



Ranah Research :

Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613

ranahresearch@gmail.com

<https://jurnal.ranahresearch.com/>



Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Ketidaksesuaian Informasi Dalam Perjanjian Kredit Oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Rayvind Onggianto¹, Gatot P. Soemartono²

¹ Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia, rayvindonggianto22@gmail.com

² Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia, gatots@fh.untar.ac.id

Corresponding Author: gatots@fh.untar.ac.id¹

Abstract: *The article entitled "Legal Responsibility for Informations Inconsistencies in Credit Agreements by Financial Services Business Actors" is motivated by one of the financial services that is often provided in the banking world, namely, credit services, especially for entrepreneurs. These services are stated in credit agreements which are often not reviewed further by prospective debtors. This then opens up opportunities for violations of the law with the possibility of provisions in the agreement that are inappropriate or not beneficial to the debtor. With the existence of this legal issues, this research aims to look further into the implementation of Article 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection regarding the provision of information to consumers in credit agreements and legal protection efforts for consumers who do not receive the information stated in the credit agreement. A normative juridical legal method is used in this reasearch alongside a method with a statutory approach. From the research results, it appears that currently the implementation of the Consumer Protection Law is limited because debtors are still considered to know all the provisions in the credit agreement if they have signed it. Legal efforts that can be taken by the debtor include resolving the dispute outside the court or local district court.*

Keyword: *Credit Agreements, Consumer Protection, PUJK*

Abstrak: Artikel yang berjudul "Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Ketidaksesuaian Informasi Dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan" ini dilatarbelakangi oleh salah satu layanan finansial yang kerap diberikan dalam dunia perbankan yaitu, layanan kredit terutama bagi para pengusaha. Layanan tersebut dituangkan dalam perjanjian kredit yang seringkali tidak ditinjau lebih lanjut muatannya oleh calon debitur. Hal ini yang kemudian membuka peluang bagi pelanggaran hukum dengan kemungkinan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian yang tidak sesuai atau tidak menguntungkan pihak debitur. Dengan adanya isu hukum seperti ini, maka penelitian ini bertujuan melihat lebih jauh lagi mengenai implementasi Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait pemberian informasi kepada konsumen dalam perjanjian kredit dan upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang tidak menerima yang tertera informasi dalam perjanjian kredit. Penelitian

ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach). Dari hasil penelitian, terlihat bahwa saat ini implementasi UU Perlindungan Konsumen terbatas dikarenakan debitur tetap dianggap mengetahui seluruh ketentuan dalam muatan perjanjian kredit apabila sudah menandatangani. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh debitur ialah mulai dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maupun pengadilan negeri setempat.

Kata Kunci: Perjanjian Kredit, Perlindungan Konsumen, PUJK

PENDAHULUAN

Setiap pengusaha membutuhkan sumber daya finansial yang cukup untuk memastikan operasional bisnis mereka berlangsung sesuai dengan ditetapkannya visi dan misi mereka. Dalam konteks ini, lembaga perbankan memainkan peran yang sangat vital karena mereka mampu menyediakan dukungan keuangan yang diperlukan yang umumnya diberikan dalam bentuk pinjaman atau kredit. Berdasarkan definisi yang terdapat dalam undang-undang perbankan, kredit adalah fasilitas yang memungkinkan bank untuk memberikan sejumlah uang atau tagihan kepada individu atau organisasi lain, dengan kewajiban bagi penerima untuk melunasi pinjaman tersebut dalam jangka waktu tertentu serta membayar bunga yang telah disepakati. Bank memiliki sejumlah pertimbangan yang menjadi dasar dalam menentukan apakah permohonan kredit akan disetujui atau tidak. Dalam menilai kelayakan pemberian kredit, bank memerlukan data dan informasi yang lengkap serta akurat dari calon peminjam. Informasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa bank dapat membuat keputusan yang tepat dan meminimalisir risiko yang mungkin terjadi di masa depan. Oleh karena itu, calon peminjam harus menyediakan semua informasi yang diminta dengan jelas dan terperinci agar bank dapat melakukan analisis dengan tepat (Sunggono, 1995).

Informasi tentang itikad baik nasabah diperoleh dari data yang disampaikan oleh nasabah dalam permohonan kreditnya. Sebelum memberikan kredit, bank melakukan penilaian berdasarkan prinsip Lima C (*Character, Capacity, Capital, Condition* dan *Collateral*). Pertama, bank mengevaluasi karakter calon debitur, yaitu kemauan dan kemampuan mereka untuk mematuhi kewajiban finansial, baik dalam situasi baik maupun buruk. Kedua, bank menganalisis kemampuan finansial calon debitur untuk membayar kreditnya sesuai jadwal, dengan mempertimbangkan pendapatan dan kewajiban finansial lainnya. Ketiga, bank menilai kekuatan modal dan komitmen usaha calon debitur. Semakin besar modal yang dimiliki, semakin besar kemampuan dan keseriusan dalam menjalankan usaha. Keempat, bank meminta jaminan untuk mengurangi risiko kerugian. Penilaian terhadap jaminan tidak hanya berdasarkan nilai finansialnya, tetapi juga kualitas dan jenis aset yang dimiliki oleh calon debitur. Kelima, bank melakukan evaluasi terhadap proyeksi masa depan usaha yang akan didanai dengan kredit (Ependi & Awwabin, 2020).

Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi dan memahami berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kondisi usaha calon debitur. Hal ini mencakup penilaian terhadap berbagai aspek internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja usaha tersebut, seperti situasi ekonomi, persaingan di pasar, manajemen perusahaan, serta kondisi keuangan dan operasionalnya. Selain itu, analisis ini juga bertujuan untuk menilai sejauh mana usaha calon debitur memiliki potensi untuk menghasilkan keuntungan yang cukup stabil dan berkelanjutan (Manurung & Rahardja, 2004).

Sebelum bank memberikan persetujuan atas permohonan kredit, mereka harus memastikan bahwa calon peminjam memiliki kemampuan yang memadai untuk melunasi pinjaman sesuai dengan persyaratan yang telah disepakati bersama. Proses penilaian ini sangat penting untuk mengurangi risiko gagal bayar. Dalam setiap transaksi kredit, dibuat sebuah perjanjian resmi yang mengikat kedua belah pihak. Perjanjian ini berfungsi sebagai kontrak

yang mencantumkan kewajiban dan hak masing-masing pihak, di mana satu pihak berkomitmen untuk meminjamkan sejumlah uang dan pihak lainnya berjanji untuk mengembalikan pinjaman tersebut dalam jangka waktu yang ditentukan dengan bunga yang telah disepakati. Perjanjian ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengaman hukum tetapi juga sebagai pedoman operasional bagi kedua belah pihak dalam menjalankan kesepakatan mereka (Subekti, 2005).

Dalam dunia perbankan, perjanjian kredit umumnya disusun menggunakan format standar yang telah dirancang sebelumnya oleh pihak bank. Format perjanjian ini biasanya mencakup hampir semua ketentuan yang berlaku, sehingga ruang untuk negosiasi atau permintaan perubahan oleh nasabah sangat terbatas. Bank menggunakan perjanjian standar ini untuk memastikan konsistensi dan efisiensi dalam proses pemberian kredit. Dengan adanya ketentuan yang telah ditetapkan secara baku, bank dapat mengurangi risiko dan memastikan bahwa semua nasabah mematuhi persyaratan yang sama. Meskipun demikian, hal ini sering kali mengurangi fleksibilitas bagi nasabah yang mungkin memiliki kebutuhan atau kondisi khusus yang tidak sepenuhnya diakomodasi dalam perjanjian standar tersebut. Akibatnya, nasabah sering kali harus menerima ketentuan yang telah ditentukan oleh bank tanpa banyak ruang untuk modifikasi.

Umumnya, isi dari perjanjian kredit tidak dibahas terlebih dahulu dengan nasabah. Bank biasanya menyediakan formulir perjanjian kredit yang sudah jadi, dan nasabah hanya diminta untuk menyetujui apakah mereka dapat menerima syarat-syarat yang ada di dalamnya. Meskipun terdapat variasi dalam format dan konten perjanjian kredit antara satu bank dengan bank lainnya, secara umum, sebuah perjanjian kredit harus memenuhi setidaknya enam persyaratan pokok, yaitu jumlah utang, besarnya bunga, jangka waktu pembayaran, metode pembayaran, klausul tentang penyelesaian dini, dan jaminan yang diberikan.

Bank juga dapat menawarkan asuransi kebakaran dan kejiwaan kepada debitur sebagai opsi tambahan. Debitur memiliki kebebasan untuk memilih apakah akan mengambil asuransi tersebut atau tidak. Oleh karena itu, perjanjian kredit harus mencantumkan informasi tentang asuransi kebakaran dan kejiwaan, baik sebagai kewajiban maupun pilihan tambahan bagi debitur. Namun, terkadang bank hanya mencantumkan klausul tentang asuransi tanpa menjelaskan atau menawarkannya kepada nasabah. Dalam kontrak kredit, hak dan tanggung jawab semua pihak juga dijelaskan secara detail. Kedua belah pihak mengatur hak dan tanggung jawab mereka dalam perjanjian dengan tujuan untuk memastikan bahwa kepentingan masing-masing dipertimbangkan dengan baik dan tidak saling bertentangan. Memenuhi hak-hak yang diatur dalam perjanjian menjadi krusial karena hal tersebut memberikan kepastian hukum dan memberdayakan setiap pihak terlibat dalam transaksi tersebut.

Dalam kesepakatan kredit yang diatur dalam sebuah kontrak standar, terdapat potensi perbedaan dalam pemahaman hukum antara kedua belah pihak. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa bank, yang merupakan pihak yang menetapkan kontrak standar, telah melakukan pertimbangan menyeluruh terhadap semua klausa dalam perjanjian kredit. Sebaliknya, nasabah yang menjadi pihak debitur hanya menerima kontrak kredit yang telah ditetapkan oleh bank tanpa memiliki peran dalam penyusunan klausa-klausa tersebut. Keadaan ini menunjukkan bahwa bank memiliki posisi yang kuat dalam kesepakatan tersebut karena mereka yang menetapkan semua syarat dalam kontrak kredit, sementara nasabah debitur berada pada posisi yang lebih lemah dalam hal pemahaman hukum.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak bank atau kreditur memiliki kewajiban untuk menjelaskan seluruh isi perjanjian kredit kepada nasabah atau debitur sebelum ditandatangani. Namun, dalam praktiknya, masih terjadi kasus di mana pihak bank kurang menjelaskan isi perjanjian kredit, yang berpotensi menyebabkan kerugian bagi nasabah. Salah satu contoh kasus terjadi dalam putusan Nomor 74/PDT/2022/PTSBY, di mana seorang debitur mengalami kerugian karena kreditur gagal menjelaskan dan menawarkan produk asuransi yang tercantum dalam perjanjian kredit yang telah ditandatangani oleh debitur.

Sejumlah konsekuensi yang mungkin timbul dari kurangnya pemahaman peminjam terhadap kewajiban dan risiko yang terkait dengan pinjaman yang mereka ambil. Peminjam rentan terjebak dalam ketentuan yang merugikan dalam jangka panjang, seperti tingginya tingkat bunga atau biaya tersembunyi yang tidak mereka sadari. Selain itu, pemberi pinjaman yang tidak memberikan informasi yang lengkap atau jelas kepada peminjam dapat melanggar peraturan yang mengatur praktik perbankan dan perlindungan konsumen, berpotensi menghadapi tindakan hukum atau sanksi dari otoritas pengawas keuangan. Tak hanya itu, praktik-praktik yang merugikan konsumen juga dapat merusak reputasi pemberi pinjaman di mata masyarakat, mengakibatkan kehilangan kepercayaan dari nasabah serta calon nasabah potensial. Kemungkinan gugatan atau tuntutan hukum juga menjadi risiko, terutama ketika peminjam merasa dirugikan akibat kurangnya informasi dalam perjanjian pinjaman, yang dapat berujung pada biaya hukum yang tinggi dan kerugian finansial tambahan bagi pemberi pinjaman.

Lebih lanjut, risiko kredit bermasalah juga meningkat ketika peminjam tidak sepenuhnya memahami kewajiban mereka dalam perjanjian pinjaman, yang dapat menyebabkan kredit bermasalah dan kerugian finansial bagi pemberi pinjaman. Melihat beberapa hal yang menjadi pertimbangan tersebut, Penulis ingin membahas terkait bagaimana implementasi Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait pemberian informasi kepada konsumen dalam perjanjian kredit dalam hal terjadinya misinformasi antara pelaku usaha dan nasabah serta bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang tidak menerima informasi yang sesuai dalam perjanjian kredit, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pertanggung jawaban hukum terhadap isi perjanjian kredit oleh pelaku usaha jasa keuangan guna menjaga kesetaraan dan keadilan antara pemberi pinjaman dan penerima pinjaman, untuk memberikan dan menerima informasi yang menyeluruh, transparan, dan jujur kepada pihak yang meminjam dalam setiap perjanjian kredit. Tindakan ini tidak hanya dapat mengurangi kemungkinan konflik dan pertikaian di masa depan, tetapi juga dapat memperkuat ikatan kepercayaan di antara kedua belah pihak. Dengan memberikan informasi yang lengkap, pemberi pinjaman memungkinkan penerima pinjaman untuk membuat keputusan yang lebih baik dan lebih terinformasi tentang kewajiban mereka, mengurangi risiko kesalahpahaman atau penyalahgunaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yang berfokus pada analisis terhadap peraturan hukum yang berlaku sebagaimana diuraikan oleh Ibrahim (Ibrahim, 2013). Metode ini melibatkan serangkaian langkah sistematis untuk mengidentifikasi dan menganalisis aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, serta doktrin-doktrin hukum guna memberikan solusi atas masalah hukum yang sedang diselidiki. Pendekatan ini sejalan dengan pendapat Peter Mahmud Marzuki (Marzuki, 2019), yang menekankan pentingnya pemahaman mendalam terhadap kerangka hukum untuk menavigasi isu-isu hukum. Selain itu, penelitian ini bersifat deskriptif analitis, dengan tujuan utama untuk menggambarkan dan menganalisis fakta-fakta hukum yang ada. Penelitian ini juga berusaha mengaitkan temuan-temuan tersebut dengan teori-teori hukum yang relevan, sehingga memberikan gambaran komprehensif dan mendalam mengenai topik yang sedang diteliti. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat dihasilkan analisis yang tidak hanya menjelaskan keadaan hukum yang ada, tetapi juga menawarkan wawasan teoritis yang mendalam.

Untuk mengkaji permasalahan ini, penelitian menggunakan pendekatan perundang-undangan atau *statute approach*, dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai peraturan hukum yang berkaitan dengan topik penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Berbagai sumber digunakan dalam pengumpulan data ini, termasuk peraturan perundang-undangan, buku teks hukum, hasil penelitian hukum, kamus hukum, jurnal hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia,

dan referensi hukum lainnya. Materi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh sepenuhnya melalui studi kepustakaan, sehingga data yang dikumpulkan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku; bahan hukum sekunder mencakup komentar dan analisis dari para ahli hukum; sementara bahan hukum tersier meliputi ensiklopedia hukum dan sumber referensi lain yang relevan. Dengan menggunakan berbagai sumber ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh dan mendalam mengenai isu hukum yang sedang diteliti, melalui analisis yang komprehensif dan terstruktur terhadap berbagai yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengimplementasian Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen Terkait Pemberian Informasi kepada Konsumen Dalam Perjanjian Kredit

Dalam kegiatan bertransaksi antara kedua belah pihak, tentunya dibutuhkan kesepakatan dari kedua belah pihak tersebut tanpa terkecuali. Hal ini menjadi suatu nilai dari adanya perjanjian dan menjadi implementasi dari syarat sahnya sebuah perjanjian di mata hukum. Seperti yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) mengenai kontrak atau perjanjian, maka syarat sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdata perlu meliputi nilai-nilai. Kesepakatan para pihak merupakan syarat utama dalam sebuah perjanjian yang harus dipenuhi agar perjanjian tersebut sah. Ini berarti semua pihak yang terlibat harus secara sukarela menyetujui perjanjian tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak lain.

Kecakapan para pihak juga penting untuk dipertimbangkan. Hal ini mengacu pada kemampuan hukum seseorang untuk membuat perjanjian. Ada beberapa situasi di mana seseorang dianggap tidak memiliki kapasitas hukum untuk membuat perjanjian. Objek perjanjian juga haruslah jelas dan spesifik. Ini merujuk pada apa yang menjadi substansi dari perjanjian, seperti kewajiban yang harus dipenuhi atau hak yang diberikan kepada pihak lain. Sebab yang sah juga harus dipertimbangkan. Meskipun hukum tidak memberikan definisi yang spesifik, sebab yang sah adalah yang tidak dilarang oleh undang-undang, tidak melanggar norma-norma moral, dan tidak mengganggu ketertiban umum.

Ketentuan pertama dan kedua dikategorikan sebagai subjektif karena mereka berhubungan langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam kesepakatan tersebut. Sebaliknya, ketentuan ketiga dan keempat dianggap objektif karena fokusnya adalah pada isi atau objek dari perjanjian tersebut. Dengan kata lain, syarat-syarat subjektif menitikberatkan pada karakteristik, kualifikasi, atau kondisi dari para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian, seperti kapasitas hukum dan kesepakatan bersama. Di sisi lain, syarat-syarat objektif lebih menitikberatkan pada aspek material atau fisik dari perjanjian, seperti kewajiban dan hak yang tercantum dalam perjanjian tersebut serta tujuan dan manfaat yang diinginkan dari kesepakatan itu. Kedua kategori ini sama-sama penting dalam memastikan bahwa perjanjian tersebut sah, adil, dan dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat.

Ketika suatu perjanjian tidak memenuhi kriteria subjektif, seperti kesepakatan bersama atau kompetensi dari para pihak yang terlibat, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Ini berarti perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat, karena salah satu atau lebih pihak tidak memenuhi syarat subjektif yang diperlukan. Sebaliknya, jika permasalahan terletak pada kriteria objektif, seperti ketidakjelasan objek yang diperjanjikan atau adanya tujuan yang melanggar hukum, maka perjanjian tersebut dianggap batal demi hukum. Artinya, perjanjian tersebut sejak awal tidak memiliki kekuatan hukum, karena melanggar syarat objektif yang esensial. Perlindungan hukum dalam kedua kasus ini bertujuan untuk memastikan bahwa hanya perjanjian yang memenuhi semua syarat dan ketentuan yang memiliki kekuatan hukum.

Perjanjian yang dapat dibatalkan, atau *voidable*, menunjukkan bahwa salah satu pihak memiliki hak untuk mengajukan permohonan pembatalan perjanjian tersebut. Meski perjanjian ini tetap mengikat kedua belah pihak, perjanjian tersebut tetap akan berlaku sampai hakim

memutuskan untuk membatalkannya atas permintaan pihak yang berhak, seperti pihak yang tidak cakap secara hukum atau pihak yang tidak memberikan persetujuannya dengan bebas. Artinya, perjanjian tidak secara otomatis batal demi hukum; melainkan memerlukan proses pengajuan pembatalan ke pengadilan. Status *voidable* ini muncul sebagai konsekuensi hukum dari tidak terpenuhinya syarat subjektif tertentu, seperti adanya kesepakatan atau kecakapan pihak-pihak yang terlibat, yang merupakan syarat sah bagi sebuah perjanjian.

Maka dari itu, dalam konteks syarat sahnya perjanjian terlihat bahwa dalam isu hukum seperti ini sebenarnya bisa dikatakan perjanjian tersebut batal demi hukum. Perjanjian yang batal demi hukum menunjukkan bahwa perjanjian tersebut tidak pernah ada dan tidak menciptakan kewajiban apa pun. Istilah lain yang sering digunakan adalah "*null and void*" (Subekti, 2005). Perjanjian yang batal demi hukum merupakan hasil dari ketidakpenuhan terhadap syarat objektif, seperti ketidakjelasan objek atau adanya sebab yang tidak sah, yang merupakan syarat sah bagi sebuah perjanjian.

Selanjutnya, peneliti akan menganalisis dari segi perlindungan konsumen yang dalam hal ini ialah debitur. Debitur merujuk pada individu, organisasi, atau perusahaan yang memiliki kewajiban untuk membayar hutang kepada pihak kreditur. Kewajiban ini muncul dari perjanjian yang telah disepakati bersama, yang melibatkan transaksi seperti penjualan barang, penyediaan jasa, atau pemberian pinjaman. Dalam kasus pinjaman, debitur harus memberikan agunan sebagai jaminan kepada kreditur, untuk digunakan jika debitur tidak dapat melunasi hutangnya sesuai kesepakatan. Jika debitur gagal membayar hutangnya, kreditur memiliki hak untuk mengambil alih agunan tersebut.

Debitur memiliki beberapa hak yang perlu diakui, mereka memiliki hak untuk menggunakan layanan perbankan, termasuk fasilitas ATM dan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh bank. Mereka juga berhak menerima laporan tentang transaksi yang mereka lakukan melalui bank, seperti notifikasi setoran dan penerimaan dana, sehingga mereka dapat mengawasi aktivitas keuangan mereka dengan lebih baik. Debitur memiliki hak untuk melindungi informasi pribadi mereka, dan jika terjadi pelanggaran keamanan atau bocornya data, mereka memiliki hak untuk menuntut bank.

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen tidak hanya dijamin oleh peraturan-peraturan yang berlaku di dalam negeri, tetapi juga dijamin oleh berbagai ketentuan hukum internasional. John F. Kennedy pernah menegaskan bahwa terdapat empat hak dasar konsumen yang harus dijaga dan dilindungi. Hak-hak tersebut mencakup berbagai aspek penting yang memastikan konsumen mendapatkan perlindungan dan keadilan dalam bertransaksi. Kennedy menyoroti pentingnya perlindungan ini sebagai upaya untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercipta lingkungan yang adil dan transparan bagi semua pihak yang terlibat, yaitu (Auli, 2022):

1. Hak memperoleh keamanan atau disebut juga *the right to safety* yang memiliki tujuan melindungi konsumen dari potensi bahaya yang ditimbulkan oleh pemasaran barang dan/atau jasa. Hak ini memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang ditawarkan kepada konsumen telah memenuhi standar keamanan yang ditetapkan, sehingga tidak menimbulkan risiko bagi keselamatan konsumen.
2. *The right to choose*, atau hak untuk memilih. Dengan adanya hak ini, konsumen memiliki kekuasaan untuk menentukan pilihan mereka berdasarkan preferensi pribadi dan kebutuhan spesifik. Hak prerogatif ini memungkinkan konsumen untuk menilai berbagai opsi yang tersedia di pasar dan membuat keputusan yang paling sesuai dengan keinginan dan kepentingan mereka. Hal ini juga mendorong produsen untuk meningkatkan kualitas dan variasi produk mereka agar lebih menarik bagi konsumen, menciptakan pasar yang lebih kompetitif dan berorientasi pada kepuasan konsumen.
3. *The right to be informed*, atau hak mendapatkan informasi. Dalam konteks ini, informasi yang diberikan mengenai produk yang akan dibeli oleh konsumen harus disampaikan secara lengkap dan jujur. Transparansi ini sangat penting untuk memastikan bahwa

konsumen tidak mendapatkan informasi yang menyesatkan atau keliru mengenai produk yang mereka minati. Dengan adanya informasi yang jelas dan akurat, konsumen dapat membuat keputusan yang tepat dan berdasarkan fakta yang sebenarnya.

4. *The right to be heard*, atau hak untuk didengar. Hak untuk didengar merupakan salah satu hak penting yang harus dimiliki oleh konsumen. Hak ini memastikan bahwa suara konsumen diperhatikan dalam proses pembuatan kebijakan oleh pemerintah. Konsumen harus dilibatkan dan didengarkan ketika kebijakan yang mempengaruhi mereka sedang dirumuskan. Selain itu, produsen juga berkewajiban untuk mendengarkan keluhan dan harapan konsumen mereka. Dengan mendengarkan masukan dari konsumen, baik pemerintah maupun produsen dapat mengambil langkah-langkah yang lebih tepat dan responsif terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen tetapi juga memperkuat hubungan antara konsumen, produsen, dan pemerintah.

Setelah melunasi kredit, debitur berhak untuk mendapatkan kembali agunan yang telah diserahkan kepada kreditur sebagai jaminan. Jika debitur tidak mampu membayar hutangnya dan agunannya dijual oleh kreditur untuk melunasi hutang, debitur berhak menerima sisa uang dari hasil penjualan tersebut setelah pembayaran hutang diselesaikan. Setelah kredit yang diberikan kepada debitur dilunasi dan tidak ada kewajiban yang tersisa, kreditur wajib mengembalikan agunan yang sebelumnya diberikan oleh debitur. Kreditur diwajibkan secara berkala memberikan laporan kepada debitur tentang perkembangan dana atau transaksi yang terkait dengan akun debitur. Mereka juga harus membayar bunga simpanan kepada debitur sesuai dengan persetujuan yang telah ditetapkan. Jika debitur tidak mampu memenuhi kewajibannya kepada pihak ketiga, kreditur bertanggung jawab untuk menggantikan posisi debitur dalam transaksi atau perjanjian yang relevan (Sirait, 2019).

Dari penjelasan ini, terlihat bahwa debitur dan kreditur memiliki peran masing-masing yang diatur dalam suatu perjanjian yang telah disepakati bersama, sehingga menimbulkan hak dan kewajiban bagi setiap pihak. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, pelaku usaha memiliki beberapa kewajiban utama. Pertama, mereka harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, termasuk penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Kedua, mereka wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan barang dan/atau jasa yang mereka perdagangkan. Ketiga, kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian juga harus diberikan jika barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban-kewajiban ini memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan pelaku usaha bertanggung jawab atas produk dan layanan yang mereka sediakan.

Maka dapat dilihat bahwa, kewajiban dari kreditur yang dalam pembahasan ini ialah PUJK juga bertambah seperti yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Dari sisi kreditur atau PUJK perlu memperhatikan bagian pemberian informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau objek yang ditransaksikan. Kewajiban dari kreditur inilah yang menjadikan salah satunya muatan dalam perjanjian kredit perlu diperhatikan dan diberikan informasi yang benar, jelas dan jujur. Dengan begitu, informasi yang diberikan akan terbuka dan turut memenuhi hak debitur selaku konsumen dari perjanjian kredit tersebut. Penyedia Jasa Keuangan (PUJK) memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa calon konsumen benar-benar memahami setiap klausula dalam perjanjian sebelum mereka menandatangani. Untuk itu, PUJK harus memberikan waktu yang cukup bagi calon konsumen agar mereka dapat mempelajari dan memahami seluruh klausula yang terdapat dalam perjanjian. Proses konfirmasi pemahaman ini harus didokumentasikan dengan baik, baik dalam bentuk dokumen tertulis atau media lain yang dapat dijadikan sebagai alat bukti.

Dalam prakteknya, bank seringkali menawarkan produk atau layanan tambahan kepada peminjam sebagai strategi untuk mengurangi risiko terkait kemungkinan kredit macet, seperti

penawaran asuransi. Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 mengatur tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas bisnis mereka. Pasal tersebut merinci beberapa poin penting, di antaranya adalah kewajiban untuk bertindak dengan integritas dalam semua aspek bisnisnya, memberikan informasi yang akurat dan transparan tentang produk atau layanan yang ditawarkan, serta memperlakukan konsumen dengan adil, jujur, dan tanpa diskriminasi. Selain itu, pelaku usaha juga diharuskan untuk menjamin mutu dari barang atau jasa yang mereka hasilkan atau perdagangkan, serta memberikan konsumen kesempatan untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum memutuskan untuk membelinya. Selain itu, Pasal 7 juga menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh penggunaan produk atau layanan yang mereka tawarkan, serta jika barang atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Dalam proses penyusunan perjanjian produk dan/atau layanan, Penyedia Jasa Keuangan (PUJK) harus memastikan bahwa mereka tidak memanfaatkan situasi atau kelemahan calon konsumen dan/atau konsumen. PUJK wajib bertindak dengan itikad baik dan profesionalisme, menjaga agar setiap perjanjian dibuat secara adil dan transparan tanpa memanipulasi keadaan konsumen yang mungkin tidak sepenuhnya memahami seluruh rincian produk atau layanan yang ditawarkan. Langkah ini penting untuk melindungi hak-hak konsumen serta membangun kepercayaan dan integritas dalam hubungan antara PUJK dan konsumen.

Pemberian informasi kepada pembeli dalam sebuah kontrak pembiayaan bagi konsumen telah dijelaskan dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ini merupakan salah satu tugas utama yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnis mereka. Kepentingan dari memberikan informasi yang jelas kepada pembeli mengenai suatu produk adalah untuk memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang benar tentang produk tersebut dan tidak terjadi salah paham. Informasi yang diberikan kepada pembeli dapat berupa deskripsi produk, peringatan terkait risiko, atau petunjuk penggunaan yang benar (Kristiyanti, 2008). Jika kreditur tidak memberikan informasi yang lengkap dalam perjanjian kredit, ini dapat memiliki konsekuensi serius bagi debitur dan kreditur itu sendiri. Pengimplementasian Pasal 7 UUPK ini diperkuat dan dielaborasi oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.7/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 6/2022) dimana sebagai acuan bagi lembaga perbankan dalam menjalankan aktivitasnya.

Pasal 16 ayat (1) POJK No. 6/2022 menyebutkan bahwa Penyedia Jasa Keuangan (PUJK) memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang transparan dan akurat mengenai produk dan layanan mereka. Ketepatan dalam memberikan informasi kepada konsumen tentang produk sangatlah penting agar konsumen tidak salah paham tentang produk tersebut. Informasi yang disampaikan kepada konsumen dapat berupa gambaran produk, peringatan, atau instruksi yang diberikan (Kristiyanti, 2008). Penyedia Jasa Keuangan (PUJK) harus memberikan ringkasan informasi yang lengkap mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan. Informasi ini harus disampaikan secara langsung kepada calon konsumen selama kegiatan pemasaran berlangsung dan sebelum perjanjian ditandatangani. Selain itu, informasi tersebut juga perlu didokumentasikan dengan baik untuk mengurangi kemungkinan terjadinya perbedaan pemahaman antara nasabah dan PUJK. Pendokumentasian ini berfungsi sebagai referensi yang jelas bagi kedua belah pihak, memastikan bahwa semua detail dan kesepakatan telah dipahami secara benar dan konsisten, sehingga menghindari potensi konflik atau kesalahpahaman di kemudian hari.

Namun, isu hukum yang timbul dan sering terjadi ialah dengan transaksi yang berlangsung, sering kali perjanjian yang hendak diberikan oleh kreditur kepada debitur merupakan perjanjian yang sudah disiapkan atau sudah disesuaikan dengan *template* perjanjian kredit pada umumnya. Hal ini menimbulkan akibat tidak semua perjanjian kredit memiliki

kondisi yang sama dan menjadikan perjanjian yang ada tersebut tidak memiliki elastisitas dalam penggunaannya.

Akibat dari perjanjian yang tidak elastis adalah kurangnya fleksibilitas atau kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan situasi atau kebutuhan. Perjanjian seperti ini bisa mengakibatkan berbagai masalah, termasuk kesulitan dalam menanggapi perubahan pasar, kebijakan, atau kondisi ekonomi yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perjanjian. Ketidakelastisan seperti itu dapat menghambat kemampuan untuk melakukan penyesuaian atau modifikasi yang diperlukan untuk memastikan kesinambungan atau keberlanjutan perjanjian. Akibatnya, kedua belah pihak dalam perjanjian mungkin menghadapi risiko atau kerugian yang lebih besar dalam jangka panjang. Muatan seperti ini tidak bisa dilewatkan atau dianggap sebagai suatu *template*, karena berlaku dalam jangka waktu yang panjang.

Namun, isu ini menjadi bukti bahwa saat ini perlindungan hukum untuk debitur dalam penerimaan informasi yang sesuai, mulai dari informasi secara lisan saat menjual produk, negosiasi yang dilakukan, hingga isi perjanjian yang ditandatangani, tidak mendapatkan perhatian saat bertransaksi. Tanggung jawab kreditur yang salah memberikan informasi adalah penting untuk diperhatikan. Kesalahan dalam memberikan informasi bisa berdampak serius terhadap konsumen, termasuk menyebabkan kerugian finansial atau kebingungan tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, kreditur memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat, jelas, dan lengkap kepada konsumen agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan pemahaman yang benar tentang produk atau layanan yang ditawarkan.

Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Tidak Menerima Informasi Sesuai Dalam Perjanjian Kredit

Pasal 28D dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan jelas menegaskan hak setiap individu untuk mendapatkan jaminan, perlindungan, dan kepastian dari hukum. Perlindungan konsumen menjadi bagian penting dari kepastian hukum, memastikan bahwa konsumen memiliki perlindungan yang cukup dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini mencakup pembentukan regulasi yang dapat memastikan bahwa konsumen dapat dengan yakin dalam memilih barang dan jasa, serta memberikan prioritas pada hak dan kepentingan mereka ketika terjadi kerugian dalam transaksi bisnis. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa semua undang-undang yang terkait dengan perlindungan konsumen harus tunduk pada pengawasan khusus, asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang lain atau memiliki regulasi yang lebih spesifik.

Pasal 4 huruf e menetapkan bahwa konsumen memiliki hak untuk menuntut, melindungi, dan menyelesaikan perselisihan secara adil. Pasal 4 juga menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau penggantian, meskipun banyak pembeli tidak mengetahui hal ini. Inti dari Pasal 7 huruf f UUPK adalah adanya sistem kompensasi dan penggantian yang sudah tersedia, di mana konsumen berhak menerima kompensasi jika terbukti bahwa produk yang dibeli tidak mencantumkan informasi yang relevan. Prinsip dasar dari perlindungan konsumen adalah memastikan kepentingan, keadilan, keseimbangan, keselamatan, dan kepastian hukum bagi konsumen.

Keluhan atau komplain pada dasarnya adalah informasi yang disampaikan oleh konsumen sebagai tanggapan atas ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk atau layanan. Keluhan terkait pelayanan mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas, tindakan, atau kurangnya tindakan dari penyedia layanan yang berdampak pada mereka. Keluhan adalah indikasi bahwa ada harapan konsumen yang belum terpenuhi. Sementara itu, Tjiptono mendefinisikan keluhan secara sederhana sebagai ekspresi ketidakpuasan atau kekecewaan (Tjiptono, 2014). Organisasi dapat mengumpulkan keluhan konsumen melalui berbagai metode, seperti kotak saran, formulir keluhan, saluran telepon khusus, situs web, kartu

komentar, survei kepuasan, dan survei setelah layanan. Fenomena di mana penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan loyalitas konsumen ini dikenal sebagai "*Recovery Paradox*".

Tanggung jawab terhadap kelalaian adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yang ditentukan oleh pelaku usaha (Matheus, 2021). Menurut teori *negligence*, kealpaan dari seorang pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen menjadi salah satu faktor penting yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita. *Negligence* juga bisa dijadikan dasar untuk gugatan, asalkan memenuhi syarat-syarat berikut (Zulham, 2013):

1. Tindakan yang mengakibatkan kerugian tanpa dilakukan dengan tingkat kehati-hatian yang wajar.
2. Kelalaian dari tergugat dapat dibuktikan oleh penggugat bahwa tergugat tidak memperlihatkan kehati-hatian yang seharusnya dalam menjalankan kewajibannya.
3. Tindakan tersebut merupakan penyebab langsung dari terjadinya kerugian.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab kontrak (*contractual liability*) terhadap konsumen dalam hal terjadi wanprestasi atau kegagalan dalam memenuhi perjanjian. Ketika produk yang dijual mengalami kerusakan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, konsumen berhak untuk merujuk pada ketentuan-ketentuan yang ada dalam kontrak yang telah disepakati. Kontrak ini bisa berupa dokumen tertulis yang jelas, ataupun perjanjian lisan yang dianggap sah. Dalam situasi seperti ini, pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat produk yang cacat, dengan mengikuti syarat-syarat yang sudah disetujui sebelumnya dalam kontrak. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha bukan hanya sebatas menjual produk, tetapi juga memastikan bahwa produk tersebut sesuai dengan yang dijanjikan dan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Pentingnya manfaat bagi konsumen melalui penerapan kewajiban mutlak, yang berarti tanggung jawab didasarkan pada upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi janji mereka. Dengan kata lain, meskipun pelaku usaha telah berusaha keras untuk memenuhi kewajiban mereka, jika konsumen tetap mengalami kerugian, pelaku usaha tetap bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi. Namun, teori ini memiliki beberapa kelemahan dalam hal perlindungan hukum bagi konsumen. Beberapa kelemahan tersebut termasuk adanya batas waktu untuk mengajukan gugatan, persyaratan untuk memberikan pemberitahuan sebelumnya, kemungkinan adanya bantahan dari pihak pelaku usaha, dan persyaratan adanya hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku us (Zulham, 2013).

Kewajiban membayar ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab atas wanprestasi muncul dari penerapan klausula dalam perjanjian, yang menjadi ketentuan hukum bagi para pihak yang secara sukarela terikat dalam perjanjian tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen biasanya dikenakan pada pelaku usaha, terutama produsen barang yang berpotensi menyebabkan kerugian bagi konsumen. Dalam prinsip tanggung jawab ini, terdapat konsep yang dikenal dengan asas *product liability*. Berdasarkan asas tanggung jawab mutlak, pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang yang mereka produksi. Menurut Kristiyanti (Kristiyanti, 2008), hal ini dapat terjadi karena beberapa alasan yang terkait dengan kualitas, keamanan, dan ketaatan pelaku usaha terhadap standar yang berlaku. Hukum memberikan perlindungan bagi konsumen dengan memastikan bahwa produsen tidak hanya bertanggung jawab secara moral, tetapi juga secara hukum atas barang yang mereka tawarkan di pasar. Hal Ini dapat terjadi sebab (Kristiyanti, 2008):

1. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*), contohnya jika kualitas barang tidak sesuai dengan keterangan yang tertera pada label produk.
2. Adanya unsur kelalaian (*negligence*), yaitu jika pelaku usaha tidak mematuhi standar pembuatan barang.
3. Penerapan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Penyedia Jasa Keuangan (PUJK) dalam penawaran produk atau layanan mereka, maka akan dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan dalam POJK 6/2022. Sanksi-sanksi tersebut meliputi beberapa bentuk, yaitu: peringatan tertulis, pengenaan denda, pelarangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan, pembatasan produk dan/atau layanan serta kegiatan usaha, pembekuan produk dan/atau layanan serta kegiatan usaha, pencabutan izin produk dan/atau layanan, dan bahkan pencabutan izin usaha. Sanksi-sanksi ini dirancang untuk memastikan bahwa PUJK memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada konsumen, guna melindungi hak-hak konsumen dan menjaga integritas pasar keuangan.

PUJK memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen jika kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, atau tindakan yang melanggar peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Hal ini berlaku baik bagi tindakan yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pegawai, maupun pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK. Namun, jika PUJK dapat membuktikan bahwa kerugian konsumen terjadi akibat keterlibatan, kesalahan, atau kelalaian dari konsumen sendiri, yang juga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, maka PUJK tidak berkewajiban untuk menanggung kerugian tersebut. Jenis dan bentuk tanggung jawab PUJK atas kerugian yang dialami oleh konsumen dapat dinegosiasikan dan disepakati bersama antara konsumen dan PUJK. Dalam kasus di mana perlu dilakukan pembuktian terkait tanggung jawab tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akan melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang mengatur penyelenggaraan layanan konsumen, memastikan bahwa proses tersebut berjalan dengan adil dan transparan

Proteksi terhadap konsumen dalam konteks perjanjian kredit yang dilakukan oleh PUJK menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen tidak dieksploitasi atau dirugikan dalam transaksi keuangan mereka. Dalam lembaga perbankan sendiri sebagai Berikut ini beberapa langkah perlindungan yang bisa diambil terhadap konsumen dalam perjanjian kredit dengan PUJK:

1. **Transparansi Informasi:** PUJK harus memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dimengerti kepada konsumen tentang semua aspek perjanjian kredit, termasuk suku bunga, biaya administrasi, jangka waktu, dan ketentuan lainnya. Ini membantu konsumen membuat keputusan yang tepat berdasarkan pemahaman yang baik tentang kewajiban dan hak mereka.
2. **Pendampingan Hukum:** Memastikan bahwa konsumen memiliki akses yang memadai terhadap bantuan hukum atau konseling finansial independen sebelum menandatangani perjanjian kredit. Ini membantu konsumen memahami implikasi finansial dari perjanjian dan melindungi mereka dari kesalahan atau penipuan.
3. **Standar Kelayakan Peminjam:** PUJK harus menerapkan standar yang ketat dalam menilai kelayakan peminjam. Ini termasuk memastikan bahwa peminjam memiliki kemampuan finansial yang memadai untuk membayar kembali pinjaman tanpa menimbulkan beban finansial yang berlebihan.
4. **Pencegahan Praktik yang Tidak Etis:** Mencegah praktik yang tidak etis atau menyesatkan dalam pemasaran produk kredit, seperti memberikan informasi palsu atau menekan konsumen untuk mengambil kredit yang tidak mereka perlukan.
5. **Pemantauan dan Penegakan:** Memiliki mekanisme pemantauan dan penegakan yang efektif untuk memastikan bahwa PUJK mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku dalam industri keuangan. Ini termasuk inspeksi rutin, pelaporan yang transparan, dan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran.
6. **Penyelesaian Sengketa yang Adil:** Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan adil bagi konsumen yang merasa dirugikan atau tidak puas dengan layanan

atau praktik PUJK. Ini bisa melalui mediasi, arbitrase, atau pengadilan, tergantung pada tingkat kompleksitas dan kebutuhan konsumen.

Dalam Pasal 45 ayat 2 UUPK, dijelaskan bahwa konsumen memiliki dua pilihan untuk menyelesaikan sengketa, yaitu melalui penyelesaian di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Pihak-pihak yang bersengketa dapat berupaya menyelesaikan masalah secara damai sebelum memutuskan untuk melibatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau membawa perkara ke pengadilan. Ketentuan ini diatur untuk memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk mencari jalan keluar yang lebih cepat dan efisien tanpa harus melalui proses hukum yang panjang. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memainkan peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen. Ketika seorang konsumen merasa dirugikan oleh suatu usaha, ia memiliki hak untuk menyampaikan keluhannya langsung ke BPSK atau perwakilannya. Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 47 UUPK, BPSK memiliki otoritas untuk menangani sengketa konsumen tanpa harus melalui jalur pengadilan. Ini memberikan keuntungan signifikan bagi konsumen karena mereka tidak perlu terlibat dalam proses hukum yang rumit dan seringkali merugikan. Penyelesaian sengketa oleh BPSK bertujuan untuk menghindari terjadinya perjanjian ganti rugi yang dapat memberatkan konsumen, sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi dengan lebih baik. Proses ini juga diharapkan mampu memberikan solusi yang adil dan cepat bagi konsumen yang mengalami ketidakpuasan terhadap layanan atau produk yang diterimanya.

Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 48 UUPK, proses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam peradilan umum. Hal ini sesuai dengan aturan yang diuraikan dalam Pasal 45 dari undang-undang yang sama. Khususnya dalam menangani perselisihan antara pelaku usaha, terutama yang berhubungan dengan pengelola pasar kecil, peraturan ini memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus diambil. Secara khusus, ketika terjadi perselisihan antara pelaku usaha atau pengelola pasar kecil, penting untuk mengacu pada prosedur peradilan umum yang telah ditetapkan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan secara adil dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

UUPK telah menetapkan batas waktu yang tegas dan efisien untuk menyelesaikan perselisihan. Prosedur penyelesaian ini dirancang dengan tujuan untuk melindungi hak-hak konsumen secara maksimal, sehingga setiap perselisihan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan adanya kerangka waktu yang jelas, konsumen diharapkan dapat memperoleh keadilan secara cepat dan adil tanpa perlu menghadapi proses yang berlarut-larut. Ketentuan ini juga menjamin bahwa mekanisme penyelesaian sengketa berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang ditetapkan, sehingga memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam situasi konflik atau sengketa.

Konsekuensi hukum bagi pelaku usaha yang melakukan kecurangan terhadap konsumen, termasuk memberikan informasi yang tidak lengkap, dapat mencerminkan niat buruk dan melanggar Pasal 10 UUPK. Mereka dapat dihukum penjara hingga 5 tahun dan denda hingga Rp 2.000.000.000, sesuai dengan Pasal 62 UUPK. Pelaku usaha yang tidak mencantumkan harga barang dapat kehilangan izin usahanya sesuai Pasal 9 Permendagri 35 Tahun 2013. UUPK memberikan dua jalur penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, melalui mediasi di luar pengadilan (Pasal 47 UUPK) dan melalui pengadilan (Pasal 48 UUPK). Umumnya, konsumen lebih memilih penyelesaian di luar pengadilan karena menghindari sengketa yang panjang. Mediasi seringkali menjadi pilihan untuk menyelesaikan sengketa karena proses hukum yang dianggap memakan waktu lama oleh konsumen.

PUJK memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen jika kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, atau tindakan yang melanggar peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Hal ini berlaku baik bagi tindakan yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pegawai, maupun pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK. Namun, jika PUJK dapat membuktikan bahwa

kerugian konsumen terjadi akibat keterlibatan, kesalahan, atau kelalaian dari konsumen sendiri, yang juga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, maka PUJK tidak berkewajiban untuk menanggung kerugian tersebut. Jenis dan bentuk tanggung jawab PUJK atas kerugian yang dialami oleh konsumen dapat dinegosiasikan dan disepakati bersama antara konsumen dan PUJK. Dalam kasus di mana perlu dilakukan pembuktian terkait tanggung jawab tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akan melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang mengatur penyelenggaraan layanan konsumen, memastikan bahwa proses tersebut berjalan dengan adil dan transparan

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, pemerintah dapat mengambil beberapa langkah strategis:

1. Penguatan Regulasi: Pemerintah dapat memperkuat peraturan dan regulasi yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini termasuk penyusunan undang-undang yang lebih komprehensif dan pengawasan yang lebih ketat terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen.
2. Pendidikan dan Kesadaran Konsumen: Pemerintah dapat meningkatkan pendidikan dan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan cara melindungi diri dari praktik bisnis yang tidak etis. Program edukasi publik, kampanye informasi, dan pelatihan konsumen dapat membantu meningkatkan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka.
3. Penegakan Hukum yang Ketat: Pemerintah perlu menegakkan hukum secara tegas terhadap pelanggaran hak konsumen. Ini termasuk penyelidikan dan penindakan terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik bisnis ilegal atau merugikan konsumen.
4. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa yang Efektif: Pemerintah dapat membentuk atau memperkuat badan penyelesaian sengketa yang independen dan efektif untuk menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Badan tersebut harus dapat memberikan keputusan yang adil dan mengikat bagi kedua belah pihak.
5. Kolaborasi dengan Pihak Swasta: Pemerintah dapat bekerja sama dengan pelaku usaha dan organisasi masyarakat sipil untuk meningkatkan perlindungan konsumen. Kerjasama ini dapat meliputi pembentukan kode etik bisnis, program pelatihan, dan inisiatif sukarela untuk meningkatkan standar pelayanan dan produk.
6. Pengembangan Teknologi: Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan akses konsumen terhadap informasi tentang produk dan layanan, serta memfasilitasi pelaporan dan penyelesaian sengketa secara online.
7. Evaluasi dan Pemantauan: Pemerintah perlu terus melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap efektivitas kebijakan dan program perlindungan konsumen yang ada. Ini akan membantu mengidentifikasi area-area di mana perbaikan atau perubahan diperlukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen secara keseluruhan.

Langkah-langkah strategis yang bisa diambil meliputi penguatan regulasi, peningkatan pemahaman dan kesadaran konsumen, penegakan hukum yang ketat, pendirian badan penyelesaian sengketa yang efektif, kerjasama dengan sektor swasta, inovasi teknologi, serta evaluasi dan pemantauan berkelanjutan terhadap kebijakan perlindungan konsumen yang ada. Dengan upaya-upaya ini, pemerintah dapat memastikan bahwa konsumen mendapat akses yang lebih baik terhadap informasi, perlindungan hak yang lebih kuat, dan sistem penyelesaian sengketa yang efisien. Ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dengan menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan sehat bagi semua pihak.

Perlindungan konsumen dalam perjanjian kredit bersama PUJK menjadi sangat penting untuk menghindari eksploitasi dan dampak negatif dalam transaksi keuangan. Langkah-langkah perlindungan seperti memberikan informasi secara jelas, pendampingan hukum, evaluasi kelayakan peminjam, pencegahan praktik yang tidak etis, pengawasan, penegakan peraturan, dan penyelesaian sengketa yang adil, dimaksudkan untuk memberikan konsumen perlindungan yang kuat dan kepastian dalam transaksi kredit. Dengan adanya langkah-langkah

ini, konsumen dapat merasa lebih percaya diri dan yakin bahwa hubungan dengan PUJK berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan dan perlindungan konsumen.

KESIMPULAN

Kesepakatan antara kedua belah pihak sangat penting dan menjadi dasar bagi pelaksanaan perjanjian. Prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen, seperti kesetaraan, keadilan, keamanan, dan kepastian hukum, menjadi fondasi utama dalam penetapan hukum perlindungan konsumen. UUPK menetapkan hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur, menuntut kompensasi atau penggantian, dan menyelesaikan perselisihan secara adil. Implementasi lebih lanjut dari UUPK untuk lembaga keuangan diatur oleh OJK dalam POJK yang mencakup segala ketentuan dalam sektor keuangan. PUJK sebagai kreditur yang lalai dalam menjalankan kewajibannya untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada konsumen harus bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Saat ini, ketentuan yang ada dalam hukum positif Indonesia mengenai tanggung jawab kreditur dalam hal ini hanya merujuk pada peraturan POJK, yakni POJK No. 6/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang hanya mengatur mengenai sanksi administratif bagi PUJK yang melakukan pelanggaran atas misinformasi yang diberikan. Akibatnya, perlindungan hukum bagi debitur terkait penerimaan informasi yang sesuai belum optimal, sehingga masih perlu penguatan regulasi untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dengan lebih baik.

PUJK memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen jika kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, atau pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Tanggung jawab ini mencakup tindakan yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pegawai, atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK yang mana ganti rugi tersebut sesuai dengan perjanjian yang mengikat kedua belah pihak. Apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, penyelesaiannya dapat dilakukan melalui BPSK atau melalui pengadilan, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK. Undang-undang ini juga menegaskan mengenai konsekuensi hukum yang harus diterima oleh pelaku usaha jika mereka melanggar hak-hak konsumen. Berbagai sanksi yang diterapkan bertujuan untuk melindungi konsumen, sehingga menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi pihak yang mengalami kerugian.

REFERENSI

- Auli, R. C. (2022). *Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang Perlu Diketahui*. Hukumonline.com. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927/>
- Ependi, E., & Awwabin, M. (2020). Pengaruh Prinsip Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition Of Economy Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit PT. Bank Negara Indonesia KCU Cibinong Tahun 2020. *Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 159–167. <https://doi.org/10.37012/ileka.v1i2.308>
- Ibrahim, J. (2013). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Bayumedia Publishing.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Manurung, M., & Rahardja, P. (2004). *Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter : Kajian Konstekstual Indonesia*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Marzuki, P. M. (2019). *Penelitian Hukum: Edisi Revisi* (19 ed.). Prenada Media Group.
- Matheus, J. (2021). E-Arbitration: Digitization Of Business Dispute Resolution Pada Sektor E-Commerce Dalam Menyongsong Era Industri 4.0 Di Tengah Pandemi Covid-19. *Lex Renaissance*, 6(4), 692–704.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.7/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Sirait, A. B. (2019). *Analisis Yuridis Terhadap Upaya Pencegahan Kredit Bermasalah di Bank*

- Perkreditan Rakyat Dana Nagoya Kota Batam*. Universitas Internasional Batam.
- Subekti. (2005). *Hukum Perjanjian* (1 ed.). Intermasa.
- Sunggono, B. (1995). *Pengantar Hukum Perbankan*. Mandar Maju.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. ANDI.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana.