



Penggunaan Jasa *Debt Collector* Dalam Penagihan Pembiayaan Konsumen Oleh Pt Home Credit Indonesia Pekanbaru

Ellian Fadly Hapsi¹ Rika Lestari, Setia Putra

^{1,2,3}Universitas Riau

Abstract

Received: 07 July 2025

Revised: 16 July 2025

Accepted: 23 July 2025

In consumer financing, it is often the case that the agreed agreement is defaulted by the consumer which results in the creditor's rights not being fulfilled so that the creditor makes collections using other parties, namely Debt Collector. PT Home Credit Indonesia Pekanbaru uses Debt Collectors in terms of collections made to debtors in the event of default or late payment. In this case, PT Home Credit Indonesia has violated the collection regulations written in the Financial Services Authority Regulation Number 22 of 2023. Therefore, the research objectives of this thesis are first, the use of debt collector services in consumer financing collection by PT Home Credit Indonesia Pekanbaru. Second, the efforts made by consumers when there is a billing violation.

The type of research used is sociological legal research with the research location located in the Pekanbaru City area. The population and sample are parties who are in the financing period. This research uses data sources in the form of primary and secondary data, and data collection techniques are carried out by means of questionnaires.

From the results of the problem research, there are two main things that can be concluded. First, PT Home Credit Indonesia Pekanbaru uses debt collectors as proxies to collect debtors who have defaulted, and there are collection violations as written in the Financial Services Authority Regulation Number 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector. Second, legal efforts made by consumers can be made through litigation and out of court (non-litigation), many consumers refuse to make legal efforts because they do not have enough time and money and also do not know about legal efforts that can be made outside the court

Keywords: *Consumer Financing, Debt Collector, Collection*

(*) Corresponding Author: fadlyhapsi@gmail.com, rika.lestari@lecturer.unri.ac.id,
setia.putra@lecturer.unri.ac.id

How to Cite: Hapsi, E., Lestari, R., & Putra, S. (2025). Penggunaan Jasa Debt Collector Dalam Penagihan Pembiayaan Konsumen Oleh Pt Home Credit Indonesia Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(8.D), 34-48. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11285>.

INTRODUCTION

Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi sejak beberapa tahun terakhir telah mengalami pasang surut. Perubahan tersebut apabila ditelaah lebih dalam berkaitan erat dengan keberadaan modal sebagai salah satu sarana dalam pengembangan unit usaha, selain dari adanya faktor mikro dan makro. Sejalan dengan kebutuhan modal sebagai sarana pokok, upaya dalam memperoleh modal tersebut mulai berkembang dalam beberapa tahun terakhir dan memiliki alternatif dalam memperoleh modal salah satunya adalah kegiatan pinjam meminjam uang.

Sistem keuangan berfungsi sebagai penunjang perdagangan domestik dan internasional. Stabilitas dan pengembangan sistem keuangan sangat penting agar masyarakat dapat meyakini bahwa sistem keuangan Indonesia aman, stabil, dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa keuangan¹. Tingkat kebutuhan pada konsumen masyarakat sangat berpengaruh pada siklus baik itu dipengaruhi oleh faktor ekonomi, maupun kebutuhan yang mendesak. Hal tersebut tidak dapat dihindari bahwa komponen masyarakat merupakan manusia yang tingkat segala kebutuhan baik itu jasmani maupun rohani harus dipenuhi agar dapat seimbang dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Lembaga Pembiayaan terkhususnya pembiayaan konsumen sangat diminati oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pribadinya seperti alat elektronik, furniture, dan lain-lain. Perkembangan lembaga pembiayaan atau yang sering dikenal dengan Lembaga Pembiayaan Konsumen semakin meningkat disebabkan salah satunya dikarenakan bank yang ada dirasa tidak cukup menanggulangi berbagai kebutuhan dana bagi masyarakat. Penyebab lain adalah “keterbatasan jangkauan penyebaran kredit oleh bank dan keterbatasan dana”². Lembaga pembiayaan ini kegiatan usahanya lebih menekankan pada fungsi pembiayaan, yaitu dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat. Disini Lembaga Pembiayaan melalui perusahaan pembiayaan merupakan alternatif bagi para pelaku usaha kecil dan menengah, diakrenakan saat ini masyarakat cenderung membutuhkan modal untuk berjalannya dan juga berkembangnya kegiatan usahanya.

Perusahaan Lembaga pembiayaan lahir pada tahun 1988 melalui Keputusan Presiden No.61 Tahun 1988 yang membuka peluang bagi berbagai badan usaha untuk melakukan kegiatan-kegiatan pembiayaan sebagai alternatif lain untuk menyediakan dana dengan tujuan menunjang pertumbuhan perekonomian Indonesia. Perusahaan pembiayaan menyediakan jasa kepada nasabah dalam bentuk pembayaran harga barang secara tunai kepada pemasok (supplier), antara perusahaan pembiayaan dan konsumen harus ada lebih dahulu perjanjian pembiayaan dalam bentuk pemberian kredit.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana penggunaan jasa *debt collector* dalam menagih pembiayaan konsumen oleh PT. Home Credit Indonesia Pekanbaru ?
2. Upaya apa yang dilakukan konsumen apabila *debt collector* melakukan penagihan tidak sesuai dengan peraturan ?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diungkap di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan pembiayaan konsumen oleh PT. Home Credit Indonesia Pekanbaru

¹ Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 39

² Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hlm. 2

b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan konsumen apabila *debt collector* melakukan penagihan tidak sesuai dengan peraturan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

- 1) Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan wawasan bagi penulis terkait.
- 2) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.

b. Bagi Dunia Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa maupun akademisi lain untuk melanjutkan penelitian ini bila diperlukan.

c. Bagi Instansi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pedoman dalam melindungi nasabah dalam hal perlindungan konsumen, dan juga sebagai bahan pertimbangan bagi nasabah pembiayaan konsumen dalam mengantisipasi terjadinya wanprestasi

Kerangka Teori

1. Teori Itikad Baik

Suatu perjanjian harus dilaksanakan menggunakan itikad baik, menurut Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara. Prinsipnya adalah bahwa para pihak, yaitu kreditur dan debitur harus memenuhi isi kontrak berdasarkan kepercayaan atau itikad baik para pihak dan niat baik. Di mana yang seharusnya pihak debitur melaksanakan asas itikad baik sebagaimana yang sudah ditetapkan bersama di dalam perjanjian yang telah ditetapkan bersama pada saat melakukan permohonan pembiayaan konsumen.

Asas itikad baik ini dapat dibedakan atas itikad baik yang subyektif dan obyektif yang dibedakan dalam penerapannya. Itikad baik dalam pengertian yang subyektif dapat diartikan sebagai kejujuran seseorang atas dalam melakukan suatu perbuatan hukum, yaitu apa yang terletak pada sikap batin seseorang pada saat diadakan suatu perbuatan hukum. Sedangkan itikad baik dalam pengertian obyektif dimaksudkan dengan pelaksanaan suatu perjanjian yang harus didasarkan pada norma kepatutan atau apa yang dirasakan patut dalam suatu masyarakat. itikad baik secara subyektif menunjuk pada sikap batin atau unsur yang ada dalam diri pembuat, sedangkan itikad baik dalam arti obyektif lebih pada hal-hal diluar diri pelaku³. Itikad baik dalam sebuah perjanjian harus ada sejak perjanjian baru akan disepakati, artinya itikad baik ada pada saat negosiasi prakesepakatan perjanjian.

Dalam *Black's Law Dictionary* itikad baik didefinisikan sebagai "*In or with good faith, honestly, openly and sincerely, without deceit or fraud truly, actually, without simulation or pretense*"⁴. Asas itikad baik (*good faith*) menurut Subekti merupakan salah satu bagian terpenting dalam hukum perjanjian, dengan kata lain

³ Anita Niru S, *Peranan Asas Itikad Baik dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak dalam Perjanjian*, Jurnal M-Progress Vol 8 No.1, 2018, hlm. 61

⁴ Sultan Remy S, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, hlm. 112.

itikad baik adalah melaksanakan perjanjian dengan mengandalkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Kewajiban untuk melaksanakan perjanjian berdasarkan itikad baik sudah diakui secara universal dalam prinsip hukum perjanjian internasional. Asas itikad baik merupakan prinsip universal yang wajib diterapkan dalam membuat perjanjian.

2. Teori Perlindungan Hukum

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat⁵.

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Perlindungan juga bermakna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum diartikan sebagai segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-hak yang dimiliki sebagai seorang warganegara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggar akan dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

R. La Porta dalam *Journal of Financial Economics*, berpendapat bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan/preventif (*prohibited*) dan bersifat hukuman/represif (*sanction*)⁶.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep yang ingin atau akan diteliti. Selain itu, kerangka konseptual pada hakekatnya merupakan suatu pengarahan atau pedoman yang lebih konkrit daripada kerangka teoritis yang seringkali masih bersifat abstrak⁷. Dalam penelitian ada ini ada beberapa hal yang perlu dijelaskan secara singkat, sehingga dapat memberikan pemahaman terhadap masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Wanprestasi

⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53

⁶ Rafael La Porta, *Investor Protection and Corporate Governance*, *Journal of Financial Economics*, No. 58, Oktober, 1999, hlm. 9

⁷ Eddy O.S. Hiarij, *Pengadilan Hukum Pidana Internasional*, Erlangga, Jakarta, 2008, hlm.

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur⁸.

2. Konsumen

Konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen ini berasal dari *Consumer* (Inggris) dan *Consummten* (Belanda). Konsumen menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

3. Pelaku Usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha barang dan jasa, dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, dan pengecer. Pasal 1 ayat 3 UUPK, mengartikan pelaku usaha sebagai berikut: "Pelaku usaha adalah setiap, perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi"⁹.

4. *Debt Collector*

Debt Collector adalah pihak yang menghubungkan antara kreditur dan debitur dalam hal penagihan kredit. Penagihan tersebut hanya dapat dilakukan apabila tagihan sudah telat bayar atau macet

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk sebagai penelitian hukum empiris atau yang biasa disebut dengan penelitian sosiologis, yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama, seperti hasil wawancara dan observasi. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan¹⁰. Penelitian sosiologis memandang hukum sebagai fenomena masyarakat yang berbeda dengan penelitian normative yang memandang hukum melalui norma-norma positif perundang-undangan. Penelitian sosiologis ini berakar dari data primer/data dasar yaitu data yang diperoleh langsung melalui masyarakat sebagai sumber utama melalui penelitian lapangan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah PT. HCI (Home Credit Indonesia) Cabang Kota Pekanbaru

3. Analisis Data

Setelah penulis memperoleh data, baik primer maupun sekunder, penulis menganalisis data yang telah diproses menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan serta menggambarkan kejadian yang terjadi di lapangan. Tahapan analisis yang diperoleh penulis melalui kuisioner selanjutnya

⁸ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 180.

⁹ Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 23

¹⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 43

disajikan dalam bentuk pembahasan dengan penguraian kalimat dan pengumpulan data dari data primer.

TINJAUAN PUSTAKA

Pembiayaan Konsumen

1. Pengertian Pembiayaan Konsumen

Pembiayaan konsumen dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah *consumer finance*. Pembiayaan konsumen ini pada hakikatnya sama saja dengan kredit konsumen (*consumer credit*). Yang menjadi pembedanya ada pada lembaga yang membiayainya. Dalam pembiayaan konsumen, pembiayaan diberikan oleh perusahaan pembiayaan (*finance company*). Sedangkan kredit konsumen, biaya diberikan oleh bank. Pengertian umum dari pembiayaan konsumen pada dasarnya tidak jauh beda dengan kredit konsumen. Munir Fuady berpendapat, pembiayaan konsumen adalah kredit yang diberikan kepada konsumen guna pembelian barang konsumsi dan jasa-jasa seperti dibedakan dari pinjaman yang digunakan untuk tujuan produktif atau dagang. Kredit yang seperti ini dapat mengandung resiko yang lebih besar dari kredit dagang biasa, maka dari itu biasanya kredit ini diberikan dengan tingkat bunga yang lebih tinggi¹¹.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009, Pembiayaan Konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran. Selain itu dalam pengertian lainnya, pembiayaan konsumen adalah suatu pinjaman atau kredit yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada debitur untuk pembelian barang dan jasa yang akan langsung digunakan oleh konsumen¹².

2. Jenis-jenis Pembiayaan Konsumen

Berdasarkan kepemilikannya, Perusahaan Pembiayaan Konsumen bisa dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Perusahaan Pembiayaan Konsumen yang merupakan anak perusahaan dari pemasok yang dibentuk oleh perusahaan induknya yang bertujuan untuk memperlancar penjualan barang dan jasa pemasok.
- b. Perusahaan Pembiayaan Konsumen satu grup usaha dengan pemasok. Perusahaan Pembiayaan Konsumen ini hanya melayani pembiayaan atas pembelian barang serta jasa yang disediakan oleh pemasok yang satu grup dengan usahanya.
- c. Perusahaan Pembiayaan Konsumen tidak memiliki hubungan kepemilikan dengan pemasok. Dalam hal ini, perusahaan pembiayaan konsumen tidak hanya memberi pelayanan pembiayaan pada pemasok saja, melainkan bisa melayani pembiayaan kepada konsumen atas jenis serta tipe barang apaun yang ada di pasaran.

Tinjauan Umum Debt Collector

1. Pengertian Debt Collector

Debt Collector adalah pihak ketiga yang menghubungkan antara kreditur dan debitur dalam hal penagihan kredit. Penagihan tersebut hanya dapat dilakukan apabila kualitas tagihan kredit yang dimaksud sudah termasuk dalam kategori

¹¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008, hlm. 23

¹² *Ibid*

kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kolektibilitas yang digunakan oleh industri kartu kredit di Indonesia¹³

Istilah *Debt Collector* berasal dari bahasa Inggris yaitu *debt* yang artinya hutang, sedangkan *collector* adalah pemungut, pemeriksa, penagih, pengumpul. Jadi *debt collector* merupakan kumpulan orang yang menjual jasa untuk menagih seseorang atau lembaga.

2. Dasar Hukum *Debt Collector*

Belum ada peraturan tetap yang secara khusus mengatur tentang *debt collector*. Sesuai dengan prinsipnya, *debt collector* selaku pihak ketiga bekerja dengan kuasa yang diberikan oleh kreditur atau si pemberi utang. Pemberian kuasa diatur dalam KUHPerduta Pasal 1792-1819. Pasal 1792 menyebutkan bahwa

“Pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan nama seseorang memberikan kekuasaan kepada orang lain, yang menerimanya untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan”

Dari pengertian Pasal tersebut dapat diartikan bahwa jasa *debt collector* bisa mewakili kreditur untuk menagih hutang kepada debitur melalui surat kuasa¹⁴. Selain peraturan dalam KUHPerduta yang sudah disebutkan, ada juga peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penggunaan jasa pihak ketiga oleh suatu pihak perusahaan atau lembaga seperti Peraturan Bank Indonesia (PBI 23/2021), Peraturan OJK (POJK 35/2018), dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI 2009) serta perubahannya.

Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang sudah disepakati¹⁵. Seorang debitur dikatakan lalai apabila ia tidak memenuhinya atau terlambat memenuhinya tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan¹⁶

Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi didalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam Bahasa Indonesia dapat dipakai istilah “Pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya janji untuk wanprestasi”¹⁷.

PEMBAHASAN

Penggunaan Jasa *Debt Collector* dalam Penagihan Pembiayaan Konsumen Oleh PT. Home Credit Indonesia Pekanbaru.

¹³ Alvia Ramadhan S, Djoko Sumaryanto, *Tinjauan yuridis Terhadap Pihak Finance yang Menggunakan Debt Collector dalam Eksekusi Jaminan Fidusia*, Jurnal Pasca-Ubharasby, Vol.8 No.1, 2018, hlm. 4

¹⁴ Vera Rimbawani Sushanty, *Tinjauan Yuridis Terhadap Debt Collector dan Leasing Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019*, Vol.3 No.1, 2020, hlm. 64

¹⁵ Munir Fuady, *Op. Cit.*, hlm. 87

¹⁶ Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Arga Printing, Jakarta, 2007, hlm. 146

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

Penagihan adalah menginformasikan dan mengingatkan pihak-pihak yang tertagih untuk menjalankan kewajibannya yaitu membayarkan sejumlah uang kepada pihak tertagih sesuai dengan kesepakatan yang sudah disetujui antara dua belah pihak. Penagihan ini bisa dilakukan oleh perusahaan langsung atau dilakukan oleh *Debt Collector* yang diberikan kuasa oleh Perusahaan itu sendiri. Istilah *Debt Collector* berasal dari Bahasa Inggris yaitu *debt* yang artinya hutang dan *collector* artinya pemungut, pemeriksa, penagih, dan pengumpul. Jadi *debt collector* merupakan kumpulan orang yang menjual jasa untuk menagih seseorang atau Lembaga. *Debt Collector* adalah pihak ketiga yang menghubungkan antara kreditur dan debitur dalam hal penagihan kredit yang mana penagihan tersebut hanya bisa dilakukan apabila kualitas tagihan kredit yang dimaksud sudah dikategorikan sebagai meragukan atau macet berdasarkan standar yang digunakan oleh industri kartu kredit di Indonesia¹⁸.

Banyak Bank maupun Lembaga pembiayaan yang menggunakan jasa *debt collector* dikarenakan tingginya biaya yang harus dikeluarkan ketika penyedia jasa keuangan ingin memilih jalur hukum perdata untuk menyelesaikan tunggakan nasabah. Hal ini disebabkan oleh mahalnya biaya perkara di pengadilan dibanding total tunggakan nasabah yang membuat penyedia jasa keuangan untuk lebih memilih menggunakan jasa *debt collector* dalam melakukan penagihan utang. Dengan menyewa jasa *debt collector*, penyedia jasa keuangan tidak perlu keluar biaya yang besar untuk memaksa debitur membayar hutangnya¹⁹. Dalam proses penyelesaian melalui proses pengadilan oleh pihak bank dihindari karena prosesnya panjang, berbelit-belit, mahal, dan juga eksekusi putusannya seringkali sulit dilaksanakan. Maka oleh sebab itu dalam prakteknya, pihak bank sering tidak menempuh cara-cara tersebut karena dinilai terlalu rumit dan terlalu mahal.

Sesuai dengan prinsipnya, penagih hutang sebagai pihak ketiga bekerja dengan kuasa yang diberikan oleh kreditur atau si pemberi utang. Pemberian kuasa diatur dalam KUHPerdata Pasal 1792–1819. Pasal 1792 menyebutkan bahwa “Pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan nama seorang memberikan kekuasaan kepada orang lain, yang menerimanya untuk atas Namanya menyelenggarakan suatu urusan.” Dari pengertian pasal tersebut bisa diartikan bahwa jasa *debt collector* dapat mewakili kreditur untuk menagih hutang kepada debitur melalui surat kuasa²⁰.

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar dapat melakukan penagihan terhadap nasabah yang terlambat bayar yaitu :

1. Jika kualitas tagihan kartu kredit telah masuk kolektibilitas diragukan atau macet;
2. Penagihan pihak lain dilakukan dengan cara yang tidak melanggar hukum;
3. Dalam perjanjian Kerjasama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit tersebut harus memuat klausul tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum dari kerja sama pihak lain²¹.

¹⁸ Alvian Ramadhan S, Djoko Sumaryanto, *Op. Cit*, hlm. 4

¹⁹ Masrudi Muchtar, *Debt Collector dalam Optik Kebijakan Hukum Pidana*, Aswaja Pressindo, 2013, Yogyakarta, hlm. 2

²⁰ Vera Rimbawani S, *Op. Cit*, hlm. 64

²¹ Masrudi, *Op. Cit*, hlm. 4

Debt Collector pada prinsipnya bekerja berdasarkan kuasa yang diberikan oleh kreditur untuk menagih utang kepada debiturnya. Perjanjian pemberian kuasa diatur dalam KUHPdata²². Peraturan penagihan juga ada tertulis dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Dalam Surat Edaran tersebut dijelaskan bahwa :

1. Penyelenggara harus melakukan penagihan secara mandiri atau dengan menunjuk pihak lain untuk melaksanakan penagihan.
2. Penyelenggara harus memberikan informasi terkait jatuh tempo Pendanaan kepada Penerima Dana untuk melakukan pembayaran secara berkala sebelum Pendanaan jatuh tempo dan dapat ditagihkan.
3. Dalam hal Penerima Dana wanprestasi, Penyelenggara harus melakukan penagihan paling sedikit dengan memberikan surat peringatan setelah jangka waktu Pendanaan habis dan setelah jatuh tempo sebagaimana dalam perjanjian Pendanaan antara Pemberi Dana dan Penerima Dana.

Hal ini tentu menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah karena mengganggu aktifitasnya di hari itu. Disini nasabah tidak melaksanakan itikad baik dalam perjanjiannya yakni terlambat membayarkan angsuran yang sudah disepakati sementara perusahaan pembiayaan yakni PT. Home Credit Indonesia harus menerima pembayaran sebagai bentuk pembuktian pemberian jasa yang bersifat saling menguntungkan. Disini PT. HCI menjelaskan tata cara penagihan yang diterapkan pada *debt collector* miliknya²³:

1. Setelah penandatanganan kontrak pembiayaan, PT. HCI akan mengirimkan pemberitahuan tagihan kepada nasabah setelah mereka mendapatkan pembiayaan. Pemberitahuan ini disampaikan melalui pesan teks atau email yang berisikan jumlah yang harus dibayarkan, tanggal jatuh tempo, dan metode pembayaran yang dapat digunakan.
2. PT. HCI akan memantau pembayaran nasabah. Jika nasabah membayar tepat waktu, maka proses penagihan tidak dilakukan. Namun, apabila nasabah melewatkan membayarkan, setelah itu proses penagihan aktif bisa dilakukan.
3. Setelah nasabah sudah melewati tanggal jatuh tempo. PT. HCI mengirimkan pemberitahuan kepada nasabah untuk mengingatkan mereka mengenai keterlambatan pembayaran. Pemberitahuan ini dapat berisi informasi tentang denda keterlambatan dan konsekuensi lainnya jika pembayaran tidak dilunasi secepatnya.
4. Proses penagihan diawali dengan melakukan teguran melalui telepon atau pesan tertulis. Apabila dari teguran tersebut terdapat indikasi kondisi keuangan nasabah menurun, maka pihak PT. HCI bisa menurunkan *debt collector* untuk melakukan penagihan secara langsung kepada nasabah
5. Dengan turunnya *debt collector* yang sudah ditugaskan, maka *debt collector* selaku penerima kuasa dari PT. HCI dapat melakukan penagihan dan juga negosiasi apabila terdapat indikasi kondisi keuangan nasabah menurun.

²² T. Syah Muhammad Parunggit, *Pelaksanaan Prinsip Itikad Baik Pemegang Kartu Kredit Dikaitkan dengan Perjanjian Jual Beli*, Vol. 3 *Premise Law Jurnal*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2016,

²³ Wawancara dengan Pihak PT. Home Credit Indonesia Cabang Pekanbaru Robby Zahara, 7 Juni 2023

Negosiasi yang diberikan berupa penawaran restrukturisasi kredit yang sesuai dengan kebijakan PT. HCI sampai nasabah merasa diringankan dan menyetujui adanya restrukturisasi kredit.

6. Setelah bernegosiasi dengan nasabah, PT. HCI melakukan analisis dan evaluasi terhadap kemampuan dan usaha dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang ada pada PT. HCI dan nasabah dapat diberikan penjadwalan kredit pada masa kreditnya atau perubahan suku bunga pada cicilannya.
7. Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi yang dilakukan oleh PT. HCI, maka putusan restrukturisasi kredit akan diatur oleh pihak manajemen PT. HCI dengan melakukan diskusi lebih lanjut.
8. Setelah putusan restrukturisasi kredit sudah ditetapkan, maka PT. HCI akan memberikan informasi ini kepada nasabah yang bersangkutan dan juga akan melakukan monitoring atas usaha nasabah dalam menyelesaikan pembayaran setelah keberhasilan restrukturisasi kredit tersebut.

Dalam hal pelaksanaan itikad baik dari kedua belah pihak disini, *debt collector* selaku penerima kuasa dari PT. HCI menyalurkan asas itikad baik yaitu meminta pertanggungjawaban terkait pembayaran angsuran bulanan yang sudah disepakati antara PT. HCI dengan nasabah dalam kontrak jasa pembiayaan konsumennya. Nasabah diwajibkan untuk melaksanakan itikad baiknya kepada PT. HCI yaitu dengan cara membayarkan angsuran bulanan sebagaimana yang sudah disepakati namun nasabah tidak melakukan pembayarannya. Berikut adalah jawaban responden terhadap Penagihan yang dilakukan oleh *Debt Collector*.

Tabel 4.1

Penagihan yang dilakukan oleh *Desk Collector*

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
Pernah	48	100%
Tidak Pernah	0	0%
Jumlah	48	100%

Sumber Data : Data Olahan Tahun 2023

Penagihan yang dilakukan melalui telepon dan pesan tertulis dilakukan oleh *desk collection* dan penagihan yang dilakukan dengan cara datang ke rumah nasabah dijalankan oleh *field collector* yang sama-sama ada di bawah naungan dari PT. Home Credit Indonesia. Pertanyaan selanjutnya adalah “Apakah nasabah tahu mengenai peraturan penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* yang tertulis dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023?”.

Tabel 4.4

Pengetahuan nasabah mengenai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
Mengetahui	20	41.7%
Tidak Mengetahui	28	58.3%
Jumlah	48	100%

Sumber Data : Data Olahan Tahun 2023

Upaya yang Dilakukan Konsumen Apabila *Debt Collector* Melakukan Penagihan Tidak Sesuai dengan Peraturan.

Penggunaan *debt collector* dalam menagih angsuran pembayaran nasabah diperbolehkan menurut Surat Edaran OJK Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10 Tahun 2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Melalui surat edaran dan peraturan tersebut, disertakan pula peraturan-peraturan dalam menagih pembiayaan yang dilakukan oleh PT. HCI melalui *debt collector* miliknya yang secara tidak langsung sudah memenuhi Perlindungan hukum preventif yang bertujuan untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Berdasarkan pengakuan nasabah yang penulis angkat kasusnya, *debt collector* beberapa kali melakukan penagihan di luar pengaturan yang ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Dalam pembiayaan konsumen ini, setiap pihak memiliki kewajiban dan hak nya masing-masing sebagai berikut²⁴:

1. Perusahaan pembiayaan wajib membiayai harga barang dan membayar tunai pada pemasok dan berhak untuk mendapatkan pembayaran secara berkala.
2. Konsumen wajib membayar harga secara angsuran/berkala kepada perusahaan pembiayaan dan berhak atas penggunaan barang untuk dimiliki.
3. Pemasok wajib menyerahkan barang kepada konsumen dan berhak untuk mendapatkan pembayaran secara tunai dari perusahaan pembiayaan.

Dari hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha dan konsumen diatas, tampak jelas bahwa hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen saling timbal balik. Ini berarti hak yang dimiliki oleh konsumen wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha, begitu juga dengan hak pelaku usaha yang wajib dilaksanakan oleh konsumen. Dalam perlindungan hukum terdapat dua sarana perlindungan yang dapat dilakukan yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan juga sarana perlindungan hukum represif. Sarana perlindungan hukum preventif dapat dilakukan melalui layanan pengaduan yang sudah disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai pengawas dalam pelaksanaan kegiatan keuangan yang mana juga mengatur terkait layanan pengaduan yang harus disediakan oleh perusahaan pembiayaan konsumen apabila terjadi kegiatan pelanggaran dalam kegiatan pembiayaan yang di alami oleh konsumen. Sarana perlindungan hukum represif ini ditangani oleh pengadilan yang mana dalam hal ini dapat dilakukan apabila sudah terjadi sengketa dan penyelesaiannya dilaksanakan melalui pengadilan.

Apabila ada kewajiban yang tidak terlaksana baik dari pihak konsumen ataupun pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. HCI maka dapat dilakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Sengketa konsumen dapat didasari oleh dua hal ini, yaitu²⁵:

²⁴ Tami Rusli, *Penyelesaian Sengketa dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga*, Pranata Hukum Vol. 4 Nomor 1 – Januari 2009, hlm. 41

²⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 127

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang, yang artinya pelaku usaha mengabaikan ketentuan Undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini bisa disebut dengan sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian, maksudnya adalah baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Untuk penyelesaian sengketa melalui pengadilan diawali dengan pengajuan gugatan yang sudah disusun oleh kuasa hukum konsumen dan konsumen itu sendiri dan selanjutnya mengikuti prosedur pengadilan keperdataan seperti pemeriksaan dan pembuktian alat-alat bukti sebagaimana prosedur berperkara perdata di pengadilan. PT. HCI juga mencantumkan proses penyelesaian sengketa dalam Lampiran Perjanjian Pembiayaan Multiguna yang diberikan kepada konsumen dalam poin 12.

Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat²⁶. Adanya Undang-undang tersebut secara tidak langsung perlindungan hukum preventif sudah terpenuhi. Pasal 29 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 mengatur tentang pelayanan pengaduan Konsumen oleh OJK. Pelayanan tersebut berisikan mengenai: penyediaan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan ditulis dalam POJK Nomor 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Pasal 32 berisi tentang kriteria Sengketa yang dapat ditangani oleh LAPS yaitu :

1. Pengaduan yang sudah diselesaikan oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau konsumen belum menerima tanggapan pengaduan dari PUJK
2. Sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa yang masih dalam proses atau sudah pernah diputus oleh Lembaga peradilan, arbitrase, atau LAPS lainnya; dan
3. Sengketa yang bersifat keperdataan

Selain jenis sengketa yang sudah disebutkan diatas, LAPS juga dapat menangani sengketa lain yang sudah disetujui oleh OJK. Penanganan sengketa yang disebutkan diatas bersifat rahasia. Untuk jenis penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan ada 3 (tiga) yaitu : tatap muka langsung dihadapan mediator atau arbiter, media elektronik, dan/atau pemeriksaan dokumen. Untuk penyelesaian sengketa melalui media elektronik dapat dilakukan

²⁶ Aad Rusyad, *Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan*, Jurnal Hukum dan Pembangunan 48 No. 2 Universitas Indonesia, 2018, hlm. 305

melalui media komunikasi jarak jauh yang memungkinkan semua pihak untuk dapat saling mendengar serta melihat. Peraturan ini tertulis dalam Pasal 33 POJK Nomor 61 Tahun 2020.

Untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan dilakukan mengikuti peraturan yang berlaku dan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa, hal ini tertulis dalam Pasal 45 UUPK.

Dengan tersedianya upaya-upaya perlindungan hukum yang sudah dituliskan diatas, hal ini membuat konsumen memiliki pilihan untuk menyelesaikan permasalahan yang dialaminya berdasarkan peraturan yang berlaku. Namun ada beberapa dari konsumen yang bermasalah memilih untuk tidak menggunakan jalur penyelesaian yang sudah ada dikarenakan hal tersebut memerlukan waktu yang cukup Panjang, proses yang menyulitkan, dan biaya yang harus dibayarkan apabila konsumen memilih untuk menggunakan jalur pengadilan dan membayar denda yang sudah ditetapkan. Disini peneliti melakukan survey mengenai upaya yang dilakukan oleh konsumen apabila mengalami keterlambatan bayar dan terjadi pelanggaran penagihan yang dilakukan oleh *Debt Collector* yang ditugaskan oleh Pelaku Usaha.

Tabel 4.9

Upaya hukum yang dilakukan ketika terjadi pelanggaran dalam hal penagihan yang dilakukan oleh *Debt Collector*

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
Melaporkan kepada perusahaan terkait pelanggaran penagihan yang terjadi	14	29.2%
Melaporkan kejadian kepada pihak berwajib	0	0%
Tidak terjadi pelanggaran penagihan	15	31.2%
Tidak melakukan upaya hukum	19	39.6%
Jumlah	48	100%

Sumber Data : Data Olahan Tahun 2023

Pada tabel 4.9 terlihat sebanyak 29.2% responden melakukan upaya hukum dengan cara melaporkan kepada perusahaan terkait pelanggaran penagihan yang terjadi. Sebanyak 31.2% responden menyatakan tidak terjadi pelanggaran penagihan. Sebanyak 39.6% responden menyatakan untuk tidak melakukan upaya hukum, dan tidak ada yang menyatakan untuk melaporkan kejadian kepada pihak berwajib.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang dituliskan pada bab-bab sebelumnya dengan tujuan menjawab persoalan yang ada pada rumusan masalah maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Home Credit Indonesia aktif memanfaatkan jasa debt collector untuk menagih pembayaran dari konsumen yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran bulanan. Metode penagihan yang digunakan antara lain panggilan telepon, pesan dan kunjungan langsung ke rumah pelanggan dengan mengikuti peraturan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Didapati konsumen yang mengalami pelanggaran penagihan dalam praktik penagihan yang dilakukan oleh *Debt Collector* oleh PT. HCI.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila terjadi pelanggaran penagihan oleh *Debt Collector* dari PT. HCI ini bisa dilakukan melalui proses pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Untuk upaya hukum melalui pengadilan ini tentu saja harus mengikuti prosedur pengajuan gugatan secara perdata di pengadilan negeri tempat konsumen tinggal. Sedangkan upaya hukum di luar pengadilan dapat dilakukan langsung kepada kreditur yaitu PT. HCI melalui layanan pengaduan yang disediakan oleh PT. HCI sebagaimana yang dituliskan dalam Peraturan OJK Nomor 18 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan juga dapat juga dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tersedia di mana konsumen tersebut berada. Hasil penelitian terkait nasabah yang mendapati pelanggaran penagihan oleh *debt collector* dari PT. HCI terbilang lebih banyak menolak untuk melakukan upaya hukum dikarenakan tidak memiliki waktu dan biaya yang cukup, ada yang tidak mengetahui bahwa upaya hukum dapat dilakukan di luar pengadilan yakni melalui layanan pengaduan yang disediakan oleh PT. HCI maupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ada.

Saran

1. PT. Home Credit Indonesia perlu meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai hak-haknya sesuai dengan Peraturan OJK. Hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi dan sosialisasi yang lebih intensif dan mudah diakses oleh nasabah. Dengan meningkatkan kesadaran konsumen terhadap peraturan yang mengatur penagihan, nasabah akan lebih siap dan mengetahui cara menangani dan melaporkan jika terjadi penagihan yang tidak sesuai aturan. PT. Home Credit Indonesia harus memastikan debt collector mematuhi ketentuan yang berlaku, antara lain tidak menagih penagihan di luar waktu yang ditentukan dan tidak menggunakan nomor telepon lain untuk menghubungi nasabah. Pengawasan yang lebih ketat terhadap praktik penagihan dapat mengurangi pelanggaran dan meningkatkan kenyamanan nasabah. Penerapan prosedur penagihan yang sesuai dengan peraturan akan menciptakan lingkungan yang lebih adil dan nyaman bagi nasabah
2. PT. Home Credit Indonesia harus membuat prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa bagi nasabah menjadi lebih mudah, jelas, dan tidak tidak berbelit-belit. Prosedur yang transparan dan mudah diakses akan mendorong

lebih banyak nasabah untuk melaporkan pelanggaran dan mendapatkan penyelesaian yang adil. Dengan memiliki prosedur pengaduan yang efisien, nasabah dapat merasa lebih terlindungi dan lebih percaya diri terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Aad Rusyad, *Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan*, Jurnal Hukum dan Pembangunan 48 No. 2 Universitas Indonesia, 2018, hlm. 305
- Alvian Ramadhan S, Djoko Sumaryanto, *Tinjauan yuridis Terhadap Pihak Finance yang Menggunakan Debt Collector dalam Eksekusi Jaminan Fidusia*, Jurnal Pasca-Ubharasby, Vol.8 No.1, 2018, hlm. 4
- Anita Niru S, *Peranan Asas Itikad Baik dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak dalam Perjanjian*, Jurnal M-Progress Vol 8 No.1, 2018, hlm. 61
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 43
- Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 39
- Eddy O.S. Hiariej, *Pengadilan Hukum Pidana Internasional*, Erlangga, Jakarta, 2008, hlm. 41
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 127
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008, hlm. 23
- Masrudi Muchtar, *Debt Collector dalam Optik Kebijakan Hukum Pidana*, Aswaja Pressindo, 2013, Yogyakarta, hlm. 2
- Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hlm. 2
- Rafael La Porta, *Investor Protection and Corporate Governance*, Journal of Financial Economics, No. 58, Oktober, 1999, hlm. 9
- Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 180.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53
- Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 23
- Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Arga Printing, Jakarta, 2007, hlm. 146
- Sultan Remy S, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, hlm. 112.
- T. Syah Muhammad Parunggit, *Pelaksanaan Prinsip Itikad Baik Pemegang Kartu Kredit Dikaitkan dengan Perjanjian Jual Beli*, Vol. 3 Premise Law Jurnal, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2016,
- Tami Rusli, *Penyelesaian Sengketa dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga*, Pranata Hukum Vol. 4 Nomor 1 – Januari 2009, hlm. 41
- Vera Rimbawani Sushanty, *Tinjauan Yuridis Terhadap Debt Collector dan Leasing Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019*, Vol.3 No.1, 2020, hlm. 64

Wawancara dengan Pihak PT. Home Credit Indonesia Cabang Pekanbaru Robby Zahara, 7 Juni 2023

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