
Penyelesaian Sengketa dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga

Tami Rusli

**Dosen Fakultas Hukum dan Program Magister Hukum
Universitas Bandar Lampung**

Abstrak

Apabila terjadi perselisihan antara konsumen dengan perusahaan pembiayaan konsumen maka penyelesaian perselisihan dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Penyelesaian Sengketa dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga (*Debt Collector*)? Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui jasa pihak ketiga (*Debt Collector*) hanya berdasarkan surat kuasa yang diberikan oleh pihak perusahaan pembiayaan konsumen. Pihak ketiga (*Debt collector*) dapat melakukan negosiasi kepada konsumen untuk segera melunasi hutangnya yang telah dikalkulasikan dengan denda. Namun apabila konsumen tetap tidak dapat melunasi hutangnya tersebut pihak ketiga (*debt collector*) dapat melakukan penarikan barang tersebut dengan cara baik-baik ataupun dengan cara pemaksaan. Saran yang dapat disampaikan adalah dalam hal melaksanakan tugas yang diberikan *Debt Collector* hendaknya melaksanakan dengan baik dan tanpa kekerasan dalam hal penagihan hutang atau penarikan barang dari tangan konsumen.

Kata Kunci: *konsumen, pembiayaan konsumen, sengketa, debt collector*

I. PENDAHULUAN

Adanya pertumbuhan dan perkembangan perusahaan yang menghasilkan berbagai macam produk kebutuhan hidup sehari-hari, hal ini mendorong masyarakat untuk memiliki dan menikmati produk yang dibutuhkannya. Produk yang sering dibeli, menggunakan jasa perusahaan pembiayaan konsumen biasanya adalah barang-barang konsumtif seperti barang elektronik, furniture, dan kendaraan bermotor. Di sisi lain masyarakat belum mampu membelinya secara tunai. Sejak adanya paket kebijaksanaan 20 Desember 1988 (Pakdes 20/88) mulai diperkenalkan pranata hukum, di antaranya pembiayaan konsumen, di mana lembaga ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan produk yang diharapkan/dibutuhkan.

Di samping alasan tersebut ada beberapa alasan yang dapat dilihat yaitu sebagai berikut:

- a. Keterbatasan sumber dana formal dengan sistem pembiayaan yang fleksibel dan tidak memerlukan penyerahan barang jaminan
- b. Koperasi pembiayaan sulit berkembang, hal ini dipengaruhi oleh Manajemen koperasi di tangani oleh orang-orang yang tidak profesional atau masih bermental individualis (tidak berorientasi kepada kepentingan bersama) di mana pembiayaan dan pengawasan lebih menekankan pada keberadaannya bukan pada pemanfaatan modal usaha dimana apabila telah mampu menghimpun dana yang besar, maka cenderung untuk korupsi dengan pemanfaatan modal untuk kepentingan diri sendiri.
- c. Bank tidak melayani pembiayaan konsumen, karena Bank tidak melayani kredit yang bersifat konsumtif dan Bank menerapkan prinsip jaminan dalam pemberian kredit.

Dengan adanya Lembaga Pembiayaan Konsumen dapat membantu masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki produk barang yang mereka butuhkan dan seringkali barang tersebut mereka jadikan sebagai alat untuk mencari uang guna mendapatkan tambahan dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

Untuk mendapatkan fasilitas kredit dari lembaga pembiayaan konsumen tidak memerlukan prosedur yang rumit, melainkan konsumen yang berkepentingan dapat mengajukan permohonan aplikasi kredit terhadap perusahaan, sehingga perusahaan akan membayar secara tunai atas harga barang kebutuhan yang dibeli konsumen dari pemasok (*supplier*), dengan ketentuan pembayaran kembali harga barang itu kepada perusahaan pembiayaan konsumen dilakukan secara angsuran atau berkala. Akan tetapi kegiatan perusahaan pembiayaan konsumen seperti ini bukan berarti tidak mengandung risiko. Risiko akan muncul apabila konsumen tidak melakukan pembayaran angsuran secara berkala sebagai kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian. Di samping itu ada juga konsumen yang menghilangkan atau menjual barang sebagai objek perjanjian tersebut sehingga keberadaan barang tidak diketahui oleh pihak perusahaan pembiayaan konsumen.

Dalam hal seperti ini, apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan perusahaan pembiayaan menurut ketentuan Pasal 45 ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa penyelesaian perselisihan konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Yang sering terjadi dalam masyarakat adalah perusahaan lebih suka penyelesaiannya di luar pengadilan atau nonlitigasi. Dengan tujuan agar citra perusahaan tetap dipandang baik oleh masyarakat,

karena prosedur-prosedur penyelesaian di luar pengadilan bisa memberikan jaminan kerahasiaan yang sama besarnya bagi setiap pihak yang terlibat seperti yang sering kali ditentukan dalam konferensi penyelesaian masalah (Rachmadi Usman, 2002:13)

Selanjutnya Rachmadi Usman, menyatakan bahwa sebagai usaha yang penuh resiko, sebelum memberikan kredit seyogianya harus melakukan analisis kredit yang seksama, teliti, dan cermat dengan didasarkan pada yang actual dan akurat, sehingga tidak akan keliru dalam pengambilan keputusan (Rachmadi Usman, 2001:255). Oleh karena itu, setiap pemberian kredit tentunya telah memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada dan sesuai dengan asas perkreditan yang sehat. Untuk menentukan apakah suatu kredit dikatakan bermasalah atau macet didasarkan pada kolektibilitas kreditnya. Kolektibilitas adalah keadaan pembayaran pokok atau angsuran dan bunga kredit oleh konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris, pendekatan yuridis normatif yaitu dengan cara mempelajari, mengkaji, dan menginterpretasi bahan-bahan kepustakaan yang ada dalam literatur-literatur, dan bahan-bahan hukum yang berupa Peraturan Perundang-Undangan, dan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa dalam perjanjian pembiayaan konsumen. sedangkan pendekatan empiris dengan melihat proses penyelesaian yang terjadi di lapangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer dan selanjutnya dilakukan analisa secara kualitatif.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari *consumer* (Inggris American) atau *consument/konsument* (Belanda), di mana secara harfiah arti kata konsumen itu adalah lawan dari produsen (AZ. Nasution, 1999:3).

Sedangkan di dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Yang selanjutnya disebut dengan UUPK) adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan maksud dari barang dan jasa yang terdapat dalam Pasal 1 ayat 4 dan ayat 5 UUPK Menyatakan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen, Sedangkan jasa adalah Layanan

yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah pembeli, istilah ini dapat dijumpai dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dalam buku bagian ketiga Pasal 1513 sampai dengan 1518. Jadi pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh Mantan Presiden Amerika Serikat Jhon F. Kennedy dengan mengatakan, "*Consumen by difinition include us all*" (Shidarta, 2000:2).

Di dalam UUPK ini tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata-kata produsen sebagai lawan dari kata konsumen untuk itu digunakan kata pelaku usaha yang bermakna luas, istilah terakhir ini untuk memberi arti sekaligus bagi produsen, penyalur, penjual jasa atau produk yang lazim diberikan. Konsumen memang tidak sekadar pembeli tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan atau barang dimana terjadinya suatu transaksi konsumen berupa perolehan barang atau jasa, termasuk pemilihan kenikmatan dalam menggunakan atau mengkonsumsinya.

Jadi dari beberapa definisi yang ada istilah konsumen tidak banyak berbeda di mana konsumen diartikan sebagai pemakai barang dan atau jasa terakhir yang tersedia dalam masyarakat dengan tujuan untuk dikonsumsi.

3.2. Pembiayaan Konsumen (*Consumen Finance*)

Pasal 1 angka 6 Keppres Nomor 61 Tahun 1988 tentang lembaga Pembiayaan menyatakan bahwa pembiayaan konsumen adalah pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan system pembayaran angsuran secara berkala. Dari pengertian seperti ini dapat diketahui unsur-unsur yang ada dalam pembiayaan konsumen antara lain:

1. Subjek hukum

a. Perusahaan pembiayaan konsumen

Merupakan perusahaan dengan badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas (PT) atau Koperasi yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran angsuran secara berkala oleh konsumen (Keppres Nomor 61 tahun 1988)

b. Konsumen

Merupakan pihak pembeli barang dari pemasok/supplier atas pembayaran oleh pihak ke tiga (perusahaan pembiayaan konsumen)

c. Pemasok/Supplier

Merupakan pihak penjual barang kepada konsumen atas pembayaran oleh pihak ketiga (perusahaan pembiayaan konsumen).

2. Objek Hukum

- a. Barang bergerak

3. Bentuk perjanjian

- a. Perusahaan Pembiayaan dengan Konsumen adalah perjanjian pembiayaan (perjanjian kredit).
- b. Pemasok dengan Konsumen adalah perjanjian jual beli bersyarat.

4. Kewajiban dan Hak

- a. Perusahaan pembiayaan wajib membiayai harga barang, dan membayar tunai pada pemasok dan berhak untuk mendapatkan pembayaran secara berkala dari konsumen.
- b. Konsumen wajib membayar harga secara angsuran/berkala kepada perusahaan pembiayaan dan berhak atas penggunaan barang untuk dimiliki.
- c. Pemasok wajib menyerahkan barang kepada konsumen dan berhak untuk mendapatkan pembayaran secara tunai dari perusahaan pembiayaan.

5. Jaminan

- a. jaminan Utama adalah kepercayaan perusahaan pembiayaan kepada konsumen bahwa konsumen akan membayar secara berkala atas barang .
- b. Jaminan pokok adalah barang sebagai objek fidusia di mana barang sebagai jaminan tetap dikuasai oleh konsumen, sedangkan hak milik atas barang tetap ada pada perusahaan pembiayaan.
- c. Jaminan Pelengkap/Tambahan:
 - Surat pengakuan hutang
 - Surat Kuasa menjual

3.3. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa merupakan upaya yang dilakukan oleh para pihak secara baik untuk menuju perdamaian. Dalam proses penyelesaian sengketa yang berlaku secara umum dikenal ada 2 (dua) bentuk cara penyelesaian sengketa, antara lain:

a. Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan (secara Litigasi)

Dalam kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh para pihak biasanya terdapat klausul cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan setempat jika cara musyawarah untuk penyelesaian sengketa tidak dapat dicapai. Berdasarkan Pasal 48 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan tentang pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 yang menyebutkan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha / melalui

peradilan yang berada dilingkungan pengadilan umum.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagai mana dimaksud ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagai mana diatur dalam Undang-Undang.

Namun cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan kurang dirasakan adil dan kurang dipercaya oleh para pihak. Hal tersebut dikarenakan umumnya hasil dari penyelesaian sengketa melalui pengadilan hanya menguntungkan salah satu pihak sementara pihak lain merasa dirugikan. Para pihak cenderung menganggap cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak efektif dan tidak efisien sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

b. Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (non Litigasi)

Cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan cara penyelesaian sengketa yang populer dan hampir semua negara memilih cara penyelesaian dengan cara ini. Hal tersebut dikarenakan penyelesaian sengketa dengan cara ini dirasakan lebih praktis, cepat, dan murah. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Lembaga Arbitrase atau dengan cara *Alternative Dispute Resolution (ADR)*.

Berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan untuk mencapai kesepakatan melalui bentuk-bentuk besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali/tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Para pihak memberikan kebebasan untuk memilih sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan. Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang dimaksud dengan arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Sedangkan sengketa atau beda pendapat yang dapat diselesaikan oleh para pihak melalui Pilihan Penyelesaian Sengketa (PPS) hanyalah sengketa atau beda pendapat dibidang perdata saja. Penyelesaian dalam bentuk perdamaian ini hanya akan mencapai tujuan dan sasarannya bila didasarkan pada itikad baik diantara pihak yang bersengketa atau berbeda pendapat dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan negeri.

1. Putusan kesepakatan Pilihan Penyelesaian Sengketa (PPS) tersebut dibuat secara tertulis dan bersifat final dan mengikat para pihak serta untuk dilaksanakan dengan itikad baik oleh para pihak.

Selanjutnya Pasal 1 angka (7) menyatakan arbiter adalah seorang / lebih yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa atau yang ditunjuk oleh Pengadilan Negeri atau oleh Lembaga Arbitrase, untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu yang diserahkan penyelesaiannya melalui arbitrase.

3.4. Penagih Hutang Swasta (*Debt Collector*)

Beberapa bank swasta dalam rangka mempercepat penyelesaian penagihan kredit macet, memanfaatkan jasa penagih hutang swasta, yang lazimnya disebut *debt collector*. *Debt Collector* merupakan orang atau badan yang menerima jasa untuk penagihan utang kepada para nasabah yang tidak membayar utang untuk beberapa bulan yang telah ditentukan.

Pemanfaatan *Debt Collector* dalam rangka penagihan kredit macet bank atau lembaga pembiayaan konsumen ini ternyata jauh lebih efektif dibandingkan dengan cara menyerahkan kepada Pengadilan atau melalui proses gugatan perdata. Pihak perusahaan Lembaga Pembiayaan memerintahkan orang lain berdasarkan surat kuasa untuk menagih hutang kepada para nasabah kredit macet.

Sebuah penelitian menunjukkan kurang lebih 75 % bank dan Lembaga Pembiayaan Konsumen menggunakan *debt collector* untuk menagih kredit mereka yang macet. Hal ini disebabkan:

- a. Karena tidak bekerjanya sarana-sarana hukum dan hukum dianggap tidak bekerja efisien dan efektif.
- b. Bertele-telanya proses penegakan hukum menimbulkan kekecewaan masyarakat
- c. Pengadilan tidak bisa memberikan jaminan kepastian hukum dan berjalan singkat
- d. *Debt collector* dianggap lebih mampu bekerja dalam waktu relatif singkat dan tingkat keberhasilannya mencapai 90 %.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa begitu pentingnya keberadaan *Debt Collector* karena dapat membantu dalam penyelesaian masalah kredit macet yang dialami oleh perusahaan lembaga pembiayaan konsumen, dengan waktu relatif yang lebih singkat.

3.5. Penyelesaian Sengketa Dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak ketiga (*Debt Collector*)

Penyelesaian sengketa dalam pembiayaan konsumen melalui jasa pihak ketiga (*debt collector*) merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan Pembiayaan Konsumen dalam rangka mempercepat penyelesaian penagihan kredit macet. *Debt collector* merupakan orang atau badan yang ditugaskan untuk melaksanakan penagihan piutang kepada konsumen.

Sebelum perusahaan Pembiayaan Konsumen menggunakan jasa pihak ke tiga (*debt collector*), biasanya perusahaan pembiayaan konsumen menggunakan jasa

collector yang merupakan petugas resmi dari perusahaan yang bertugas untuk memberikan surat:

1. Pemberitahuan kepada konsumen mengenai jatuh tempo pembayaran, apabila konsumen wanprestasi dalam masa satu hari sampai tujuh hari.
2. Teguran kepada konsumen apabila konsumen wanprestasi dalam masa empat belas hari sampai dua puluh satu hari.
3. Peringatan kepada konsumen apabila konsumen wanprestasi lebih dari tiga puluh hari

Apabila semua prosedur dalam hal penagihan angsuran telah dilakukan oleh perusahaan pembiayaan konsumen kepada konsumen tidak mendapatkan hasil yang diharapkan maka pihak perusahaan akan memberikan surat penarikan barang kepada *collector* untuk segera melaksanakan penarikan barang dari pihak konsumen sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan dalam perusahaan.

Bila semua upaya dari pihak perusahaan melalui *collector* tidak berhasil dalam penarikan barang tersebut, biasanya Perusahaan dalam rangka mempercepat penyelesaian penagihan kredit macet, menggunakan ataupun memanfaatkan jasa penagihan hutang swasta atau pihak ketiga yang biasanya disebut dengan *debt collector*.

Dalam pelaksanaannya *debt collector* mendapatkan surat kuasa dari pihak perusahaan untuk bertindak dan atas nama perusahaan yang memberikan kuasa tersebut. Atas dasar surat kuasa tersebut *debt collector* dapat melaksanakan tugasnya untuk melakukan penarikan barang dari pihak konsumen.

Kepada konsumen, *Debt collector* dapat bernegosiasi agar konsumen dapat melunasi seluruh hutang pokok beserta bunga serta biaya tarik sesuai dengan perhitungan yang telah di tentukan oleh perusahaan. Apabila konsumen tetap tidak dapat melunasi seluruh hutang pokok beserta bunga serta biaya penarikan barang tersebut maka *debt collector* tidak segan-segan untuk melakukan penarikan barang tersebut secara paksa dengan disertai tanda terima barang dari konsumen.

Setelah *Debt Collector* berhasil melaksanakan tugas sesuai dalam surat kuasa yang diberikan, kemudian pihak *Debt Collector* akan menyerahkan barang tersebut kepada perusahaan pembiayaan konsumen juga disertai tanda terima barang dari pihak perusahaan kepada *Debt Collector*. Dalam hal yang demikian maka *Debt Collector* akan mendapatkan *success fee* sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh kedua belah pihak.

Selanjutnya pihak perusahaan pembiayaan konsumen akan memberitahukan secara tertulis kepada konsumen bahwa barang yang telah ditarik oleh *Debt Collector* berada dalam penguasaan perusahaan dan memberikan waktu selama empat belas hari kepada konsumen untuk menyelesaikan semua kewajiban dari pokok hutang

beserta bunga dan biaya tarik barang yang telah dikeluarkan oleh perusahaan kepada *Debt Collector*.

Apabila sampai dengan waktu yang telah ditentukan selama empat belas hari oleh perusahaan pembiayaan konsumen tidak juga diselesaikan oleh konsumen maka pihak perusahaan akan memberikan surat pemberitahuan kembali kepada debitur bahwa kendaraan atau barang yang telah ditarik atau berada dalam penguasaan perusahaan akan dilakukan penjualan atau lelang kepada masyarakat sesuai harga pasar, di mana hasil dari penjualan atau lelang kendaraan atau barang tersebut akan dipergunakan untuk melunasi seluruh hutang pokok serta bunga dan biaya tarik kendaraan atau barang.

Biasanya pihak perusahaan pembiayaan konsumen akan memberikan tawaran terlebih dahulu kepada konsumen untuk mencari pembeli dengan harga tertinggi untuk mendapatkan selisih atau kelebihan untuk menyelesaikan semua kewajibannya. Bila konsumen tidak dapat mendapatkan pembeli dengan harga tertinggi maka pihak perusahaan akan secepatnya menjual atau melakukan lelang terbuka kepada masyarakat umum dengan harga yang layak atau pantas.

Setelah melakukan penjualan atau lelang kepada masyarakat umum maka hasil penjualan atau lelang dipergunakan untuk melunasi semua kewajiban hutang pokok beserta bunga serta biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan, apabila setelah dilakukan penyelesaian hutang kepada perusahaan ternyata masih mendapatkan selisih atau kelebihan biasanya pihak perusahaan akan memberitahukan kepada konsumen serta mengembalikan kelebihan uang hasil penjualan atau lelang tersebut.

Upaya yang dilakukan oleh *debt collector* ternyata lebih efektif dari pada harus dengan cara:

1. Mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri sesuai dengan ketentuan hukum secara perdata atau permohonan eksekusi grose akta.
2. Penyelesaian melalui Panitia Urusan Piutang Negara khusus bagi kredit yang menyangkut kekayaan negara.

Dengan demikian bahwa penyelesaian masalah dalam perusahaan Pembiayaan Konsumen melalui jasa pihak ketiga yaitu *debt collector* dapat membantu perusahaan dalam menangani masalah penagihan utang atau penarikan barang terhadap para konsumen yang tidak dapat memenuhi kewajiban.

Perusahaan pembiayaan konsumen dalam praktiknya, menghadapi konsumen dalam hal kredit macet akan menugaskan *collector* untuk memberikan teguran dan negosiasi agar konsumen segera menyelesaikan masalah kredit macet tersebut. Dan apabila upaya yang dilakukan oleh *collector* dalam jangka waktu yang ditentukan tidak berhasil, maka pihak perusahaan menggunakan jasa *debt collector* untuk segera

melakukan penarikan atas barang yang berada di tangan konsumen yang sedang dalam proses pembiayaan. Hal tersebut diatas menggambarkan kedudukan konsumen yang begitu lemah.

IV. PENUTUP

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jasa pihak ke tiga (*Debt Collector*) hanya berdasarkan surat kuasa yang diberikan oleh pihak perusahaan pembiayaan konsumen. Pihak ketiga (*Debt collector*) dapat melakukan negosiasi kepada konsumen untuk segera melunasi hutangnya yang telah dikalkulasikan dengan denda. Namun apabila konsumen tetap tidak dapat melunasi hutangnya tersebut pihak ketiga (*debt collector*) dapat melakukan penarikan barang tersebut dengan cara baik-baik ataupun dengan cara pemaksaan apabila secara baik-baik tidak dapat dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, AZ. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya
- _____. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Waluyo, Bambang. 1992. *Perlindungan Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika
- Fuady, Munir. 1994. *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek Buku II*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Usman, Rachmadi. 2001. *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudaryatmo. 1996. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo
- Tantri C. dan Sulastri. 1995. *Gerakan Organisasi Konsumen*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Shofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti

_____. 1991. *Realisasi Hak-Hak Konsumen di Indonesia*. Jakarta: YLBHI

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Konsumen

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

