IURIS NOTITIA: JURNAL ILMU HUKUM
Vol. 4, No. 2, Oktober 2026, hlm. 436–447
e-ISSN: 3025-4477
Open access

Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tindakan Intimidatif *Debt Collector* dalam Penagihan Pembiayaan

Juridical Analysis of Consumer Legal Protection against Intimidating Actions of Debt Collectors in Financing Collection

Suhaila Zulkifli [a]*, **Ade Raihana Shafira** [b], **Tajuddin Noor** [c]

[a,b] PUI PT *Business Law*, Universitas Prima Indonesia, Medan, Indonesia

[c] Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

*Penulis korespondensi: suhailazulkifli@unprimdn.ac.id

ABSTRAK

Praktik penagihan dalam perjanjian pembiayaan merupakan konsekuensi dari hubungan kontraktual antara kreditur dan debitur yang tunduk pada asas kebebasan berkontrak dan itikad baik. Penggunaan jasa *debt collector* pada dasarnya diperbolehkan sepanjang dilaksanakan sesuai ketentuan hukum dan prinsip kepatutan. Namun dalam praktik, tindakan penagihan sering disertai intimidasi, tekanan psikologis, maupun ancaman penarikan objek pembiayaan tanpa prosedur hukum yang sah, sehingga berpotensi melanggar hak konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualifikasi tindakan intimidasi dalam penagihan pembiayaan sebagai perbuatan melawan hukum serta bentuk perlindungan hukum perdata yang dapat diberikan kepada konsumen berdasarkan hukum positif di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan pendekatan kasus sebagai pendukung analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan penagihan yang melampaui batas kewenangan, tidak memiliki dasar eksekutorial yang sah, serta menimbulkan kerugian immateriil berupa tekanan psikologis dapat memenuhi unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365. Perlindungan hukum diberikan melalui mekanisme gugatan ganti rugi, pembatasan eksekusi sepihak, serta penerapan asas itikad baik dan kepatutan dalam pelaksanaan perjanjian pembiayaan. Dengan demikian, meskipun debitur berada dalam keadaan wanprestasi, hak atas perlindungan hukum tetap melekat dan pelaksanaan hak kreditur tidak boleh dilakukan dengan cara yang bertentangan dengan hukum perdata.

Kata Kunci: *Debt Collector*, Perlindungan Konsumen, Perbuatan Melawan Hukum, Hukum Perdata, Penagihan Pembiayaan.

ABSTRACT

Collection practices in financing agreements are a consequence of the contractual relationship between creditors and debtors, which is subject to the principles of freedom of contract and good faith. The use of debt collection services is essentially permitted as long as it is carried out in accordance with legal provisions and principles of propriety. However, in practice, collection actions are often accompanied by intimidation, psychological pressure, and threats to repossess financed objects without legal procedures, thereby potentially violating consumer rights. This study aims to analyze the qualification of intimidation in financing collection as an unlawful act and the forms of civil law protection that can be provided to consumers based on positive law in Indonesia. This study is a normative legal study with a legislative, conceptual, and case-based approach to support the analysis. The results of the study show that collection actions that exceed the limits of authority, do not have a valid executory basis, and cause immaterial losses in the form of psychological pressure can fulfill the elements of unlawful acts as stipulated in Article 1365 of the Civil Code. Legal protection is provided through mechanisms such as compensation claims, restrictions on unilateral enforcement, and the application of the principles of good faith and propriety in the implementation of financing agreements. Thus, even if the debtor is in default, the right to legal protection remains attached and the creditor's rights may not be exercised in a manner that is contrary to civil law.

Keywords: *Debt Collector, Consumer Protection, Unlawful Acts, Civil Liability, Financing Collection*

Histori Jurnal: Artikel Masuk: 4 Agustus 2026 | Diterima: 20 Oktober 2026 | Diterbitkan: 26 Oktober 2026

Format Sitasi:

Zulkifli, S., Shafira, A. R., & Noor, T. (2026). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tindakan Intimidatif *Debt Collector* dalam Penagihan Pembiayaan. *Iuris Notitia: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), 436–447. DOI: https://doi.org/10.69916/iuris.v4i2.624

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri pembiayaan konsumen menempatkan perjanjian pembiayaan sebagai salah satu instrumen penting dalam hubungan hukum antara perusahaan pembiayaan dan konsumen, khususnya pada pembiayaan kendaraan bermotor. Struktur industri pembiayaan konsumen di Indonesia telah menjadi perhatian dalam kajian Johan (2017), yang dapat digunakan sebagai landasan awal untuk memahami karakteristik industri tersebut. Hubungan hukum dalam pembiayaan lahir dari perjanjian yang mengikat para pihak berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Meskipun demikian, kebebasan berkontrak tidak memberikan kewenangan tanpa batas kepada para pihak untuk melaksanakan hak kontraktualnya. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata mewajibkan pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik, yang dalam doktrin hukum kontrak berfungsi sebagai standar untuk menilai kepatutan dan kewajaran perilaku para pihak (Khairandy, 2003). Dengan demikian, pemenuhan kewajiban pembayaran oleh debitur dan pelaksanaan hak penagihan oleh kreditur harus ditempatkan dalam kerangka hubungan kontraktual yang tidak hanya menekankan kepastian pemenuhan prestasi, tetapi juga penghormatan terhadap hak-hak keperdataan masing-masing pihak.

Dalam praktik pembiayaan konsumen, keterlambatan atau kegagalan pembayaran dapat mendorong perusahaan pembiayaan menggunakan jasa pihak ketiga atau *debt collector* untuk melakukan penagihan. Pemberian kuasa tersebut pada dasarnya dapat dianalisis berdasarkan Pasal 1792 dan Pasal 1793 KUHPerdata, tetapi kewenangan penerima kuasa tetap dibatasi oleh ruang lingkup kuasa yang diberikan dan ketentuan hukum yang berlaku. Persoalan hukum muncul ketika pelaksanaan penagihan tidak lagi terbatas pada upaya meminta pemenuhan kewajiban, tetapi disertai intimidasi, ancaman, kekerasan, tekanan psikologis, penghinaan, atau pemaksaan penyerahan objek pembiayaan. Dalam keadaan demikian, persoalannya bukan semata-mata apakah kreditur mempunyai hak untuk menagih, melainkan apakah cara yang digunakan dalam pelaksanaan hak tersebut dapat dibenarkan secara hukum. Batas tersebut menjadi penting karena hak kreditur yang bersumber dari perjanjian tidak menghapus kewajiban untuk menghormati hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, kegiatan usaha perusahaan pembiayaan harus memperhatikan ketentuan sektoral mengenai penyelenggaraan usaha pembiayaan dan perkembangan pengaturan pelindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Persoalan tersebut memperoleh dimensi yang lebih kompleks ketika penagihan berkaitan dengan penarikan objek jaminan fidusia. Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia memberikan kerangka hukum bagi pelaksanaan hak kreditur atas objek jaminan, tetapi mekanisme eksekusinya harus dibaca sesuai dengan penafsiran konstitusional Mahkamah Konstitusi. Melalui Putusan Nomor 18/PUU-XVII/2019, Mahkamah Konstitusi menegaskan bahwa penentuan cidera janji tidak dapat semata-mata didasarkan pada penilaian sepihak kreditur apabila tidak terdapat kesepakatan mengenai cidera janji, dan eksekusi tidak dapat dilakukan secara sepihak ketika debitur keberatan menyerahkan objek jaminan secara sukarela. Dalam keadaan tersebut, pelaksanaan eksekusi harus mengikuti mekanisme hukum yang berlaku. Penegasan ini relevan karena penagihan utang dan eksekusi objek jaminan merupakan tindakan hukum yang berbeda: kewenangan melakukan penagihan tidak dengan sendirinya memberikan kewenangan untuk menarik atau menguasai objek jaminan melalui pemaksaan. Oleh sebab itu, tindakan *debt collector* harus dinilai tidak hanya berdasarkan keberadaan hubungan pembiayaan dan kondisi wanprestasi, tetapi juga berdasarkan dasar kewenangan, cara pelaksanaan, serta prosedur hukum yang digunakan (Jadidah, 2022; Mahardhika et al., 2023).

Dari perspektif hukum perdata, tindakan penagihan yang melampaui batas kewenangan dapat dianalisis melalui konstruksi perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Ketentuan tersebut menjadi dasar pertanggungjawaban apabila dapat dibuktikan adanya perbuatan yang melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian yang ditimbulkan. Dalam doktrin hukum perdata, ruang lingkup perbuatan melawan hukum tidak terbatas pada pelanggaran terhadap ketentuan tertulis, tetapi juga dapat mencakup pelanggaran hak subjektif orang lain, kewajiban hukum pelaku, kesusilaan, dan kepatutan dalam masyarakat. Perkembangan doktrin tersebut, yang antara lain dikaitkan dengan perkara Lindenbaum v. Cohen (1919), menjadi landasan untuk menilai apakah suatu hak telah dilaksanakan secara melampaui batas yang dapat dibenarkan. Dalam konteks penagihan pembiayaan, intimidasi atau ancaman tidak secara otomatis membuktikan terpenuhinya seluruh unsur Pasal 1365 KUHPerdata. Penilaian tetap harus mempertimbangkan sifat tindakan, bentuk kesalahan, kerugian yang nyata atau dapat dibuktikan, serta hubungan sebab akibat antara tindakan penagihan dan kerugian tersebut (Agustina, 2003). Pendekatan ini memungkinkan pembedaan yang lebih cermat antara penagihan yang sah, pelaksanaan hak yang tidak patut, dan tindakan yang dapat menimbulkan kewajiban ganti rugi.

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas perlindungan debitur dan persoalan eksekusi jaminan fidusia setelah Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019. Dinata (2020) serta Syafrida dan Hartati (2020), misalnya, mengkaji perkembangan pelaksanaan eksekusi jaminan fidusia setelah putusan tersebut. Kajian Mahardhika et al. (2023) juga menyoroti pengaruh putusan Mahkamah Konstitusi terhadap eksekusi objek jaminan fidusia. Selanjutnya, Farida dan Badriyah (2024) membahas implementasi putusan tersebut dari perspektif kreditur dan *debt collector*, sedangkan Saffanah dan Ramadhani (2024) mengkaji perlindungan hukum debitur dalam eksekusi jaminan fidusia. Salvia dan Putri (2024) turut membahas konstitusionalitas eksekusi jaminan fidusia dalam kerangka perlindungan hak konsumen. Rangkaian penelitian tersebut menunjukkan bahwa persoalan eksekusi sepihak, kepastian hukum, dan keseimbangan perlindungan antara kreditur dan debitur telah memperoleh perhatian akademik yang cukup luas.

Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk mengembangkan analisis yang secara terintegrasi menghubungkan batas kewenangan penagihan, kualifikasi tindakan intimidatif sebagai perbuatan melawan hukum, dan bentuk pemulihan perdata bagi konsumen. Fokus pada eksekusi jaminan fidusia tidak sepenuhnya identik dengan pengujian pertanggungjawaban perdata atas cara penagihan, sebab tindakan intimidatif dapat terjadi sebelum eksekusi dilakukan, selama proses penagihan berlangsung, ataupun ketika penyerahan objek jaminan dipaksakan. Perbedaan fokus tersebut perlu ditempatkan secara proporsional karena tidak berarti penelitian terdahulu sama sekali mengabaikan tanggung jawab hukum kreditur atau *debt collector*. Sebaliknya, penelitian ini mengembangkan pendekatan analitis yang menghubungkan aspek kontraktual, perlindungan konsumen, hukum jaminan fidusia, dan pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata dalam satu kerangka penilaian.

Perspektif internasional memperkuat relevansi persoalan tersebut. Stănescu (2021), melalui penelitian terhadap praktik penagihan utang di 26 negara anggota Uni Eropa, mengidentifikasi variasi pengaturan, bentuk praktik penagihan abusif, mekanisme pengawasan, dan upaya pemulihan bagi konsumen. Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa penagihan di luar proses pengadilan dapat menjadi problematis ketika cara yang digunakan mengancam kesejahteraan fisik, psikologis, atau ekonomi debitur. Selanjutnya, Stănescu dan Kepinski (2025) menilai peran kode etik industri dalam pengaturan penagihan utang informal di Uni Eropa dan menemukan variasi kualitas serta keterbatasan penegakan kode etik di berbagai negara. Temuan tersebut memberikan perspektif komparatif bahwa perlindungan konsumen tidak cukup hanya bergantung pada pengakuan hak secara normatif, tetapi juga memerlukan standar perilaku, mekanisme pengawasan, dan sarana pertanggungjawaban yang efektif. Namun, kerangka regulasi Uni Eropa tidak dapat diterapkan secara langsung pada Indonesia karena perbedaan sistem hukum dan kelembagaan; relevansinya terletak pada penguatan kerangka analisis mengenai batas perilaku penagih dan efektivitas perlindungan konsumen (Stănescu, 2021; Stănescu & Kepinski, 2025).

Relevansi penelitian ini juga terlihat dalam praktik peradilan, khususnya Putusan Pengadilan Negeri Jambi Nomor 202/Pdt.G/2024/PN Jmb yang menjadi objek kajian kasus. Putusan tersebut perlu dianalisis berdasarkan pertimbangan hukum hakim, fakta yang terbukti, dasar kewenangan penagihan, serta hubungan antara tindakan yang disengketakan dan bentuk pemulihan yang diputuskan. Analisis terhadap putusan ini penting untuk menguji penerapan norma secara konkret, bukan sekadar mengulang ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks tersebut, keadaan wanprestasi debitur harus dibedakan dari keabsahan cara penagihan yang dilakukan kreditur atau pihak yang menerima kuasa. Debitur yang belum memenuhi kewajiban kontraktualnya tetap mempunyai hak atas perlindungan hukum, sedangkan kreditur tetap mempunyai hak menagih sepanjang dilaksanakan melalui cara yang dibenarkan oleh hukum.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan penagihan pembiayaan dalam perspektif hukum perdata Indonesia, menguji kualifikasi tindakan intimidatif dalam penagihan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, serta mengidentifikasi bentuk perlindungan dan pemulihan perdata yang dapat diberikan kepada konsumen. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi analisis mengenai batas kewenangan penagihan, penerapan unsur-unsur perbuatan melawan hukum, dan konsekuensi pertanggungjawaban perdata dengan menggunakan Putusan Pengadilan Negeri Jambi Nomor 202/Pdt.G/2024/PN Jmb sebagai objek analisis kasus. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membahas keabsahan eksekusi jaminan fidusia setelah putusan Mahkamah Konstitusi, tetapi juga mengembangkan kerangka penilaian terhadap cara pelaksanaan hak penagihan dan akibat hukumnya bagi perlindungan konsumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memperjelas batas pelaksanaan hak kreditur sekaligus memberikan dasar analitis bagi penerapan prinsip itikad baik, kepatutan, keseimbangan, dan kepastian hukum dalam hubungan pembiayaan konsumen (Herlina, 2018).

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bersifat preskriptif, yaitu penelitian yang mengkaji norma hukum positif, asas hukum, doktrin, dan putusan pengadilan untuk menganalisis permasalahan hukum serta merumuskan argumentasi mengenai penyelesaian yang seharusnya menurut hukum. Penelitian hukum normatif berorientasi pada penelaahan koherensi antara peraturan perundang-undangan, prinsip hukum, dan doktrin yang relevan dengan isu hukum yang diteliti (Marzuki, 2021; Soekanto & Mamudji, 2015). Dalam penelitian ini, metode tersebut digunakan untuk mengkaji batas kewenangan penagihan pembiayaan oleh *debt collector*, kualifikasi tindakan intimidatif sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), serta bentuk perlindungan hukum perdata bagi konsumen.

Pendekatan penelitian meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah kesesuaian dan keterkaitan norma yang mengatur perjanjian, perbuatan melawan hukum, perlindungan konsumen, dan eksekusi jaminan fidusia. Pendekatan kasus digunakan untuk mengkaji pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Pengadilan Negeri Jambi Nomor 202/Pdt.G/2024/PN Jmb, terutama berkaitan dengan tindakan penagihan, dasar kewenangan pihak penagih, penerapan prinsip itikad baik dan kepatutan, serta pertanggungjawaban hukum yang dipertimbangkan dalam putusan. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis doktrin dan prinsip hukum yang berkaitan dengan perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan hak (*misbruik van recht*), itikad baik, dan perlindungan konsumen. Penggunaan ketiga pendekatan tersebut memungkinkan analisis terhadap hubungan antara norma hukum, konsep hukum, dan penerapannya dalam putusan pengadilan (Marzuki, 2021; Ridwan, 2022).

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia, peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang relevan dan masih berlaku, Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019, serta Putusan Pengadilan Negeri Jambi Nomor 202/Pdt.G/2024/PN Jmb. Bahan hukum sekunder mencakup buku-buku hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan pendapat ahli yang berkaitan dengan hukum perjanjian, perbuatan melawan hukum, penagihan pembiayaan, eksekusi jaminan fidusia, dan perlindungan konsumen. Sementara itu, bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan sumber penunjang yang digunakan untuk memperjelas istilah serta konsep hukum yang relevan.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelusuri sumber hukum melalui basis data peraturan perundang-undangan, direktori putusan pengadilan, serta publikasi ilmiah yang relevan. Bahan hukum yang diperoleh kemudian diinventarisasi, diklasifikasikan berdasarkan jenis dan relevansinya, serta dikaji keterkaitannya dengan rumusan masalah penelitian. Pemilihan bahan hukum didasarkan pada relevansi substansi, otoritas sumber, dan keterkaitannya dengan isu penagihan pembiayaan serta perlindungan konsumen, dengan mengutamakan peraturan yang berlaku dan publikasi ilmiah yang relevan serta mutakhir.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif melalui penalaran hukum, penafsiran sistematis, dan analisis konseptual. Analisis dilakukan dengan menghubungkan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan doktrin hukum dan pertimbangan hakim dalam putusan yang dikaji. Secara khusus, tindakan penagihan dianalisis berdasarkan batas kewenangan penagih, prinsip itikad baik dan kepatutan, serta unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang meliputi perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk merumuskan argumentasi hukum mengenai kualifikasi tindakan intimidatif sebagai perbuatan melawan hukum dan bentuk perlindungan hukum perdata yang dapat diberikan kepada konsumen. Dengan demikian, penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang bersifat preskriptif berdasarkan norma hukum positif dan penerapannya dalam perkara yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengaturan Hukum mengenai Penagihan Pembiayaan dalam Perspektif Hukum Perdata di Indonesia

Hubungan hukum antara kreditur dan debitur dalam pembiayaan konsumen pada dasarnya bersumber dari perjanjian yang mengikat para pihak. Asas kebebasan berkontrak memberikan ruang bagi para pihak untuk menentukan isi perjanjian, tetapi kebebasan tersebut tidak dapat dilepaskan dari kewajiban melaksanakan perjanjian dengan itikad baik dan memperhatikan keseimbangan kepentingan para pihak (Kusmayanti, 2020). Dalam praktik pembiayaan konsumen, penggunaan perjanjian baku berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar karena substansi perjanjian umumnya telah ditentukan oleh pelaku usaha, sedangkan konsumen

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

memiliki ruang negosiasi yang terbatas (Winarni, 2015). Oleh sebab itu, keberadaan perjanjian yang sah tidak dengan sendirinya membenarkan setiap tindakan kreditur dalam menagih kewajiban debitur. Pelaksanaan hak kontraktual tetap harus dinilai berdasarkan hukum, itikad baik, kepatutan, dan penghormatan terhadap hak pihak lain.

Asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata berfungsi sebagai standar untuk menilai cara para pihak melaksanakan hak dan kewajibannya. Dalam konteks penagihan pembiayaan, asas ini tidak hanya berkaitan dengan keberadaan piutang atau terjadinya wanprestasi, tetapi juga dengan cara penagihan dilakukan. Kreditur pada prinsipnya berhak menagih pembayaran yang telah jatuh tempo, tetapi hak tersebut tidak memberikan kewenangan untuk menggunakan ancaman, kekerasan, penghinaan, atau tekanan yang bertentangan dengan hukum. Pandangan ini sejalan dengan Af'Idah et al. (2016), yang menempatkan kepatutan dan itikad baik sebagai batas terhadap pelaksanaan hak dalam hubungan hukum perdata. Dengan demikian, penilaian terhadap tindakan penagihan harus membedakan antara tujuan yang sah, yaitu memperoleh pembayaran, dan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Perlindungan konsumen memberikan dasar tambahan untuk menguji kewajaran tindakan penagihan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Dalam hubungan pembiayaan, hak tersebut tetap relevan meskipun konsumen mempunyai kewajiban membayar angsuran. Faniyah dan Alhadi (2024) menyoroti pentingnya perlindungan konsumen terhadap praktik penagihan yang menimbulkan tekanan psikologis dan ketidakseimbangan dalam hubungan pembiayaan. Sejalan dengan itu, Dinata (2020) menegaskan bahwa terjadinya wanprestasi tidak menghapus kewajiban kreditur untuk melaksanakan haknya berdasarkan hukum dan prinsip kepatutan.

Pengaturan yang lebih spesifik terdapat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Pasal 62 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan memastikan bahwa penagihan kredit atau pembiayaan dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketentuan tersebut melarang penagihan menggunakan ancaman, kekerasan, tindakan yang bersifat mempermalukan konsumen, tekanan fisik maupun verbal, serta penagihan yang terus-menerus dan mengganggu. Pasal 61 juga mengatur persyaratan kerja sama dengan pihak lain untuk melaksanakan fungsi penagihan dan menegaskan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan atas dampak kerja sama tersebut (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Ketentuan tersebut penting karena praktik penagihan dapat melibatkan pihak ketiga atau perusahaan jasa penagihan. Pelibatan pihak ketiga tidak seharusnya dipahami sebagai cara untuk melepaskan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan atas proses penagihan. Sebaliknya, persyaratan kerja sama, kompetensi petugas, dan tanggung jawab atas dampak penagihan menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi penagihan tetap berada dalam kerangka pengawasan hukum. Dengan demikian, apabila tindakan penagih bertentangan dengan standar penagihan yang diwajibkan oleh POJK Nomor 22 Tahun 2023, tindakan tersebut dapat menjadi bagian dari penilaian hukum terhadap kepatuhan pelaku usaha, tanpa mengesampingkan kebutuhan untuk membuktikan dasar pertanggungjawaban perdata dalam perkara konkret.

Persoalan penagihan perlu pula dibedakan dari eksekusi objek jaminan fidusia. Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019 memberikan penafsiran terhadap ketentuan eksekutorial dalam Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia. Inti relevansinya adalah bahwa apabila tidak terdapat kesepakatan mengenai terjadinya wanprestasi dan debitur keberatan menyerahkan objek jaminan secara sukarela, pelaksanaan eksekusi harus mengikuti mekanisme dan prosedur yang setara dengan pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Oleh karena itu, putusan tersebut tidak tepat ditafsirkan sebagai larangan mutlak terhadap seluruh bentuk eksekusi di luar pengadilan. Penerapannya harus memperhatikan keadaan yang disyaratkan dalam putusan tersebut, terutama mengenai kesepakatan tentang wanprestasi dan penyerahan objek jaminan secara sukarela.

Perbedaan antara penagihan dan eksekusi mempunyai implikasi langsung bagi perlindungan debitur. Penyampaian tagihan atau pemberitahuan mengenai kewajiban yang belum dipenuhi tidak serta-merta merupakan tindakan melawan hukum. Sebaliknya, ancaman, tekanan, atau pengambilan objek jaminan secara paksa perlu diuji berdasarkan dasar kewenangan, prosedur yang berlaku, dan cara tindakan tersebut dilakukan. Syafrida dan Hartati (2020) serta Dinata (2020) relevan untuk menjelaskan perkembangan perlindungan debitur setelah putusan Mahkamah Konstitusi tersebut. Dalam kerangka ini, keberadaan wanprestasi tidak dapat diperlakukan sebagai pembenaran menyeluruh atas semua tindakan kreditur atau pihak penagih.

Literatur internasional memperlihatkan bahwa persoalan penagihan abusif bukan hanya berkaitan dengan hubungan kontraktual, tetapi juga dengan efektivitas regulasi dan pengawasan. Berdasarkan kajian terhadap

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

26 negara anggota Uni Eropa, Stănescu (2021) menemukan variasi dalam pengaturan praktik penagihan abusif, termasuk dalam pengawasan terhadap penagih, bentuk praktik yang dilarang, serta mekanisme pemulihan bagi konsumen. Kajian tersebut memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada pengakuan hak secara normatif, tetapi juga pada kejelasan standar perilaku dan tersedianya mekanisme penegakan yang efektif. Dalam penelitian yang lebih baru, Stănescu dan Kepinski (2025) menunjukkan bahwa kode etik industri penagihan tidak selalu menjadi pengganti yang memadai bagi penegakan hukum publik ketika transparansi dan penerapannya masih terbatas.

Temuan internasional tersebut dapat digunakan sebagai perspektif pembanding, bukan sebagai aturan yang secara langsung berlaku di Indonesia. Dalam konteks Indonesia, POJK Nomor 22 Tahun 2023 menyediakan standar perilaku penagihan yang lebih eksplisit, sedangkan KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar untuk menilai konsekuensi hukum tindakan yang merugikan konsumen. Tantangan berikutnya adalah memastikan bahwa standar tersebut diterapkan dalam praktik, termasuk ketika penagihan dilakukan melalui pihak ketiga. Oleh karena itu, kerangka hukum penagihan pembiayaan di Indonesia harus dibaca secara terpadu melalui hukum perjanjian, perlindungan konsumen, pengaturan sektor jasa keuangan, dan hukum jaminan fidusia.

Berdasarkan uraian tersebut, hak kreditur untuk menagih tetap diakui, tetapi pelaksanaannya dibatasi oleh itikad baik, kepatutan, prosedur hukum, dan hak konsumen. Dalam perkara yang menjadi objek penelitian, kerangka normatif ini menjadi dasar untuk menilai apakah tindakan penagihan yang dipersoalkan masih berada dalam batas pelaksanaan hak atau telah melampaui batas kewajaran. Penilaian tersebut selanjutnya perlu dilakukan melalui pengujian unsur perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata.

3.2. Kualifikasi Tindakan Intimidasi dalam Penagihan Pembiayaan sebagai Perbuatan Melawan Hukum Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata

Pasal 1365 KUHPerdata menjadi dasar umum pertanggungjawaban perdata terhadap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam doktrin hukum perdata, penerapan ketentuan ini perlu memperhatikan unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab akibat antara perbuatan dengan kerugian yang ditimbulkan (Muhammad Arif Kurniawan, 2022). Keempat unsur tersebut harus dianalisis secara terpisah dan kemudian dinilai secara keseluruhan berdasarkan fakta serta alat bukti dalam perkara. Oleh karena itu, keberadaan tindakan yang dianggap tidak patut belum dengan sendirinya cukup untuk menyimpulkan bahwa seluruh unsur pertanggungjawaban perdata telah terpenuhi.

Unsur pertama berkaitan dengan sifat melawan hukum dari tindakan yang dilakukan. Penilaiannya tidak terbatas pada pelanggaran terhadap ketentuan tertulis, tetapi dapat pula memperhatikan pelanggaran terhadap hak subjektif orang lain, kewajiban hukum pelaku, kesusilaan, serta kepatutan dalam masyarakat. Dalam konteks penagihan pembiayaan, tindakan berupa ancaman, penghinaan, tekanan fisik atau verbal, maupun tindakan lain yang melampaui kewenangan penagih dapat dinilai sebagai perbuatan melawan hukum apabila bertentangan dengan ketentuan hukum atau melanggar hak konsumen. Pasal 62 POJK Nomor 22 Tahun 2023 memperkuat dasar normatif penilaian tersebut karena secara khusus melarang penggunaan ancaman, kekerasan, tindakan mempermalukan konsumen, dan tekanan fisik maupun verbal dalam penagihan.

Namun, penilaian mengenai sifat melawan hukum harus tetap memperhatikan bentuk tindakan dan konteksnya. Pemberitahuan tentang tunggakan, permintaan pembayaran, atau penjelasan mengenai konsekuensi hukum wanprestasi tidak otomatis merupakan intimidasi. Penilaian akan berbeda apabila penagih menggunakan ancaman yang tidak sah, mempermalukan konsumen, melakukan tekanan berulang yang mengganggu, atau mengambil objek jaminan tanpa memperhatikan prosedur yang berlaku. Pembedaan ini diperlukan agar analisis tidak mengubah setiap tindakan penagihan menjadi perbuatan melawan hukum, tetapi tetap mampu mengidentifikasi tindakan yang melampaui batas pelaksanaan hak.

Unsur kedua adalah kesalahan, yang dapat berkaitan dengan kesengajaan atau kelalaian. Dalam perkara penagihan, kesalahan perlu dianalisis melalui perilaku pihak yang melakukan tindakan, pengetahuan mengenai batas kewenangannya, serta kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Apabila penagih secara sengaja menggunakan ancaman atau tekanan yang dilarang, keadaan tersebut dapat menjadi indikator kesalahan. Demikian pula, apabila pelaku usaha jasa keuangan tidak memenuhi kewajibannya dalam mengatur dan mengawasi kerja sama penagihan, fakta tersebut dapat relevan dalam menilai tanggung jawabnya. Pasal 61 POJK Nomor 22 Tahun 2023 menegaskan bahwa pelaku usaha jasa keuangan bertanggung jawab atas dampak kerja sama dengan pihak lain yang menjalankan fungsi penagihan. Meskipun demikian, bentuk dan dasar pertanggungjawaban setiap pihak tetap perlu ditentukan berdasarkan hubungan hukum, tindakan, dan bukti yang tersedia.

Unsur ketiga adalah kerugian. Dalam konteks penagihan intimidatif, kerugian dapat berbentuk materiil

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

maupun immateriil. Kerugian materiil perlu dikaitkan dengan pengeluaran, kehilangan, atau kerugian ekonomi yang dapat diidentifikasi. Sementara itu, kerugian immateriil dapat berkaitan dengan rasa takut, hilangnya rasa aman, gangguan terhadap kehormatan atau reputasi, dan penderitaan psikologis. Akan tetapi, kerugian immateriil tidak seharusnya dianggap otomatis terbukti hanya karena konsumen menyatakan mengalami intimidasi. Penilaiannya perlu didukung oleh fakta yang relevan, seperti bentuk dan intensitas tindakan, konteks kejadian, keterangan saksi, komunikasi yang tersedia, atau bukti lain yang dapat dipertimbangkan hakim. Besarnya ganti rugi juga harus ditentukan berdasarkan penilaian pengadilan terhadap keadaan konkret, bukan semata-mata berdasarkan besaran tuntutan pihak yang dirugikan.

Unsur keempat adalah hubungan kausal antara tindakan dan kerugian. Konsumen perlu menunjukkan bahwa kerugian yang dituntut mempunyai hubungan yang cukup dengan tindakan penagihan yang dipersoalkan. Misalnya, apabila tuntutan didasarkan pada kerugian ekonomi, perlu dijelaskan bagaimana tindakan tersebut menyebabkan kerugian yang dapat diidentifikasi. Apabila tuntutan berkaitan dengan penderitaan psikologis atau hilangnya rasa aman, analisis perlu menguraikan hubungan antara tindakan yang dilakukan dan dampak yang diklaim. Pengujian kausalitas penting untuk membedakan kerugian yang benar-benar berkaitan dengan perbuatan tergugat dari kerugian yang bersumber dari keadaan lain.

Selain keempat unsur tersebut, doktrin penyalahgunaan hak (*abuse of rights* atau *misbruik van recht*) membantu menjelaskan mengapa hak menagih tidak dapat digunakan tanpa batas. Hak yang bersumber dari perjanjian tetap harus dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan batas yang ditentukan hukum. Ketika hak tersebut digunakan dengan cara yang tidak proporsional dan melanggar hak pihak lain, cara pelaksanaannya dapat menjadi dasar penilaian mengenai sifat melawan hukum. Dalam hubungan pembiayaan, doktrin ini memungkinkan analisis yang lebih tajam: persoalannya bukan sekadar apakah kreditur berhak menagih, melainkan apakah hak itu dijalankan melalui cara yang dibenarkan.

Kerangka tersebut digunakan untuk menganalisis Putusan Pengadilan Negeri Jambi Nomor 202/Pdt.G/2024/PN Jmb. Berdasarkan uraian perkara dalam naskah penelitian, tindakan yang dipersoalkan berkaitan dengan tekanan psikologis dan ancaman penarikan kendaraan dalam proses penagihan. Jika fakta tersebut memang dinyatakan terbukti dalam pertimbangan hakim, tindakan itu perlu diuji terlebih dahulu terhadap standar penagihan dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 dan prinsip itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Selanjutnya, analisis harus menguraikan bagaimana fakta tersebut memenuhi unsur sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Dengan cara ini, putusan tidak hanya digunakan sebagai ilustrasi, tetapi sebagai bahan untuk menguji penerapan norma terhadap peristiwa konkret.

Penting pula untuk tidak menyamakan tindakan penagihan dengan eksekusi jaminan fidusia. Apabila persoalan perkara menyangkut ancaman pengambilan kendaraan, analisis perlu mengidentifikasi apakah tindakan tersebut baru berupa ancaman, sudah berupa upaya pengambilan, atau telah mencapai tahap eksekusi. Setelah itu, barulah ketentuan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 dan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019 diterapkan sesuai dengan kondisi yang relevan. Pendekatan ini menghindari kesimpulan yang terlalu luas bahwa setiap ancaman penarikan otomatis melanggar putusan Mahkamah Konstitusi, sekaligus tetap membuka ruang untuk menilai tindakan yang tidak sesuai prosedur sebagai bagian dari perbuatan melawan hukum.

Secara komparatif, Stănescu (2021) menunjukkan bahwa praktik penagihan abusif memerlukan pengaturan yang jelas mengenai perilaku yang dilarang dan mekanisme pemulihan konsumen. Sementara itu, Stănescu dan Kepinski (2025) menyoroti keterbatasan kode etik industri ketika tidak disertai pengawasan dan penegakan yang efektif. Literatur ini mendukung pentingnya menghubungkan standar perilaku penagihan dengan konsekuensi hukum ketika standar tersebut dilanggar. Dalam konteks Indonesia, hubungan tersebut dapat dianalisis melalui ketentuan khusus mengenai penagihan dalam POJK, hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan pertanggungjawaban perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata.

Dengan demikian, tindakan intimidatif dalam penagihan pembiayaan dapat menjadi dasar pertanggungjawaban perdata apabila terbukti memenuhi unsur-unsur Pasal 1365 KUHPerdata. Kontribusi analisis ini terletak pada pembedaan antara hak kreditur untuk memperoleh pembayaran dan batas hukum mengenai cara penagihan. Penilaian tidak cukup hanya bertumpu pada status wanprestasi debitur atau pada anggapan bahwa tindakan penagih tidak patut, tetapi harus memperlihatkan hubungan antara norma yang dilanggar, kesalahan pelaku, kerugian yang terjadi, dan hubungan kausal di antara semuanya.

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

3.3. Bentuk Perlindungan Hukum Perdata bagi Konsumen terhadap Tindakan Intimidatif dalam Penagihan Pembiayaan

Perlindungan hukum bagi konsumen yang menghadapi penagihan intimidatif dapat ditempatkan dalam dua ranah yang saling melengkapi, yaitu pencegahan dan pemulihan. Perlindungan preventif bertujuan memastikan bahwa isi perjanjian dan prosedur penagihan tidak memberikan ruang bagi tindakan yang melanggar hak konsumen. Perlindungan represif menyediakan mekanisme untuk menuntut pertanggungjawaban ketika tindakan yang merugikan telah terjadi. Dalam konteks hukum perdata, Pasal 1365 KUHPerdata memberikan dasar umum untuk mengajukan tuntutan ganti rugi, sedangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyediakan kerangka perlindungan terhadap hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan (Elis Herlina, 2018).

Gugatan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata dapat menjadi sarana pemulihan apabila konsumen mampu menunjukkan terpenuhinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Dalam menyusun tuntutan, konsumen perlu menjelaskan tindakan yang dilakukan, pihak yang bertanggung jawab, dasar sifat melawan hukum, bentuk kesalahan, kerugian yang dialami, dan hubungan kausal antara tindakan dengan kerugian. Kerugian materiil perlu diuraikan secara konkret, sedangkan tuntutan kerugian immateriil perlu dikaitkan dengan fakta yang dapat dinilai pengadilan. Dengan demikian, mekanisme ganti rugi tidak hanya berfungsi memberikan pemulihan, tetapi juga menuntut adanya pembuktian yang memadai agar pertanggungjawaban tidak ditetapkan semata-mata berdasarkan dugaan.

Dalam hubungan kontraktual, asas itikad baik juga membatasi cara kreditur menggunakan haknya. Subekti (2005) menempatkan itikad baik sebagai prinsip penting dalam pelaksanaan perjanjian. Oleh karena itu, status debitur yang belum memenuhi kewajibannya tidak menghapus haknya untuk diperlakukan sesuai dengan hukum. Jika penagihan dilakukan melalui ancaman atau tekanan yang melampaui batas kepatutan, persoalan hukum yang muncul tidak berhenti pada kewajiban pembayaran, tetapi juga menyangkut cara pelaku menjalankan haknya. Hal ini sejalan dengan pandangan Herlina (2018) mengenai perlindungan konsumen dan kebutuhan untuk memastikan bahwa hubungan pembiayaan tidak menghilangkan hak dasar konsumen.

Perlindungan juga dapat diberikan melalui pengujian klausula baku dalam perjanjian pembiayaan. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan terhadap klausula baku tertentu yang merugikan konsumen, termasuk klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atau memberikan kewenangan sepihak dalam keadaan yang dilarang undang-undang. Oleh karena itu, klausula yang memberikan kewenangan penagihan atau pengambilan objek jaminan perlu memeriksa substansi dan penerapannya. Tidak setiap klausula mengenai penagihan atau jaminan otomatis tidak sah; penilaiannya harus didasarkan pada rumusan klausula, ketentuan hukum yang berlaku, serta cara klausula tersebut dilaksanakan. Pemeriksaan ini merupakan bentuk perlindungan preventif karena dapat mengidentifikasi ketentuan kontrak yang berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan sebelum sengketa terjadi.

Di samping mekanisme perdata, POJK Nomor 22 Tahun 2023 memberikan dasar pengawasan terhadap perilaku pelaku usaha jasa keuangan dalam proses penagihan. Larangan terhadap ancaman, kekerasan, tindakan mempermalukan konsumen, serta tekanan fisik atau verbal dapat menjadi dasar bagi konsumen untuk mempersoalkan perilaku penagihan melalui mekanisme pengaduan yang tersedia. Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerja sama dengan pihak penagih juga penting untuk memastikan bahwa penggunaan pihak ketiga tidak menghilangkan akuntabilitas. Meskipun mekanisme pengawasan sektor jasa keuangan berbeda dari gugatan perdata, keduanya dapat saling melengkapi: pengaduan dapat diarahkan pada kepatutan dan pengawasan, sedangkan gugatan perdata bertujuan memperoleh pemulihan atas kerugian yang dapat dibuktikan.

Dalam praktik, pembuktian menjadi aspek penting untuk membuat perlindungan hukum dapat diakses secara efektif. Konsumen dapat menyimpan dokumen perjanjian, riwayat pembayaran, surat atau pesan penagihan, identitas pihak penagih, serta bukti komunikasi yang relevan. Apabila terjadi intimidasi, pencatatan waktu, tempat, bentuk tindakan, saksi, dan dampak yang dialami dapat membantu menjelaskan fakta yang dipersoalkan. Pengumpulan bukti tersebut tidak berarti bahwa seluruh bukti harus selalu tersedia dalam bentuk yang sama pada setiap perkara; relevansinya bergantung pada jenis tindakan dan dalil yang diajukan. Namun, dokumentasi yang memadai membantu membedakan antara perselisihan pembayaran biasa dan tindakan penagihan yang berpotensi melanggar hukum.

Doktrin penyalahgunaan hak memberikan landasan konseptual bagi perlindungan konsumen ketika hak yang bersumber dari perjanjian dilaksanakan secara tidak patut. Wirjono Prodjodikoro (2000) dan Fuady (2017) dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa pelaksanaan hak perlu dinilai berdasarkan batas kepatutan dan akibatnya terhadap pihak lain. Dalam konteks ini, tindakan intimidatif dapat dipersoalkan bukan karena

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

kreditur kehilangan hak untuk menagih, melainkan karena cara pelaksanaan hak tersebut diduga melampaui batas yang dibenarkan. Kerangka ini membantu mempertahankan keseimbangan analisis: kewajiban debitur tetap diakui, tetapi tidak dijadikan alasan untuk mengesampingkan hak konsumen atas keamanan, martabat, dan perlakuan yang sesuai dengan hukum.

Pertimbangan mengenai kerugian immateriil perlu disampaikan secara hati-hati. Harahap (2017) dapat digunakan sebagai rujukan mengenai penilaian kerugian dan kewenangan hakim dalam sengketa perdata. Namun, tuntutan kerugian immateriil tidak berarti bahwa jumlah yang diminta harus selalu dikabulkan. Hakim perlu menilai dasar tuntutan, fakta yang terbukti, hubungan kausal, dan kewajaran besaran ganti rugi. Karena itu, perlindungan hukum yang efektif tidak cukup hanya menyebut bahwa konsumen dapat meminta ganti rugi; penelitian juga harus menjelaskan standar pembuktian dan faktor yang relevan dalam menentukan bentuk serta besaran pemulihan.

Dalam perkara Putusan Pengadilan Negeri Jambi Nomor 202/Pdt.G/2024/PN Jmb, mekanisme perlindungan perdata perlu dianalisis dengan menghubungkan fakta yang terbukti dengan unsur Pasal 1365 KUHPerdata, ketentuan perlindungan konsumen, dan standar penagihan sektor jasa keuangan. Jika pengadilan menyatakan adanya tindakan yang melampaui batas kepatutan, analisis perlu menunjukkan dasar pertimbangan yang digunakan untuk sampai pada kesimpulan tersebut. Jika terdapat tuntutan ganti rugi, perlu dijelaskan bagaimana pengadilan menilai jenis kerugian, bukti yang diajukan, dan hubungan kausalnya. Dengan demikian, putusan dapat menunjukkan bukan hanya bahwa konsumen memiliki jalur hukum, tetapi juga bagaimana jalur tersebut diterapkan dalam sengketa konkret.

Perspektif internasional memperkuat pentingnya perlindungan yang tidak berhenti pada perumusan standar perilaku. Stănescu (2021) menyoroti perbedaan model pengaturan praktik penagihan abusif di negara-negara Uni Eropa serta implikasinya terhadap pembelaan dan pemulihan konsumen. Stănescu dan Kepinski (2025) selanjutnya menunjukkan bahwa kode etik industri dapat memiliki keterbatasan ketika pengawasan, transparansi, dan penegakannya lemah. Dalam konteks penelitian ini, temuan tersebut mendukung argumen bahwa larangan normatif perlu diikuti dengan mekanisme pengaduan, pengawasan, pembuktian, dan pemulihan yang efektif. Meskipun model hukum Uni Eropa tidak dapat dipindahkan secara langsung ke Indonesia, perbandingan ini membantu mengidentifikasi pentingnya efektivitas penegakan dalam perlindungan konsumen.

Berdasarkan keseluruhan analisis, perlindungan konsumen terhadap penagihan intimidatif dapat dilakukan melalui pengujian klausula perjanjian, pengaduan atas pelanggaran standar penagihan, dan gugatan perdata apabila unsur pertanggungjawaban dapat dibuktikan. Ketiga jalur tersebut mempunyai fungsi yang berbeda, tetapi saling mendukung dalam menjaga keseimbangan antara hak kreditur untuk memperoleh pembayaran dan hak konsumen untuk memperoleh perlakuan yang sesuai dengan hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum yang efektif tidak meniadakan kewajiban debitur, melainkan memastikan bahwa pelaksanaan hak penagihan tetap berada dalam batas kewenangan, kepatutan, dan pertanggungjawaban hukum.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis normatif dan pendekatan kasus, dapat disimpulkan bahwa tindakan penagihan pembiayaan yang dilakukan secara intimidatif oleh *debt collector* berpotensi dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Meskipun wanprestasi debitur memberikan dasar bagi kreditur untuk menuntut pemenuhan kewajiban, pelaksanaan hak penagihan tidak bersifat absolut dan tetap harus memperhatikan asas itikad baik, kepatutan, serta proporsionalitas. Tindakan berupa ancaman, tekanan psikologis, atau cara penagihan yang melampaui batas kewajaran dapat menjadi dasar pertanggungjawaban perdata apabila terbukti memenuhi unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Dalam konteks ini, penyalahgunaan hak (*misbruik van recht*) dapat digunakan sebagai perspektif untuk menilai pelaksanaan hak penagihan yang bertentangan dengan kepatutan dan tujuan perlindungan hukum.

Analisis terhadap Putusan Pengadilan Negeri Jambi Nomor 202/Pdt.G/2024/PN Jmb perlu ditempatkan dalam kerangka penilaian terhadap dasar hukum penagihan dan cara pelaksanaan hak kreditur. Keberadaan wanprestasi tidak dengan sendirinya membenarkan setiap tindakan penagihan atau penarikan objek pembiayaan. Khusus terhadap objek jaminan fidusia, pelaksanaan eksekusi harus memenuhi persyaratan dan prosedur yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, penilaian terhadap ada atau tidaknya perbuatan melawan hukum harus didasarkan pada fakta yang terbukti, alat bukti, serta pertimbangan dan amar putusan, bukan semata-mata pada adanya tunggakan pembayaran atau dugaan intimidasi.

Perlindungan hukum perdata bagi konsumen dapat ditempuh melalui gugatan ganti rugi apabila tindakan penagihan terbukti menimbulkan kerugian dan memenuhi unsur pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1365

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

KUHPerdata. Perlindungan tersebut juga perlu didukung oleh penerapan ketentuan perlindungan konsumen dan kepatuhan terhadap prosedur eksekusi jaminan fidusia. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam hubungan pembiayaan harus menjaga keseimbangan antara hak kreditur untuk memperoleh pelunasan piutang dan kewajiban untuk menghormati hak serta kepentingan hukum debitur. Penegakan prinsip itikad baik, kepatutan, dan kepastian hukum menjadi landasan penting agar pelaksanaan hak penagihan tidak berubah menjadi tindakan yang melanggar hukum.

DEKLARASI

Pendanaan
Penulis tidak menerima bantuan finansial dalam bentuk apa pun untuk pelaksanaan penelitian, penyusunan, dan/output publikasi artikel ini.

Konflik Kepentingan
Penulis menyatakan tidak memiliki benturan kepentingan finansial maupun hubungan personal yang dapat memengaruhi atau terkesan memengaruhi hasil analisis dan argumen hukum dalam artikel ini.

Ketersediaan Data dan Bahan Hukum
Seluruh bahan hukum, putusan peradilan, atau data pendukung yang dianalisis dalam penelitian ini telah tercantum secara lengkap di dalam naskah publikasi ini.

Pernyataan Penggunaan AI
Penulis menyatakan bahwa tidak ada teknologi *Generative AI* maupun alat bantu *AI* yang digunakan selama proses persiapan, penulisan, maupun analisis naskah ini.

DAFTAR PUSTAKA

Af'Idah, I. U., Priyono, E. A., & Aminah. (2016). Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa kredit kendaraan bermotor di dalam perjanjian pembiayaan konsumen oleh PT. U Finance. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1–14. https://doi.org/10.14710/dlj.2016.12087

Agustina, R. (2003). *Perbuatan Melawan Hukum*. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Dinata, A. W. (2020). Lembaga Jaminan Fidusia: Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019. *Nagari Law Review*, 3(2), 84–99. https://doi.org/10.25077/nalrev.v3i2.180

Faniyah, I., & Alhadi, S. A. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penarikan objek jaminan fidusia oleh *debt collector* akibat wanprestasi pada perusahaan pembiayaan. *Unes Journal of Swara Justisia*, 8(1). https://doi.org/10.31933/fpt63m70

Farida, H., & Badriyah, S. M. (2024). Implementasi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019 ditinjau dari perspektif kreditor dan *debt collector*. *Notarius*, 17(1), 356–369. https://doi.org/10.14710/nts.v17i1.47253

Fuady, M. (2017). *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Citra Aditya Bakti.

Harahap, M. Y. (2017). *Hukum Acara Perdata*. Sinar Grafika.

Herlina, E. (2018). Perlindungan hukum terhadap konsumen pada perjanjian pembiayaan dengan fidusia tidak terdaftar. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 25(2), 277–299. https://doi.org/10.20885/iustum.vol25.iss2.art4

Jadidah, F. (2022). Perlindungan hukum bagi kreditur terhadap pelaksanaan eksekusi jaminan fidusia (Analisis Putusan Mahkamah Konstitusi No. 18/PUU-XVII/2019). *IBLAM Law Review*, 2(2), 17–37. https://doi.org/10.52249/ilr.v2i2.69

Johan, S. (2017). The structure of consumer finance industry in emerging market (Empirical evidence: Indonesia 2000-2015). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 1(2), 9–16. https://doi.org/10.24912/jmbk.v1i2.4771

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

Khairandy, R. (2003). *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Kurniawan, M. A. (2022). Perlindungan hukum dalam perjanjian kredit secara daring berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum. *Jurnal Pro Hukum*, 11(3), 131–142.

Kusmayanti, H. D. Y. (2020). Pengembangan hukum perjanjian dalam pelaksanaan asas itikad baik pada tahap pra kontraktual. *Acta Diurnal: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 3(2), 1–13.

Mahardhika, R. K., Wildanu, A. Y., Pratiwi, S. A., & Arfah, W. L. (2023). Pengaruh ditetapkannya Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019 terhadap eksekusi objek jaminan fidusia dalam Undang-Undang Jaminan Fidusia. *Diponegoro Private Law Review*, 5(2), 151–166. https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/view/18467

Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian Hukum* (Edisi revisi). Kencana.

Prodjodikoro, W. (2000). *Perbuatan Melanggar Hukum: Dipandang dari Sudut Hukum Perdata*. Mandar Maju.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*. Otoritas Jasa Keuangan. https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx

Pengadilan Negeri Jambi. (2024). *Putusan Nomor 202/Pdt.G/2024/PN Jmb*. https://putusan3.mahkamahagung.go.id/

Republik Indonesia. (2019). *Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019*.

Republik Indonesia. (1999a). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Republik Indonesia. (1999b). *Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 168, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3889.

Ridwan. (2022). Pengujian tindakan faktual dan perbuatan melanggar hukum oleh pemerintah dalam sistem peradilan tata usaha negara. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 11(1), 89–108. https://doi.org/10.24843/JMHU.2022.v11.i01.p07

Saffanah, A. H., & Ramadhani, D. A. (2024). Perlindungan hukum debitur dalam eksekusi jaminan fidusia pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019. *Jurnal USM Law Review*, 7(3), 1784–1800. https://doi.org/10.26623/julr.v7i3.10707

Saffanah, M. P., & Putri, L. P. Y. K. (2024). Constitutionality of the execution of fiduciary guarantees within the framework of consumer rights protection. *Jurnal Konstitusi*, 21(2), 275–291. https://doi.org/10.31078/jk2127

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Pers.

Stănescu, C.-G. (2021). Regulation of abusive debt collection practices in the EU Member States: An empirical account. *Journal of Consumer Policy*, 44(2), 179–216. https://doi.org/10.1007/s10603-020-09476-8

Stănescu, C.-G., & Kepinski, J. (2025). Beyond soft law? Evaluating the role of codes of conduct in regulating EU informal debt collection—Evidence from FENCA members. *Journal of Consumer Policy*, 48(4), 393–420. https://doi.org/10.1007/s10603-025-09594-1

Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.

Syafrida, & Hartati, R. (2020). Eksekusi jaminan fidusia setelah Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019. *ADIL: Jurnal Hukum*, 11(1). https://doi.org/10.33476/ajl.v11i1.1447

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.

Winarni, L. N. (2015). Asas itikad baik sebagai upaya perlindungan konsumen dalam perjanjian pembiayaan. *DIH: Jurnal Ilmu Hukum*, 11(21), 1–12. https://doi.org/10.30996/dih.v11i21.442

Hak Cipta © 2026 oleh Penulis. Didistribusikan berdasarkan Lisensi Internasional CC BY 4.0.