
Penyelesaian Sengketa dalam Pembiayaan Konsumen Melalui Jasa Pihak Ketiga

Tami Rusli

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

Abstrak

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

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

I. PENDAHULUAN

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