
PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN SEBAGAI AKIBAT WANPRESTASI

MEITA DJOHAN OE

Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Jl. ZA Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu Bandar Lampung

Abstract

Defrayal agreement represent one of the way of to get required goods where buyer unable to pay for goods price cashly. Agreement like this non meaning do not contain risk. Risk will emerge if consumer do wanprestasi. Problem of research is how solving of dispute between the parties as effect of existence of wanprestasi. Strive the Solving of in the event of dispute because effect of wanprestasi use systems " handling procedure to consumer have problem" which is divided become eight solution time step. In the event of problems related to yuridis punish hence company peculiarly need legal attendance which showed by management. But in principle each;every resulted from by problems is consumer finished familiarityly and if cannot be delivered to body authority or justice. As suggestion institute defrayal of consumer shall be more be selective so that do not experience of loss of consumer effect doing wanprestasi.

Keyword: Dispute, Consumer, Wanprestasi

I. PENDAHULUAN

Lembaga keuangan yang disebut bank tidak cukup ampuh untuk menanggulangi berbagai keperluan dana dalam masyarakat, mengingat keterbatasan jangkauan penyebaran kredit dan keterbatasan sumber dana yang dimiliki oleh bank. Hal ini semakin nyata terlihat dari banyaknya bank-bank yang dilikuidasi. Kondisi demikian ini berdampak pada lesunya perekonomian negara yang berbuntut pada semakin sulitnya mendapatkan dana segar yang sangat dominan dan dibutuhkan oleh dunia perekonomian.

Menyikapi berbagai kelemahan yang terdapat pada lembaga keuangan bank dalam rangka menyalurkan kebutuhan dana yang diperlukan masyarakat, maka muncul lembaga keuangan bukan bank yang merupakan lembaga penyandang dana yang lebih fleksibel dan moderat daripada bank yang dalam hal-hal tertentu tingkat risikonya bahkan lebih tinggi. Lembaga inilah yang kemudian dikenal sebagai lembaga pembiayaan yang menawarkan model-model formulasi baru

dalam hal penyaluran dana terhadap pihak-pihak yang membutuhkannya seperti, leasing (sewa guna usaha), factoring (anjak piutang), modal ventura, perdagangan surat berharga, usaha kartu kredit dan pembiayaan konsumen yang diatur berdasarkan Keppres Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan.

Pengertian Lembaga Pembiayaan keuangan bukan bank dapat dilihat dalam Pasal 1 angka (4) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan, yaitu: Lembaga keuangan bukan bank adalah badan usaha yang melakukan kegiatan dibidang keuangan yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dengan jalan mengeluarkan surat berharga dan menyalurkannya ke dalam masyarakat guna membiayai investasi perusahaan-perusahaan.

Salah satu sistim pembiayaan alternatif yang cukup berperan aktif dalam menunjang dunia usaha akhir-akhir ini yaitu pembiayaan konsumen atau dikenal dengan istilah consumer service. Berdasarkan Pasal 1 Angka (6) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pembiayaan Konsumen adalah Badan usaha yang melakukan

pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistim pembayaran berkala.

Dengan demikian, istilah Lembaga Pembiayaan lebih sempit pengertiannya dibandingkan dengan istilah Lembaga Keuangan, Lembaga Pembiayaan adalah bagian dari Lembaga Keuangan.

Dewasa ini, jenis pembiayaan konsumen meskipun masih terbilang muda usianya tetapi sudah cukup populer dalam dunia bisnis di Indonesia, mengingat sifat dari transaksi pembiayaan konsumen tersebut mampu menampung masalah-masalah yang tidak dapat dipecahkan dengan jenis pembiayaan yang biasa di bank-bank.

Di samping itu besarnya biaya yang diberikan per konsumen relatif kecil, mengingat barang yang dibidik untuk dibiayai secara pembiayaan konsumen adalah barang-barang keperluan konsumen yang akan dipakai oleh konsumen untuk keperluan hidupnya.

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 dijadikan dalam menggunakan jasa perusahaan pembiayaan konsumen biasanya adalah barang-barang konsumtif seperti barang elektronik, furniture dan kendaraan bermotor, disisi lain masyarakat belum mampu membelinya secara tunai. Sejak adanya paket kebijaksanaan 20 Desember 1988 (Pakdes 20/88) mulai diperkenalkan pranata hukum, diantaranya pembiayaan konsumen. Dimana lembaga ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan produk yang diharapkan / dibutuhkan.

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

- a. Keterbatasan sumber dana formal dengan sistim 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) dimana 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 prodak barang yang mereka butuhkan dan seringkali barang tersebut mereka jadikan sebagai alat untuk mencari uang guna mendapatkan tambahan dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

Perjanjian pembiayaan konsumen sebagai terobosan terhadap jual beli secara angsuran. Perjanjian pembiayaan merupakan salah satu cara untuk menjawab persoalan masyarakat dalam mendapatkan barang yang dibutuhkan dan memberikan jalan keluar apabila pihak supplier menghadapi banyak permintaan atau hasrat masyarakat untuk membeli barang tetapi calon pembeli tersebut tidak mampu untuk membayar harga barang tersebut secara tunai.

Dalam memenuhi permohonan suatu barang, pihak supplier melibatkan pihak ke 3 (tiga) yaitu perusahaan pembiayaan sebagai penyadang dana. Dalam praktek perjanjian yang melibatkan tiga pihak ini yaitu konsumen, supplier dan perusahaan pembiayaan konsumen, karena pihak supplier pada dasarnya lebih megutamakan penjualan secara tunai untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaannya, sehingga untuk memenuhi permohonan kredit dari pembeli, pihak supplier melibatkan perusahaan pembiayaan yang menyediakan dana untuk membeli barang dari supplier secara tunai.

Supplier sebagai pemilik barang atau produsen wajib memberikan informasi atas barang yang dibeli oleh konsumen atas kualitas dan keadaan barang yang akan dipakai

sehingga konsumen memperoleh informasi yang jelas dari karakter dan sifat barang yang akan digunakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat menggunakan barang sesuai dengan kebutuhan dan petunjuk penggunaan, mutu dan kualitas barang sangat mempengaruhi kelangsungan dalam berusaha penjualan barang. Maka perlu adanya suatu jaminan atas barang yang dipakai oleh konsumen, dan perlunya suatu kepastian penggantian bila terjadi kesalahan produksi.

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 resiko. Resiko akan muncul apabila konsumen tidak melakukan pembayaran angsuran secara berkala sebagai kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian. Disamping itu ada juga konsumen yang menghilangkan atau menjual barang sebagai objek perjanjian tersebut sehingga keberadaan barang tidak diketahui oleh pihak perusahaan pembiayaan konsumen

Perkembangan prilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya berdampak pada perkembangan hukum . Hal ini sesuai dengan teori Von Savigny yang menyatakan bahwa perkembangan hukum terjadi karena perubahan prilaku masyarakat, lebih tepat adalah bahwa jiwa rakyatlah (volksgeist) yang hidup dan bergerak dalam diri semua individu yang menciptakan hukum (Lili Rasjidi, 2006: 89). Selanjutnya beliau mengatakan bahwa hukum tidak muncul secara kebetulan, tetapi lahir dari kesadaran batiniah rakyat (Bernard L Tanya, 2010: 105).

Teori tersebut membawa dampak lahirnya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam hal seperti ini apabila terjadi sengketa antara

konsumen dengan perusahaan pembiayaan menurut ketentuan Pasal 45 ayat 2 Undang – Undang Nomr 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa penyelesaian perselisihan konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Yang sering terjadi dalam masyarakat adalah perusahaan lebih suka penyelesaiannya diluar pengadilan atau non litigasi. 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.

Pembiayaan konsumen timbul karena adanya kesepakatan antara dua pihak yaitu kreditur (perusahaan pembiayaan) dan debitur (konsumen). Dalam perjanjian ini menggunakan asas kebebasan berkontrak. Perjanjian pembiayaan konsumen (Consumer Finance) tidak diatur dalam KUHPerdara, sehingga merupakan perjanjian tidak bernama.

Abdulkadir Muhammad, mengacu isi Pasal 1338 KUHPerdara disebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan kedua belah pihak atau karena

alasan-alasan yang cukup menurut Undang-Undang dan harus dilaksanakan dengan itikad baik (Abdul Kadir Muhammad, 2000: 233).

Sebenarnya yang dimaksud dalam pasal ini adalah, suatu perjanjian yang dibuat secara sah artinya tidak bertentangan dengan undang-undang mengikat kedua belah pihak. Perjanjian itu pada umumnya tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan persetujuan tertentu dari kedua belah pihak atau berdasarkan alasan yang telah ditetapkan oleh Undang-undang.

Ada keleluasaan dari pihak yang berkepentingan untuk memberlakukan hukum perjanjian yang termuat dalam buku III KUHPerdato tersebut, yang juga sebagai hukum pelengkap ditambah pula dengan asas kebebasan berkontrak tersebut memungkinkan para pihak dalam prakteknya untuk mengadakan perjanjian yang sama sekali tidak terdapat di dalam KUHPerdato maupun KUHD, dengan demikian oleh Undang-undang diperbolehkan untuk membuat perjanjian yang harus dapat berlaku bagi para pihak yang membuatnya. Apabila dalam perjanjian terdapat hal-hal yang tidak ditentukan, maka hal-hal dimaksud tunduk pada ketentuan Undang-undang.

Berdasarkan ketentuan tersebut jelaslah bahwa perjanjian pembiayaan konsumen (Consumer Finance) tunduk pada ketentuan-ketentuan umum untuk hukum perjanjian yang terdapat dalam buku III KUHPerdato sehingga apabila terjadi perselisihan antara para pihak ketentuan-ketentuan tersebutlah yang dapat ditentukan sebagai pedoman dalam penyelesaian.

Dalam prakteknya pelaksanaan perjanjian pembiayaan konsumen tidak terlepas dari berbagai hambatan dan masalah yang menyertainya, sehingga perusahaan pembiayaan konsumen harus menyiapkan berbagai upaya penyelesaian guna mengatasi masalah yang timbul.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan adalah Bagaimana penyelesaian sengketa antara para pihak sebagai akibat adanya wanprestasi dalam perjanjian pembiayaan konsumen PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk ?

II. PEMBAHASAN

Wanprestasi Dalam Perjanjian

Istilah wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk. Wanprestasi adalah apabila si berhutang (debitur) tidak melakukan apa yang dijanjikannya. Ia alpa atau lalai atau ingkar janji, atau juga ia melanggar perjanjian.

Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu:

1. Karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian.
2. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi diluar kemampuan debitur. Debitur tidak bersalah (Abdul Kadir Muhammad, 2000: 233).

Menurut pasal 1365 KUH Perdata, wanprestasi adalah tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Untuk menentukan apakah seorang debitur bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. Ada tiga keadaan yaitu :

1. debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali,
2. debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru,
3. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat (Abdul Kadir Muhammad, 2000: 233).

Dalam perjanjian pembiayaan konsumen apabila pihak konsumen (debitur) melakukan salah satu dari bentuk-bentuk wanprestasi, maka untuk pelaksanaan hukumnya Undang-undang menghendaki kreditur (perusahaan pembiayaan) untuk memberikan pernyataan lalai kepada pihak debitur.

Dengan demikian, wanprestasi oleh pihak konsumen (debitur) yang berhutang itu pokoknya harus secara formal dinyatakan telah lalai lebih dahulu, yaitu dengan memperingatkan yang berhutang atau debitur bahwa kreditur atau pihak menghendaki

pembayaran seketika atau jangka waktu pendek yang telah ditentukan. Singkatnya, hutang itu harus ditagih dan yang lalai harus ditegur dengan peringatan atau sommatie.

Cara pemberian teguran terhadap debitur yang lalai tersebut telah diatur dalam dalam pasal 1238 KUH Perdata yang menentukan bahwa teguran itu harus dengan surat perintah. atau dengan akta sejenis. Yang dimaksud dengan surat perintah dalam pasal tersebut adalah peringatan resmi dari juru sita pengadilan, sedangkan yang dimaksud dengan akta sejenis adalah suatu tulisan biasa (bukan resmi), surat maupun telegram yang tujuannya sama yakni untuk memberi peringatan kepada debitur untuk memenuhi prestasi dalam waktu seketika atau dalam tempo tertentu, sedangkan menurut Ramelan Subekti akta sejenis lazim ditafsirkan sebagai suatu peringatan atau teguran yang boleh dilakukan secara lisan, asal cukup tegas yang menyatakan desakan kreditur kepada debitur agar memenuhi prestasinya seketika atau dalam waktu tertentu. I. Pengertian Umum Penyelesaian Sengketa

Pengertian Umum Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa merupakan upaya yang dilakukan oleh para pihak guna memperkecil sengketa atau menyelesaikan sengketa secara baik untuk menuju perdamaian. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan dua alternatif yaitu dengan pengadilan umum atau dengan menggunakan Alternatif Dispute Resolution (ADR) atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Para pihak diberikan kebebasan dalam pilihan untuk menentukan melalui litigasi atau non litigasi (Alternati Penyelesaian Sengketa) diluar pengadilan, yang mana dalam pilihan dan penetapan arbiter ditentukan sendiri oleh kedua belah pihak sesuai dengan kesepakatan.

a. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Derdasarkan 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. Pasal 45 menjelaskan bahwa :

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 peradilan 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.

Hukum pidana adalah bagian dari pada keseluruhan hukum yang berlaku disuatu Negara, yang mengadaka dasar-dasar dan aturan-aturan:

- a. Menentukan perbuatan-perbuatan mana yang tidak boleh dilakukan, yang dilarang, dengan didasari ancaman atau sanksi yang berupa pidana tertentu bagi barang siapa melanggar larangan tersebut.
- b. Menyelesaikan sengketa melalui pengadilan berarti harus berhadapan dengan penegak hukum melalui tim majelis hakim ditingkat Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung.

b. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

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.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau biasa disebut sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa/Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat dibuat sebelum terjadinya sengketa atau disebut sebagai Pactum de Compromitendo yang dicantumkan dalam kontrak dan disebut sebagai klausula arbitrase. Apabila dibuat sebelum terjadi sengketa, maka kesepakatan itu dibuat secara khusus dalam

bentuk akta tersendiri yang disebut sebagai akta kompromi.

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 diluar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Sengketa atau beda pendapat yang dapat diselesaikan oleh para pihak melalui Pilihan Penyelesaian Sengketa (PPS) hanyalah sengketa atau beda pendapat dibidang perdata saja (Rachmadi Usman, 2001: 7). 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.

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. Arbitrase mempunyai ciri-ciri khusus yaitu :

1. Adanya kontraversi diantara para pihak
2. Kontraversi tersebut diajukan kepada arbiter
3. Arbiter diajukan oleh para pihak atau ditunjuk
4. Arbiter melakukan pemeriksaan perkara
5. Dasar pengajuan sengketa ke arbiter adalah perjanjian

Berdasarkan Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase Undang-Undang Nomor. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase yang dimaksud dengan 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 melali arbitrase.

Penyelesaian Sengketa Akibat Adanya Wanprestasi

Perlu di pahami bahwa dalam suatu transaksi dan atau perjanjian dalam bentuk apapun kedua belah pihak saling mengikatkan dirinya untuk melaksanakan sesuatu yang telah diperjanjikan (prestasi), namun pada kenyatannya tidak menutup kemungkinan dapat terjadi bahwa salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan.

Suatu perjanjian apabila debitur tidak melaksanakan apa yang telah di perjanjikan, maka dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Dapat pula dikatakan bahwa lalai atau alpa atau ingkar janji atau melanggar perjanjian dengan melakukan sesuatu yang dilarang atau tidak boleh dilakukan. Demikian pula dalam pelaksanaan perjanjian pembiayaan konsumen kendaraan bermotor pada PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung tidak menutup kemungkinan akan timbul hambatan dan atau masalah yang menyertai.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Riantono selaku Manager Operation PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung, masalah yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor antara konsumen dengan PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung adalah keterlambatan dan atau penunggakan pembayaran angsuran oleh konsumen atau costumer. Masalah keterlambatan dan atau penunggakan pembayaran angsuran ini menjadi resiko yang harus dipikul oleh PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung selaku perusahaan yang memberikan kredit kepada konsumen.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Thamrin salah seorang konsumen, beliau terlambat membayar angsuran selama 15 hari, kemudian pihak PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk memberikan surat peringatan yang langsung diantarkan kerumahnya oleh salah satu karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung. Namun sebelum datangnya surat peringatan tersebut Bapak Thamrin telah beberapa kali didatangi oleh PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar

Lampung dan memberitahukan bahwa Bapak Thamrin telah terlambat membayar angsuran.

Demikian juga dengan yang dialami oleh Syaiful nisar beliau mengungkapkan bahwa terlambat membayar angsuran selama 2 bulan, sehingga dia mendapatkan beberapa kali surat peringatan dari PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung setelah surat peringatan tersebut sampai akhirnya kendaraan miliknya ditarik oleh PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung. Setelah ditarik beliau diberi waktu oleh PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung selama 7 hari untuk membereskan keterlambatan tersebut atau kendaraan tetap berada di tangan konsumen tetapi konsumen diberi finalty untuk membayar uang denda sebesar satu uang angsuran ditambah dengan biaya administrasi pemberitahuan keterlambatan pembayaran uang angsuran yang dapat berupa uang jalan bagi karyawan perusahaan yang bertugas untuk menyampaikan surat teguran dimaksud. Uang finalty ini dalam kenyataannya dapat/harus dibayarkan pada saat kontrak berakhir dan konsumen telah membayar angsuran yang terakhir dimana konsumen akan menerima haknya berupa penerimaan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang selama ini masih berada di tangan perusahaan dalam hal ini adalah perusahaan PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung.

Menurut Bapak Riantono, Faktor penyebab keterlambatan atau penunggakan pembayaran angsuran (cicilan) atau customer dalam perjanjian pembiayaan konsumen dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

a. Administrasi.

Berupa transfer belum masuk, giro inkaso, tidak tahu atau lupa tanggal jatuh tempo.

b. Cash flow.

Berupa tanggal jatuh tempo pembayaran berbenturan waktunya dengan tanggal penerimaan income atau gaji, tagihan macet temporer, terkena musibah atau bencana.

c. Karakter.

Berupa customer/konsumen raib atau melarikan diri, customer/konsumen memindah tangankan kendaraan atau merentalkan kendaraan, customer/

konsumen memindahtangankan kendaraan sebagai objek perjanjian kepada orang lain.

Disamping tiga kelompok tersebut keterlambatan juga bisa disebabkan karena konsumen meninggal dunia. Menurut Bapak Riantono apabila si konsumen meninggal, maka ahli waris yang meneruskan angsuran namun apabila ahli waris tidak sanggup meneruskan maka kendaraan tersebut ditarik kemudian dilelang, hasil dari pelelangan tersebut akan digunakan untuk menutupi kekurangan angsuran tersebut, apabila ada sisa maka akan dikembalikan kepada ahli waris. Dalam hal pelaksanaan pelelangan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan dan diupayakan nilai lelang harus dapat menutupi kekurangan angsuran sehingga dalam hal seperti ini ahli waris tidak lagi terbebani oleh kekurangan dari uang angsuran yang harus dibayar.

Upaya penyelesaian terhadap masalah yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian pembiayaan pada PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung dikenal dengan istilah "Collection Management atau Account Receivable(A/R) Management". Yang dimaksud dengan collection management atau A/R management adalah suatu proses pengelolaan (account receivable) untuk mencegah atau mengurangi kerugian perusahaan yang mungkin timbul akibat keterlambatan pembayaran dari customer/ konsumen". Perlu diketahui bahwa collection tidak sama dengan penagihan, karena proses collectionnya dapat terjadi apabila nasabah/konsumen dalam hal ini menunggak pembayarannya. Pada dasarnya setiap customer/konsumen berkewajiban untuk membayar angsuran atau cicilan kreditnya sehingga bukan merupakan dari A/R officer untuk menagih apabila tidak atau belum terjadi penunggakan.

Bapak Riantono selaku Manager Operation Bandar Lampung menjelaskan bahwa prosedur penanganan terhadap customer / konsumen bermasalah di bagi menjadi delapan tahap yaitu :

a. Customer jatuh tempo (1-3 Hari).

Desk coll mengingatkan nasabah/konsumen lewat telpon serta melakukan

konfirmasi bahwa angsuran telah jatuh tempo dan meminta nasabah/konsumen untuk segera melakukan pembayaran dengan selalu menjaga hubungan baik antara PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung dengan nasabah/konsumen agar pada angsuran berikutnya selalu membayar tepat waktu dan mengusahakan agar nasabah/konsumen membayar angsurannya langsung dikantor PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk.

b. Customer over due (4-13 Hari).

Untuk nasabah first payment default, A/R head harus langsung memberitahukan kepada CMO yang bersangkutan khusus angsuran (1 s/d 14 Hari) agar menghubungi kembali ke rumah nasabah yang bersangkutan untuk mengingatkan agar sedapat mungkin bayar dikantor dan menjelaskan jatuh tempo pembayaran serta jasa sanksi kepada nasabah apabila melakukan keterlambatan lagi. Untuk angsuran I > 14 hari A/R officer dengan dokumen kunjungan harian collection (DKHC) yang di setuju A/R head melakukan penagihan ke nasabah / konsumen serta di berikan surat peringatan (SP) dan form survey ulang guna memastikan apakah keterlambatan tersebut terjadi karena factor kesalahan yang dibuat oleh CMO (tidak survei atau data di manupulasi, dan lain-lain) atau memang kesalahan nasabah/ konsumen yang bersangkutan, hasil survey ulang dilaporkan kepada A/R headnya, apabila ada penyimpangan dari intern maka diteruskan kepada Branco manager dan A/R manager untuk diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perusahaan. Untuk angsuran II dan seterusnya nasabah over due > 3 hari, A/R officer melakukan kunjungan sesuai DKHC kepada nasabah/konsumen tersebut untuk ditagih angsurannya dan sedapat mungkin angsuran berikutnya dibayarkan kekantor atau outlet. PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung A/R officer harus selalu cross check apakah kendaraan masih ada atau tidak dipakai oleh siapa, serta mengingatkan kepada nasabah/konsumen untuk tetap bertanggung jawab. Setelah itu wajib dilakukan pelacakan pada pihak lain yang dimaksud oleh customer.

Apabila nasabah/konsumen maupun unit kendaraan sudah tidak dapat ditemukan (raib) maka A/R officer wajib melakukan penggalan informasi di lingkungan sekitar domisili

nasabah/konsumen. Untuk kasus pindah tangan atau raib, A/R officer wajib menginformasikan ke A/R head untuk segera dilakukan langkah – langkah eksekusi dengan meminta bantuan ekstral collector dengan dilampiri analisa kasus dari A/R officer I yang bersangkutan.

c. Customer over due (14-21 Hari).

Untuk nasabah ini, A/R head harus sudah dapat menganalisa penyebab over due termasuk kendaraan dan keberadaan nasabah/konsumen. A/R harus sudah mengeluarkan surat peringatan untuk kendaraan (14 Hari) dan harus jelas siapa yang menerima (ada tanda terimanya), surat peringatannya dicetak dan harus terkirim semua tanpa kecuali (via pos atau team collectin) A/R officer melakukan usaha penagihan atau recovery sesuai dengan dasar analisis penyebab over due.

d. Customer over due (22-30 Hari).

Kondisi ini sudah merupakan “warning zone” bagi team collection untuk dapat menyelesaikan permasalahan secepatnya agar tidak mengalir ke >30 hari. A/R officer harus melakukan kunjungan yang lebih intensif untuk cross check keberadaan kendaraan dan posisi nasabah/konsumen. A/R administrasi sudah harus mengeluarkan surat peringatan terakhir untuk kendaraan (21 Hari) kepada nasabah/konsumen dan harus jelas siapa yang menerima, jangka waktu surat peringatan ini adalah 7 Hari.

Kemudian A/R head harus sudah mengidentifikasi masalah dan sudah menyiapkan tindakan-tindakan yang harus dilakukan bersama teamnya, termasuk koordinasi selanjutnya bila diperlukan.

e. Customer over due (31-60 Hari).

Nasabah/konsumen dalam posisi ini sudah masuk dalam kategori ”potential bad debt” suatu peringatan I sampai surat peringatan terakhir seharusnya sudah sampai ditangan nasabah/konsumen.

Apabila tidak ada tanda tangan untuk membayar angsuran dan kendaraan masih berada ditangan nasabah/konsumen maka A/R mengeluarkan:

Surat tugas penarikan (STP) untuk kendaraan (31 Hari) sebagai dasar A/R officer II melakukan penarikan. Sebelum melakukan

penarikan perlu dipersiapkan dulu data-data atau dokumen pendukung proses penarikan diusahakan pendekatan dengan nasabah/konsumen secara baik baik sehingga penarikan berjalan lancar, apabila susah diajak secara baik-baik perlu dilakukan negosiasi secara kekeluargaan dan bila tidak berhasil juga perlu melibatkan aparat desa (RT/RW/ Kepala Desa).

Proses penarikan diusahakan agar tidak akan timbul dikemudian hari. Segera setelah ditarik kendaraan dari nasabah/ konsumen disiapkan berita acara serah terima (BAST) kendaraan sambil menunggu reaksi dari nasabah/konsumen maksimal 7 hari untuk menyelesaikan di kantor PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung, setelah lewat lewat 7 Hari segera kirim somasi tau ingebreake stelling yaitu berupa peringatan tertulis dari PT. Adira Dinamika Multi Finance. *Tbk yang ditujukan kepada konsumen* yang isinya mengingatkan konsumen untuk memenuhi kewajibannya dalam tenggang waktu tertentu sebagaimana yang dituangkan dalam surat.

f. Customer over due (61-90 Hari).

Nasabah dalam posisi ini biasanya kendaraan sudah pindah tangan atau di gadaikan, raib ataupun kasus asuransi. A/R head menugaskan kepada remedial officer untuk memonitor keberadaan nasabah dalam aspek kapasitasnya dan keberadaan kendaraan atau motornya. Usaha penekanan kepada nasabah/konsumen dilakukan supaya tetap mengangsur sambil mencari keberadaan kendaraan bermotornya. Apabila nasabah/konsumen sudah di tangani, maka A/R head harus segera melakukan tindakan pemrosesan melalui lawyer atau pengacara, debt collector atau aparat untuk menekan customer/ konsumen tersebut. Jika perlu dilakukan terapi untuk nasabah/konsumen yang “bandel” dengan diproses hukum penahanan karena sudah melakukan tindakan pidana penggelapan kendaraan jaminan sebagai objek perjanjian.

g. Customer over due (90-180 hari).

Nasabah/konsumen dalam posisi ini biasanya sudah tidak ada kendaraan dan juga nasabah/konsumen sudah raib yang dikategori potential bed debt dan besar kemungkinannya akan termasuk nasabah yang di write off. A/R head bekerja sama dengan debt collector

cabang, lawyer, badan infestigasi atau aparat untuk mencari keberadaan kendaraan dan juga bekerjasama dengan juru parkir dipusat keramaian dengan membuat daftar nomor polisi kendaraan yang hilang tersebut. Buat surat pemblokiran STNK atau BPKB ke POLDA untuk nasabah/konsumen yang berposisi seperti ini.

h. Customer overdue > 180 Hari.

Nasabah/konsumen dalam posisi ini adalah nasabah/konsumen yang telah dilakukan write off, namun tetap wajib dilakukan usaha-usaha recovery. Remedial head melakukan kerjasama dengan debt collector area, lawyer, badan investigasi atau aparat untuk mencari keberadaan kendaraan dan biasanya bekerja sama dengan jurusan parkir dipusat keramaian dengan membuat daftar no.pol kendaraan yang hilang tersebut. Buat surat pemblokiran STNK atau BPKB ke POLDA untuk nasabah/konsumen yang berposisi seperti ini.

Dalam upaya menindak lanjuti penanganan konsumen bermasalah sebagaimana telah di uraikan di atas, menurut analisa penulis seyogyanya perlu dipahami terlebih dahulu tentang masalah collection yang berkaitan dengan aspek hukum.

Adapun yang dimaksud dengan” masalah collection yang berkaitan dengan aspek hukum” adalah adanya permasalahan penagihan angsuran hingga penarikan kendaraan yang terkait dengan aspek hukum pidana

III. PENUTUP

Upaya Penyelesaian apabila terjadi perselisihan antara pihak PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk dan pihak konsumen yang timbul karena wanprestasi pada PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung dikenal dengan istilah” Collection Management Atau Account Receivable (A/R) Management”. Istilah tersebut adalah suatu proses pengelolaan (account receivable) untuk mencegah atau mengurangi kerugian perusahaan yang mungkin timbul akibat keterlambatan pembayaran dari konsumen. Dalam menyelesaikan permasalahan akibat

wanprestasi PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung menggunakan sistim “prosedur penanganan terhadap konsumen bermasalah” yang dibagi menjadi delapan tahapan waktu penyelesaian.

Apabila terjadi permasalahan yang berkaitan dengan yuridis hukum maka PT. Adira Dinamika Multi Finance. Tbk Bandar Lampung secara khusus memerlukan kehadiran legal yang ditunjuk oleh pihak manajemen. Tapi pada prinsipnya setiap permasalahan yang diakibatkan oleh konsumen diselesaikan secara kekeluargaan dan apabila tidak bisa diserahkan ke pengadilan atau pihak yang berwajib.

Sebagai saran Lembaga pembiayaan konsumen hendaknya lebih selektif dan lebih memberikan kemudahan kepada konsumen dalam pemberian kredit, sehingga perusahaan pembiayaan tidak mengalami kerugian akibat konsumen yang melakukan wanprestasi begitu juga para konsumen dapat dengan mudah mendapatkan kendaraan yang diinginkan dan sesuai dengan kemampuannya dan hendaknya pemerintah melakukan pengawasan dan perlindungan terhadap konsumen, karena konsumen dalam hal ini di posisi yang lemah. Sehingga perlu adanya pengawasan terhadap kegiatan usaha di bidang barang dan jasa.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perjanjian Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti Bandung, 1993.
- , Hukum Perdata Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- , dan Rilda Murniati, Lembaga Keuangan dan Pembiayaan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Bernard L Tanya, Teori Hukum Strategi Tertib manusia Lintas Ruang dan generasi, Genta Publishing, 2010.
- Lili Rasjidi, Filsafat Hukum, Alumi, 2006.
- Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1989.

AZ. Nasution, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

Rachmadi Usman, Aspek-aspek Hukum Perbankan Di Indonesia, PT. Gremedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

-----, Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan, Banjarmasin, 2002.

Yusuf Shofie, Percakapan tentang Pendidikan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 1998.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan pelaksanaannya.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Presiden RI Nomor 9 tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen nasional.

Peraturan Pemerintah RI nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan konsumen

Peraturan Menteri Keuangan RI nomor 43/PMK.010/2012 tentang Uang Muka Pembiayaan Konsumen Untuk Kendaraan Bermotor pada Perusahaan Pembiayaan.

Surat Edaran Bank Indonesia nomor 14/10/DPNP 15 Maret 2012 perihal Penetapan manajemen Risiko pada Bank Yang Melakukan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah dan Kredit Kendaraan Bermotor

SUMBER LAIN

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1984.

Subekti dan Tjitrosudibyo, Kamus Hukum, Pradnya Paramita, Jakarta, 1980.