodikoro dan Subekti.<sup>6</sup>

Memang tidak terdapat pengertian secara konkrit mengenai perbuatan melanggar hukum dalam *Burgerlijk Wetboek* (BW), namun pengertian tersebut secara tersirat terdapat dalam Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek* (BW) yang berbunyi “Tiap perbuatan yang melawan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut” yang mana hal tersebut berkaitan dengan kewajiban ganti rugi akibat terjadinya perbuatan melanggar hukum.<sup>7</sup> Selanjutnya pada Pasal 1366 *Burgerlijk Wetboek* (BW) dipertegas bahwa “setiap orang bertanggungjawab tidak hanya terbatas pada kerugian yang diakibatkannya, tetapi juga yang disebabkan akibat kelalaian yang diperbuat.”<sup>8</sup> Melihat kedua pasal tersebut, mengenai perbuatan melanggar hukum tidak hanya dapat diakibatkan oleh suatu perbuatan, tetapi termasuk tindakan tidak berbuat atau karena kelalaian. Pada bidang ilmu hukum terdapat tiga kategori dari perbuatan melanggar hukum, yaitu:<sup>9</sup>

- a. Perbuatan melanggar hukum akibat disengaja.
- b. Perbuatan melanggar hukum tanpa adanya kesalahan, yang mana tidak adanya unsur disengaja juga kelalaian.
- c. Perbuatan melanggar hukum akibat kelalaian.

Seseorang dapat dikatakan melakukan perbuatan melanggar hukum apabila telah memenuhi unsur-unsurnya, sebagaimana ketentuan yang telah diatur pada Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek* (BW), maka unsur-unsur perbuatan melanggar hukum adalah sebagai berikut:

1. Adanya suatu perbuatan

Suatu perbuatan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pelaku. Pada umumnya, terdapat pengertian akan “perbuatan” pada perbuatan melanggar hukum, yaitu sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. *Nonfeasance*, ialah tidak melakukan tindakan yang telah diwajibkan oleh hukum.
- b. *Misfeasance*, ialah melakukan kesalahan dalam melakukan suatu perbuatan yang merupakan bagian dari kewajibannya.

---

<sup>5</sup> Sedyo Prayogo, “Penerapan Batas-Batas Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume 3 No. 2, Mei 2016, h. 282.

<sup>6</sup> *Ibid*.

<sup>7</sup> Andria Luhur Prakoso, “Prinsip Pertanggungjawaban Perdata Dalam Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan Undang Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup”, *Prosiding Seminar Nasional Hukum UMS*, Maret 2016, h. 213.

<sup>8</sup> Fitrah Rizqy, S.H., “Tinjauan Yuridis Terhadap Perbuatan Melawan Hukum dan Sanksinya”, *Jurnal Justitia*, Volume 3 No. 2, 2018, h. 242.

<sup>9</sup> *Ibid*, h. 3.

<sup>10</sup> Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, h. 5.

- c. *Malfeasance*, ialah suatu perbuatan yang dilakukan oleh pihak yang tidak memiliki hak dalam melakukannya. (William C. Robinson, 1882: 127)

## 2. Perbuatan tersebut melanggar hukum

Pengertian mengenai perbuatan melanggar hukum di Indonesia maupun Belanda sejak tahun 1999 maknanya menjadi luas, yang meliputi beberapa hal yaitu sebagai berikut:<sup>11</sup>

- a. perbuatan melanggar hukum yang berlaku
- b. perbuatan melanggar hak orang lain yang telah dijamin oleh hukum
- c. perbuatan yang tidak sesuai dengan kesusilaan
- d. perbuatan yang bertentangan dengan sikap baik dalam berhubungan bermasyarakat
- e. Adanya kesalahan dari pihak pelaku

Kesalahan dalam melakukan suatu perbuatan merupakan salah satu unsur dalam perbuatan melanggar hukum yang nantinya dapat dikenakan Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek* (BW).<sup>12</sup> Perihal tanggungjawab tanpa kesalahan (*strict liability*) bukan merupakan bagian dari tanggungjawab berdasarkan Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek* (BW). Untuk dapat memenuhi unsur kesalahan tersebut, harus memenuhi beberapa unsur agar dapat dimintakan pertanggungjawabannya, yaitu sebagai berikut:

- a. Unsur kesengajaan
- b. Unsur kelalaian
- c. Tidak terdapatnya alasan pemaaf atau pembenar (*overmacht*, tidak waras)

## 3. Adanya kerugian bagi korban

Dalam perbuatan melanggar hukum, kerugian yang diderita oleh korban dapat dijadikan sebagai syarat untuk mengajukan gugatan, apabila hal tersebut ingin dikenakan Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek* (BW). Dengan adanya yurisprudensi, kerugian dalam perbuatan melanggar hukum tidak hanya sebatas kerugian materiil, melainkan juga kerugian immateriil yang nantinya akan dinilai dengan nominal.<sup>13</sup>

## 4. Adanya hubungan klausul antara perbuatan dengan kerugian

Adanya syarat suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melanggar hukum, yaitu terdapatnya hubungan klausul perbuatan dengan kerugian yang dialami.<sup>14</sup>

Terkait pembahasan mengenai perbuatan melanggar hukum, pada praktiknya di kehidupan sehari-hari terkhusus dalam pelaksanaannya di perusahaan pembiayaan, hal tersebut banyaklah terjadi. Sebagaimana contoh kasus mengenai penarikan paksa yang dilakukan oleh Debt Collector yang terjadi di Jalan Jatinegara Kaum, Jakarta Timur. Terdapat dua orang yang menjadi korban kekerasan yang dilakukan oleh Debt Collector, menurut seorang saksi mata bernama Novi, korban memang sempat mengatakan dan

---

<sup>11</sup> Indah Sari, "Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 11 No. 1, September 2020, h. 65.

<sup>12</sup> Prihati Yuniarlin, "Penerapan Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum Terhadap Kreditur yang Tidak Mendaftarkan Jaminan Fiducia", *Jurnal Media Hukum*, Volume 19 No. 1, Juni 2012, h. 8.

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 68.

<sup>14</sup> Munir Fuady, *Op.Cit*, h. 13.

memberi pengakuan bahwa ia melakukan penunggakan dalam melakukan pembayaran angsuran motor tersebut. Korban mengatakan bahwa akan segera melakukan pelunasan terkait motor tersebut dan melakukan pembayaran secara langsung di kantor, tetapi kedua Debt Collector tetap tidak puas yang mengakibatkan adu mulut antara pelaku dengan korban tersebut yang berisi penghinaan serta berujung pada kekerasan dengan memukul kepala korban. Setelah melakukan perbuatan tersebut pelaku langsung melarikan diri dikarenakan banyaknya warga yang datang untuk membantu korban.<sup>15</sup>

Merujuk pada kasus tersebut dan berdasarkan pada argumentasi penulis, tindakan yang dilakukan oleh Debt Collector tersebut dapat dikatakan telah melakukan perbuatan melanggar hukum, yang merupakan tanggungjawab dari Debt Collector. Apabila korban ingin menggugat pelaku dengan dalil perbuatan melanggar hukum, maka dapat menggunakan argumentasi seperti berikut, Pertama, adanya suatu perbuatan, dalam hal ini Debt Collector melakukan suatu perbuatan yang mana ia tidak memiliki hak dalam melakukan perbuatan tersebut. Kedua, perbuatan tersebut melanggar hukum, dalam hal ini Debt Collector telah melanggar hak orang lain yang telah dijamin oleh hukum, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 9 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, "Setiap orang berhak untuk hidup tenteram, aman, damai, bahagia, sejahtera lahir dan batin." Ketiga, terdapat kesalahan dari pihak pelaku, dalam hal ini Debt Collector dengan sengaja melakukan tindakan yang mengancam dan berlaku kasar pada debitur. Keempat, adanya kerugian bagi korban, sesuai dengan yurisprudensi, kerugian tidak hanya sebatas pada materiil, namun juga pada kerugian immateriil yang nantinya dapat dinilai dengan nominal. Kelima, adanya hubungan klausul antara perbuatan dengan kerugian, sudah jelas bahwa tindakan yang dilakukan oleh Debt Collector tersebut dengan menyerang pribadi, kehormatan, harkat serta martabat debitur, serta mengancam untuk membunuh debitur berhubungan dengan kerugian immateriil mengenai mental dan rasa malu akibat tindakan Debt Collector tersebut.

Permasalahan awal terjadi pada kasus tersebut dikarenakan adanya tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak debitur yang membuat pihak kreditur melakukan perjanjian dengan pihak tenaga alih daya dalam bidang penagihan yang dalam hal ini merupakan Debt Collector, untuk melakukan penarikan kepada pihak debitur. Permasalahan selanjutnya disebabkan oleh tindakan yang dilakukan oleh Debt Collector yang tidak sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku sehingga pihak debitur merasa terganggu dan dirugikan atas tindakan tersebut. Oleh karena itu, tindakan yang dilakukan oleh Debt Collector tersebut dapat diajukan gugatan dengan dalil perbuatan melanggar hukum. Karena pada dasarnya memang yang bertanggungjawab penuh atas tindakan dan segala dampak yang terjadi yang dilakukan oleh Debt Collector tersebut adalah pihak pemberi kuasa, atau dalam hal ini merupakan perusahaan pembiayaan sebagaimana yang dikatakan dalam Pasal 48 Ayat (4) POJK Nomor 35/POJK.05/2018.

---

<sup>15</sup> Malvyandie Haryadi, "Selain Kepung Anggota TNI, ini 4 Kasus Debt Collector di Tahun 2021 yang Resahkan Masyarakat", *Tribunnews.com* (online), 10 Mei 2021, dalam <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/05/10/selain-kepung-anggota-tni-ini-4-kasus-debt-collector-di-tahun-2021-yang-resahkan-masyarakat?page=4>, diakses pada 6 Januari 2022.

Namun, hal tersebut harus dilihat terlebih lebih jauh lagi terkait isi dalam perjanjian pemberian kuasa yang dilaksanakan antara pihak perusahaan pembiayaan dengan Debt Collector. Apakah perilaku yang dilakukan oleh Debt Collector tersebut telah sesuai dengan isi perjanjian, sesuai dengan jobdesk yang tertera dalam perjanjian pemberian kuasa tersebut atau tidak, dan apakah ia telah menjalankan SOP dalam melaksanakan pekerjaannya. 16 Karena, sejatinya Debt Collector hanya melakukan pekerjaan sebagaimana yang telah dikatakan oleh pemberi kuasa, sehingga apabila ia memang ditugaskan untuk melakukan penagihan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Apabila dilihat dari kasus di atas, perlakuan yang dilakukan oleh Debt Collector pada kasus tersebut jelas salah dan tidak sesuai dengan prosedur hukum yang ada, sebagaimana yang dikatakan oleh Riswinandi selaku Kepala Eksekutif Pengawas Industri Keuangan Non-Bank OJK, dalam melakukan penagihan Debt Collector dilarang melakukannya dengan cara mengancam, menggunakan tindak kekerasan, memperlakukan debitur, juga melakukan tekanan baik itu berupa fisik maupun verbal.17 Sehingga kasus tersebut dapat digugat dengan dasar perbuatan melanggar hukum yang memiliki pertanggungjawaban berupa ganti rugi.

Terdapat contoh kasus lainnya yang telah diputus oleh majelis hakim yang dalam putusannya mengatakan bahwa pihak Debt Collector dan pihak perusahaan pembiayaan melakukan PMH. Kasus tersebut diawali dengan Debt Collector atas kuasa yang diberikan oleh pihak kreditur yang dalam hal ini merupakan perusahaan leasing (PT. Astra Sedaya Finance) untuk menarik kendaraan milik debitur yang dalam hal ini bernama Apriliani dan Suri. Kasus tersebut bermula saat pihak pemohon melakukan perjanjian pembiayaan terkait penyediaan dana untuk melakukan pembelian sebuah mobil Toyota Alphard V model 2,4 A/T 2004. Sebagaimana perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak, debitur memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran secara berkala kepada PT. Astra Sedaya Finance sebesar Rp222.696.000 selama 35 bulan terhitung sejak 18 November 2016. Pada awalnya pihak debitur telah melakukan pembayaran secara teratur dari tanggal 18 November sampai dengan tanggal 18 Juli 2017. Selama 3 bulan terakhir memang debitur mengalami kesulitan dalam hal ekonomi, sehingga terjadinya penunggakan dalam melakukan pembayaran. Namun, nyatanya pada tanggal 10 November 2017, debitur didatangi oleh Debt Collector selaku penerima kuasa yang diberikan oleh PT. Astra Sedaya Finance guna melakukan pengambilan kendaraan. Debt Collector diberikan kuasa untuk mengambil kendaraan tersebut dengan dalil bahwa debitur melakukan wanprestasi. Saat melaksanakan penagihan, Debt Collector melakukannya dengan cara sewenang-wenang dan tidak melakukan prosedur hukum sebagaimana yang harusnya dilakukan. Tindakan yang dianggap tidak sesuai dengan prosedur hukum yang benar yaitu seperti melakukan penagihan dengan cara paksaan, tidak menunjukkan dokumen serta bukti yang resmi, tidak

---

<sup>16</sup> Nanin Koeswidi Astuti, "Perbuatan Melawan Hukum Dalam Penagihan Utang Kartu Kredit Oleh Debt Collector dan Pertanggungjawaban Bank", *Jurnal Hukum to-ra*, Volume 3 No.3, Desember 2017, h. 660.

<sup>17</sup> Rully R. Ramli, "OJK: Debt Collector Dilarang Menagih dengan Ancaman, Kekerasan, atau memperlakukan", *Kompas.com* (online), 27 Juli 2021, h. 1, dalam <https://money.kompas.com/read/2021/07/27/112059826/ojk-debt-collector-dilarang-menagih-dengan-ancaman-kekerasan-atau>, diakses pada 2 Januari 2022.

melakukan peringatan terlebih dahulu kepada debitur mengenai tunggakan pembayaran, menyerang pribadi, kehormatan, harkat serta martabat debitur, juga mengancam untuk membunuh debitur. Sehingga pihak debitur tersebut mengajukan gugatan, dan telah diputus majelis hakim bahwa Debt Collector dan pihak perusahaan pembiayaan telah melakukan PMH.

Seharusnya, dalam melakukan penarikan Debt Collector harus memenuhi empat (4) syarat yang telah diatur sebagaimana yang disebutkan oleh Suwandi Wiranto selaku Ketua Umum APPI yaitu sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a. Membawa dan menunjukkan surat kuasa guna menjalankan eksekusi
- b. Membawa dan menunjukkan sertifikat jaminan fidusia
- c. Membawa dan menunjukkan surat somasi tahap pertama dan kedua yang menyatakan bahwa debitur telat dalam melunasi pembayaran
- d. Membawa dan menunjukkan Sertifikat Profesi Penagihan Pembiayaan (SPPI)

Dalam pelaksanaannya, seharusnya Dewan Direksi Perusahaan Pembiayaan yang memberikan kuasanya pada tenaga alih daya dalam fungsi penagihan yang dalam hal ini merupakan Debt Collector lebih memperhatikan dan menjaga agar tindakan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku yang tidak merugikan pihak manapun bahkan sampai melakukan perbuatan melanggar hukum, sesuai dengan Pasal 12 huruf b dan huruf d Peraturan OJK Nomor 30/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan Pembiayaan, yaitu “direksi perusahaan wajib mengelola perusahaan sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawabnya” dan “memastikan agar Perusahaan memperhatikan kepentingan semua pihak, khususnya kepentingan Debitur, Kreditur, dan/atau Pemangku Kepentingan lainnya.”

### **Penyelesaian Sengketa Perbuatan Melanggar Hukum Oleh Debt Collector**

Sengketa merupakan suatu posisi dimana terdapat dalam satu pihak yang dianggap mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pihak lain. Sengketa dapat terjadi dalam situasi apapun, baik itu antar individu, antar kelompok, ataupun antar individu dengan kelompok. Sifat dari sengketa itu sendiri dapat bersifat publik ataupun keperdataan baik itu di lingkup nasional maupun internasional.

Berdasarkan pandangan yang diberikan oleh Takdir Rahmadi, yang dimaksud dengan sengketa adalah terjadinya suatu konflik yang mana terjadi suatu perselisihan di antara orang-orang, hal tersebut merupakan suatu permasalahan yang termasuk dalam persepsi mereka, ataupun yang bersifat faktual. <sup>19</sup> Hal serupa juga dituangkan oleh Nurnaningsih Amriani dalam bukunya, ia mengatakan bahwa sengketa itu terjadi di antara

---

<sup>18</sup> Safir Makki, “Syarat Debt Collector Boleh Tarik Mobil Leasing”, *CNN Indonesia* (online), 10 Mei 2021, h. 1, dalam [<sup>19</sup> Takdir Rahmadi, \*Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat\*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, h. 1.](https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210510203559-78-641116/syarat-debt-collector-boleh-tarik-mobil-leasing#:~:text=Syarat%20pertama%2C%20kata%20dia%2C%20debt,membawa%20sertifikat%20dalam%20menagih%20utang, diakses pada 27 Desember 2021.</a></p></div><div data-bbox=)

para pihak yang mengalami perselisihan karena terjadi adanya wanprestasi yang telah diperbuat oleh salah satu di antara para pihak tersebut dalam suatu perjanjian. 20 Membahas mengenai sengketa di perusahaan pembiayaan, lebih jelasnya terdapat dalam Pasal 1 angka (13) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut POJK Nomor 1/POJK.07/2014) yaitu:

“Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan.”

Jika ditarik kesimpulan, maka yang dimaksud dengan sengketa adalah terdapatnya suatu permasalahan yang timbul di antara pihak, yang disebabkan oleh adanya hal seperti cidera janji atau wanprestasi, maupun perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak. Pada lembaga pembiayaan, terlebih dahulu wajib adanya pengaduan kepada Lembaga Jasa Keuangan, apabila tidak berujung pada kesepakatan, maka baru dapat melaksanakan penyelesaian sengketa. Terdapat dua cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan suatu sengketa, yaitu penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, maupun penyelesaian sengketa melalui litigasi.

Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi merupakan cara yang dapat ditempuh tanpa menggunakan jalur hukum, atau menggugatinya ke pengadilan. Jika ingin menempuh penyelesaian sengketa secara non-litigasi dapat diajukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Terdapat daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan oleh OJK sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 4 huruf (a) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut POJK Nomor 1/POJK.07/2014) di Sektor Jasa Keuangan, yaitu sebagai berikut:

a. Mediasi

Mediasi merupakan upaya yang dapat ditempuh dengan cara penunjukan pihak ketiga oleh para pihak yang bersengketa, berguna sebagai penengah untuk mencapai kesepakatan.<sup>21</sup>

b. Ajudikasi

Berdasarkan Penjelasan Pasal 4 Huruf (a) POJK Nomor 1/POJK.07/2014, yang dimaksud dengan ajudikasi adalah upaya yang dapat dilakukan dengan menunjuk pihak ketiga yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan mengenai sengketa yang terjadi.

c. Arbitrase

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang dimaksud dengan arbitrase

<sup>20</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, h. 13.

<sup>21</sup> Dian Maris Rahmah, “Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 4 No. 1, September 2019, h. 2.

adalah “upaya penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang telah dibuat oleh para pihak yang bersengketa secara tertulis.”

Maka, jika terdapat suatu sengketa yang melibatkan Debt Collector saat ia melakukan penugasan sebagaimana yang telah diberikan kuasanya oleh pihak perusahaan pembiayaan, penyelesaian atas sengketa tersebut dapat dilakukan terlebih dahulu dengan cara non-litigasi atau menggunakan lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Terdapat beberapa kelebihan yang didapatkan apabila menyelesaikan suatu sengketa melalui cara non-litigasi, yaitu dalam melakukan penyelesaian dilakukan secara informal, jangka waktu pelaksanaan dan penyelesaian sengketa terhitung pendek, biaya ringan, tidak terdapat adanya pertarungan antar para pihak karena tidak diperlukan adanya pembuktian, proses penyelesaiannya bersifat rahasia karena hanya para pihak yang terlibat, dengan tujuan yang sama atau win-win solution, sehingga hanya berfokus pada penyelesaian, sehingga terbebas dari adanya dendam antar para pihak.<sup>22</sup>

Cara selanjutnya yang dapat ditempuh selain penyelesaian sengketa melalui non-litigasi adalah penyelesaian sengketa melalui litigasi. Istilah “litigasi” merupakan pengertian dari penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan cara melalui pengadilan. Saat melakukan proses penyelesaian sengketa melalui litigasi para pihak yang bersengketa saling beradu untuk mengemukakan hak-haknya di hadapan pengadilan. Semua hal yang didapatkan apabila menempuh jalur litigasi berbanding terbalik dengan penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, prosedur yang dilakukan dalam jalur litigasi dilakukan secara formal, biaya perkara yang terhitung mahal, hasil yang didapatkan di akhir adalah win-lose solution yang mana terdapat salah satu pihak yang dimenangkan dalam pengadilan, sehingga hal tersebutlah yang dapat menimbulkan rasa dendam dan permusuhan di antara para pihak.<sup>23</sup>

Akibat hukum dari perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh Debt Collector selaku tenaga alih daya dari perusahaan pembiayaan adalah dengan melakukan ganti rugi. Ganti rugi terkait perbuatan melanggar hukum terdapat dalam Pasal 1365 Burgerlijk Wetboek (BW), “setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian.”

Berdasarkan Pasal 48 Ayat (4) POJK Nomor 35/POJK.05/2018 yang bertanggungjawab penuh atas tindakan dan segala dampak yang terjadi yang dilakukan oleh Debt Collector adalah pihak pemberi kuasa, atau dalam hal ini merupakan perusahaan pembiayaan. Jika mengikuti aturan dalam pasal tersebut maka yang berhak untuk melakukan ganti rugi adalah pihak perusahaan pembiayaan. Namun, Debt Collector dalam melakukan penagihan tidak sesuai dengan apa yang dikuasakan oleh pihak perusahaan pembiayaan, ia melakukan dengan cara yang tidak sesuai dengan prosedur hukum.

---

<sup>22</sup> M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Pembuktian dan Putusan Pengadilan, cetakan ketujuh*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, h. 236-237.

<sup>23</sup> Nurnaningsih Amriani, *Op.Cit.*, h. 35.

Maka, yang harus bertanggungjawab untuk melakukan tindakan ganti rugi adalah pihak Debt Collector. Sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1801 Burgerlijk Wetboek (BW), "Si kuasa diwajibkan, selama ia belum dibebaskan, melaksanakan kuasanya, dan ia menanggung segala biaya, kerugian dan bunga yang sekiranya dapat timbul karena tidak dilaksanakannya kuasa itu". Terdapat adanya hal yang bertentangan antara Pasal 48 Ayat (4) POJK Nomor 35/POJK.05/2018 dan Pasal 1801 Burgerlijk Wetboek (BW). Perlu diingat adanya asas *lex superior derogate legi inferiori* yaitu peraturan yang lebih tinggi apabila bertentangan dengan peraturan yang lebih rendah, maka yang berlaku adalah peraturan yang lebih tinggi.<sup>24</sup> Maka, berdasarkan asas tersebut Pasal 48 Ayat (4) POJK Nomor 35/POJK.05/2018 tidak berlaku karena bertentangan dengan Pasal 1801 Burgerlijk Wetboek (BW).

Terjadi banyaknya kasus mengenai Debt Collector yang menyalahi aturan atau tidak menaati syarat yang dibutuhkan sebagaimana mestinya, hal tersebut diakibatkan karena belum adanya peraturan atau payung hukum yang khusus membahas mengenai profesi Debt Collector, hanya membahas mengenai etika penagihan yang dapat dilakukan, hal tersebut diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11 Tahun 2009. Namun tidak terdapat adanya batasan-batasan, perbuatan, ataupun akibat hukum apa sajakah yang dapat dilakukan oleh pihak Debt Collector. Semua hal tersebut hanya sebatas pada perjanjian pemberian kuasa yang dibuat antara pihak perusahaan pembiayaan dengan Debt Collector saja.

#### D. Kesimpulan

*Debt Collector* saat melakukan tugasnya seringkali tidak sesuai dengan klausula-klausula yang terdapat dalam perjanjian pemberian kuasa yang dilakukan. Maka, pihak *Debt Collector* yang harus bertanggungjawab apabila ia melakukan suatu tindakan di luar perjanjian pemberian kuasa yang telah disepakati, saat melakukan penyelesaian pinjaman bermasalah. Tanggungjawabnya adalah dalam bentuk PMH, karena PMH adalah hubungan antara *Debt Collector* dengan pihak debitur, yang mana sebelumnya tidak ada perjanjian di antara kedua pihak tersebut. Bentuk pertanggungjawaban atas perbuatan melanggar hukum yang telah dilakukan oleh *Debt Collector* tersebut adalah dengan melakukan ganti rugi. Dalam menyelesaikan suatu perkara yang terjadi, peran OJK dapat dikedepankan dengan melakukan penyelesaian secara non-litigasi, dibandingkan dengan menyelesaikan suatu perkara secara litigasi yang dianggap lebih tidak efektif dan membutuhkan biaya yang lebih.

#### E. Biodata Penulis

**Nathasya Nauli Nainggolan, S.H.**, lulus dari Fakultas Hukum Universitas Indonesia pada tahun 2022 dengan peminatan Hukum Ekonomi dan Teknologi. Sejak tahun 2022,

---

<sup>24</sup> Nurfaqih Irfani, "Asas *Lex Superior*, *Lex Specialis*, dan *Lex Posterior*: Pemaknaan, Problematika, dan Penggunaannya Dalam Penalaran dan Argumentasi Hukum", *Jurnal Legislasi Indonesia*, Volume 16 No.3, September 2020, h. 311.

menempuh pendidikan lanjutan di Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

**Dr. Rouli Anita Velentina, S.H., LL.M.**, adalah staf pengajar Bidang Studi Hukum Ekonomi dan Teknologi Fakultas Hukum Universitas Indonesia sejak tahun 2009. Beliau memperoleh gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Gelar Master of Commercial Law dari the University of Melbourne, dan gelar Doktor Ilmu Hukum dari Universitas Pelita Harapan. Selain pendidikan formal, beliau mempunyai pengalaman bekerja sebagai penerjemah, analis hukum pada Australian Research Council (2001-2003), pembicara baik di dalam maupun luar negeri, dan aktif mengikuti pelatihan baik di dalam maupun di luar negeri. Beliau juga aktif mengajar mata kuliah Hukum Bisnis dan Hukum Perbankan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan mengajar materi pendirian, restrukturisasi, privatisasi, aksi korporasi, dan pembubaran BUMN pada Diklat Teknis Substantif Spesialisasi (DTSS) – Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kekayaan Negara dan Perimbangan Keuangan di Kementerian Keuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Amriani, Nurnaningsih. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Djojodirdjo, M.A. Moegni. (1982). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Fuady, Munir. (2005). *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Harahap, Yahya. (2008). *Hukum Acara Pembuktian dan Putusan Pengadilan, cetakan ketujuh*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Marzurki, Peter Mahmud. (2005). *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Rahmadi, Takdir. (2011). *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saliman, Abdul R. (2004). *Esensi Hukum Bisnis Indonesia: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Usman, Rachmadi. (2001). *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

## **B. Jurnal**

- Irfani, Nurfaqih. (2020). "Asas *Lex Superior, Lex Specialis, dan Lex Posterior*: Pemaknaan, Problematika, dan Penggunaannya Dalam Penalaran dan Argumentasi Hukum", *Jurnal Legislasi Indonesia*, Volume 16 No.3.
- Prakoso, Andria Luhur. (2016). "Prinsip Pertanggungjawaban Perdata Dalam Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan Undang Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup", *Prosiding Seminar Nasional Hukum UMS*.
- Prayogo, Sedyo. (2016). "Penerapan Batas-Batas Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume 3 No. 2.
- Rahmah, Dian Maris. (2019). "Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 4 No. 1.
- Rizqy, S.H., Fitrah. (2018). "Tinjauan Yuridis Terhadap Perbuatan Melawan Hukum dan Sanksinya", *Jurnal Justitia*, Volume 3 No. 2.
- Sari, Indah. (2020). "Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 11 No. 1.
- Yuniarlin, Prihati. (2012). "Penerapan Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum Terhadap Kreditur yang Tidak Mendaftarkan Jaminan Fiducia", *Jurnal Media Hukum*, Volume 19 No. 1.

## **C. Tesis atau Disertasi**

- Agustina, Rosa. (2004). *Perbuatan Melawan Hukum*, Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.

## **D. Surat Kabar**

- Haryadi, Malvyandie, "Selain Kepung Anggota TNI, ini 4 Kasus Debt Collector di Tahun 2021 yang Resahkan Masyarakat", *Tribunnews.com* (online), 10 Mei 2021, dalam <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/05/10/selain-kepung-anggota-tni->

ini-4-kasus-debt-collector-di-tahun-2021-yang-resahkan-masyarakat?page=4,  
diakses pada 6 Januari 2022.

Makki, Safir, "Syarat Debt Collector Boleh Tarik Mobil Leasing", CNN Indonesia (online), 10 Mei 2021, h. 1, dalam  
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210510203559-78-641116/syarat-debt-collector-boleh-tarik-mobil-leasing#:~:text=Syarat%20pertama%2C%20kata%20dia%2C%20debt,membawa%20sertifikat%20dalam%20menagih%20utang>, diakses pada 27 Desember 2021.

Ramli, Rully R., "OJK: Debt Collector Dilarang Menagih dengan Ancaman, Kekerasan, atau memermalukan", Kompas.com (online), 27 Juli 2021, h. 1, dalam  
<https://money.kompas.com/read/2021/07/27/112059826/ojk-debt-collector-dilarang-menagih-dengan-ancaman-kekerasan-atau>, diakses pada 2 Januari 2022.

#### **E. Website Resmi**

Haryono Ma, Rudy, Analisis Debt Collector (Sumber : <http://blogspot.com/2011/05/Analisis-penggunaan-Debt-Collector.html>) diakses pada tanggal 18 September 2021.