
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH KREDIT BERMASALAH DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Siti Fatimah¹; Muhammad Ilham²

^{1,2} Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bengkalis
e-mail: sitiifatimah160@gmail.com

Received: 25 Juni 2025

Accepted: 28 Juni 2024

Published: 30 Juni 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap nasabah kredit bermasalah di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan analisis terhadap literatur terkait, dokumen hukum, serta wawancara dengan pakar hukum dan praktisi perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa undang-undang ini memberikan kerangka perlindungan yang penting bagi nasabah, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang produk kredit dan perlakuan yang adil dalam proses penagihan. Meskipun demikian, tantangan utama dalam implementasi adalah kurangnya kesadaran nasabah tentang hak-hak mereka dan ketidaksesuaian praktik lembaga keuangan dengan regulasi yang ada. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan meningkatkan edukasi kepada nasabah dan penegakan hukum yang lebih ketat, perlindungan hukum terhadap nasabah kredit bermasalah dapat lebih efektif, yang pada gilirannya memperkuat hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan serta menciptakan lingkungan bisnis yang lebih adil dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Nasabah, Kredit, Perlindungan, Konsumen

Abstract

This research aims to explore the application of consumer protection principles in Law Number 8 of 1999 to problem credit customers in Indonesia. The research method used is a qualitative approach, with analysis of related literature, legal documents, as well as interviews with legal experts and banking practitioners. The research results show that this law provides an important protection framework for customers, such as the right to obtain clear information about credit products and fair treatment in the collection process. However, the main challenges in implementation are the lack of customer awareness of their rights and the incompatibility of financial institutions' practices with existing

regulations. This research concludes that by increasing customer education and stricter law enforcement, legal protection for problem credit customers can be more effective, which in turn strengthens the relationship between customers and financial institutions and creates a fairer and more sustainable business environment.

Keywords: *Customer, Credit, Protection, Consumer.*

A. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen menjadi perhatian yang semakin penting dalam konteks ekonomi dan hukum di banyak negara, termasuk Indonesia. Di tengah perkembangan sektor keuangan yang pesat, kredit menjadi instrumen utama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan konsumtif maupun produktif mereka. Namun, semakin besar manfaat yang bisa diperoleh, semakin besar pula risiko kredit bermasalah yang bisa muncul. Kredit bermasalah, yaitu kredit yang mengalami keterlambatan pembayaran atau gagal bayar, dapat memberikan dampak yang merugikan bagi nasabah maupun lembaga keuangan.¹

Rivai menyatakan bahwa Kredit Macet atau pembiayaan bermasalah terjadi ketika terdapat penyimpangan terhadap persyaratan pembiayaan yang disepakati, yang mengakibatkan keterlambatan, perlunya tindakan hukum, atau potensi kerugian. Dalam pengelolaan portofolio pembiayaan, pembiayaan bermasalah tetap menjadi fokus utama karena risiko dan potensi kerugian terhadap aset pembiayaan tersebut mempengaruhi kesehatan finansial².

Dalam konteks kredit bermasalah, isu perlindungan hukum bagi nasabah merupakan aspek yang sangat relevan. Kredit merupakan instrumen keuangan yang umum digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, baik untuk kepentingan konsumtif maupun produktif³. Namun, tidak jarang nasabah menghadapi kendala dalam mengelola kredit mereka, sehingga berpotensi menimbulkan kredit

¹ Shalshabilla Putri, Eka Wahyu Hestya Budianto, and Nindi Dwi Tetria Dewi, "Bank Bukopin Syariah Dan Konvensional: Studi Pustaka (Library Research) Dan Bibliometrik VOSviewer," *Research Gate*, 2023, 1–30.

² Rivai Veithzal and Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008). H.146

³ Muhammad Ilham, Saifullah Saifullah, and Nova Resty Kartika, "Perlindungan Konsumen Terhadap Upaya Labelisasi Halal Di Indonesia," *Indonesia Journal of Business Law* 2, no. 2 (2023): 58–66.

bermasalah⁴. Kredit bermasalah bisa berdampak serius pada nasabah, termasuk tekanan finansial, tekanan psikologis, hingga risiko kehilangan aset.

Dalam situasi ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memainkan peran yang sangat penting. Undang-undang ini dirancang untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam berbagai transaksi bisnis, termasuk dalam hubungan kredit antara nasabah dan lembaga keuangan. Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan nasabah dapat merasa terlindungi dan mendapatkan perlindungan yang memadai dalam menghadapi berbagai situasi kredit bermasalah.

Data menunjukkan bahwa kasus kredit bermasalah di Indonesia mengalami tren yang beragam. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), rasio kredit bermasalah atau Non-Performing Loan (NPL) di sektor perbankan cenderung fluktuatif dari tahun ke tahun. Misalnya, pada tahun 2020, NPL perbankan nasional mencapai 3,22%, yang mencerminkan adanya potensi risiko kredit bermasalah yang cukup tinggi di sektor perbankan. Fluktuasi ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perlambatan ekonomi, perubahan suku bunga, dan tekanan finansial yang dihadapi oleh nasabah.

Penting untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam undang-undang ini diterapkan dalam konteks kredit bermasalah. Undang-undang tersebut menekankan pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan perlakuan yang adil terhadap konsumen⁵. Ini mencakup hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar dari lembaga keuangan tentang produk kredit yang mereka terima, serta perlindungan dari tindakan-tindakan yang tidak adil atau merugikan dalam penanganan kredit bermasalah.

Selain itu, aspek hukum ini juga mempengaruhi hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan dalam mengelola kredit bermasalah. Sebagai contoh, undang-undang ini mengatur tentang cara penagihan yang seharusnya dilakukan oleh lembaga keuangan, serta hak nasabah

⁴ Muhammad Ilham and M. Taufiq, "Penyelesaian Sengketa Dalam Perspektif Antropologi Hukum," *TERAJU: Jurnal Syariah Dan Hukum* 3, no. 01 (2021): 13–23.

⁵ Jamiah Jamiah, Imam Fakhruddin, and Muhammad Ilham, "PENGARUH RASIO LIKUIDITAS DAN RASIO BEBAN KLAIM TERHADAP TINGKAT SOLVABILITAS PERUSAHAAN ASURANSI JIWA SYARIAH PADA UNIT USAHA SYARIAH DI INDONESIA PERIODE 2017-2021," *MBISKU: Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan* 1, no. 1 (2024): 19–28.

dalam menghadapi penyitaan atau tindakan lain yang bisa merugikan mereka secara finansial dan psikologis.

Tantangan utama dalam implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah memastikan bahwa perlindungan ini diterapkan secara konsisten dan adil dalam praktik⁶. Meskipun ada upaya hukum dan regulasi yang ada, tidak jarang masalah seperti kurangnya kesadaran nasabah tentang hak-hak mereka atau ketidaksesuaian praktik lembaga keuangan dengan undang-undang masih ditemukan.

Oleh karena itu, jurnal ini akan mengeksplorasi bagaimana prinsip perlindungan konsumen dalam undang-undang ini dapat mempengaruhi perlindungan nasabah kredit bermasalah, menganalisis hambatan dalam implementasi perlindungan hukum, dan mengevaluasi dampaknya terhadap hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tinjauan terhadap literatur terkait, analisis dokumen hukum, dan wawancara dengan pakar terkait. Dengan demikian, diharapkan jurnal ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami peran dan efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah di Indonesia.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono, mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Dalam penelitian ini, objeknya adalah alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi⁷. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Studi ini akan menganalisis dokumen hukum, peraturan terkait, dan literatur terkait untuk memahami prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berlaku dalam

⁶ Rafela Ashyla Zahra, Luthfi Abdurrahman, and Asmak Ui Husnoh, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Indonesian Journal of Law and Justice* 1, no. 4 (2024): 9–9.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013). H.9

konteks kredit bermasalah. Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan wawancara dengan pakar hukum, praktisi, dan lembaga keuangan untuk mendapatkan perspektif dan pengalaman terkait penerapan undang-undang dalam praktik.

Dengan pendekatan ini, penelitian akan memberikan analisis komprehensif tentang bagaimana perlindungan hukum diterapkan oleh lembaga keuangan dan bagaimana nasabah kredit bermasalah merasakan manfaat dari perlindungan tersebut. Pendekatan kualitatif ini akan membantu menggali lebih dalam aspek- aspek kunci dalam hubungan nasabah-lembaga keuangan dan memberikan pemahaman yang lebih rinci tentang tantangan atau hambatan yang mungkin muncul dalam penerapan perlindungan hukum ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Kredit Bermasalah

Kredit merupakan istilah yang berasal dari bahasa Italia, "credere," yang berarti kepercayaan. Dalam konteks keuangan, kepercayaan ini merujuk pada keyakinan kreditur bahwa debitur akan mengembalikan pinjaman beserta bunganya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Proses pemberian kredit ini melibatkan kesepakatan antara kreditur, seperti bank, dan debitur, yang berjanji untuk melunasi pinjaman dalam jangka waktu tertentu dengan bunga yang telah ditentukan.⁸

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kredit didefinisikan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain. Dalam hal ini, pihak peminjam berkewajiban melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga yang telah disepakati. Dengan kata lain, kredit adalah fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau entitas memperoleh dana dengan kewajiban untuk mengembalikan jumlah tersebut bersama dengan bunga dalam periode waktu yang ditentukan.⁹

Namun, dalam praktiknya, tidak semua kredit berjalan lancar. Kredit macet merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan kredit yang tidak dapat dilunasi oleh debitur sesuai dengan jadwal yang

⁸ S. E. Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004). h.86

⁹ Kasmir. h.73

telah disepakati. Kredit macet terjadi ketika debitur mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran hutangnya, baik karena faktor internal seperti manajemen keuangan yang buruk atau faktor eksternal seperti kondisi ekonomi yang memburuk¹⁰.

Menurut Dahlan Siamat, kredit macet atau problem loan adalah kredit yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor-faktor kesengajaan atau karena kondisi di luar kemampuan debitur. Ini bisa termasuk perubahan situasi ekonomi yang drastis, bencana alam, atau perubahan kebijakan pemerintah yang memengaruhi kemampuan debitur untuk membayar hutangnya. Faktor-faktor ini dapat menyebabkan debitur tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu, sehingga kredit menjadi macet.¹¹

Pendapat lain dari Supramono menyebutkan bahwa kredit macet terjadi ketika nasabah yang telah memperoleh fasilitas kredit dari bank tidak seluruhnya dapat mengembalikan utangnya dengan lancar sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan. Dalam praktiknya, selalu ada sebagian nasabah yang tidak dapat mengembalikan kredit kepada bank yang telah meminjamkannya. Akibat ketidakmampuan nasabah untuk melunasi utangnya, bank harus menghadapi risiko kredit macet yang dapat berdampak negatif terhadap kesehatan finansialnya¹².

Kredit macet tidak hanya menimbulkan kerugian bagi bank atau kreditur, tetapi juga dapat berdampak negatif terhadap perekonomian secara keseluruhan. Ketika banyak kredit macet terjadi, bank akan mengalami penurunan likuiditas dan profitabilitas. Hal ini dapat mengurangi kemampuan bank untuk memberikan kredit baru, yang pada gilirannya dapat memperlambat pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk memiliki manajemen risiko yang efektif dan strategi penanganan kredit macet yang tepat untuk meminimalkan dampak negatif yang mungkin timbul.

Secara keseluruhan, pengertian kredit macet merujuk pada situasi di mana debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk melunasi kredit sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Penyebab kredit macet bisa sangat beragam, mulai dari faktor internal seperti manajemen

¹⁰ Suyatno Thomas and Djuhaepah T. Marala, *Kelembagaan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007). h.45

¹¹ Dahlan Siamat, *Manajemen Lambaga Keuangan* (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1999). H.201

¹² Supramono Gatot, *Perbankan Dan Masalah Kredit* (Jakarta: Renika Cipta, 2009).

keuangan yang buruk hingga faktor eksternal seperti kondisi ekonomi yang tidak menentu. Penanganan kredit macet memerlukan pendekatan yang hati-hati dan strategi yang tepat agar dampak negatifnya dapat diminimalkan, baik bagi lembaga keuangan maupun perekonomian secara keseluruhan.

Analisis Perlindungan Hukum bagi Nasabah Kredit Bermasalah dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Analisis perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan wawasan tentang bagaimana undang-undang ini mengatur hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah dalam menangani kredit bermasalah.¹³ Undang-undang ini menetapkan dasar-dasar perlindungan bagi konsumen, termasuk perlindungan khusus bagi nasabah yang mengalami kesulitan dalam membayar kredit mereka. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah tidak menjadi korban praktik bisnis yang tidak adil atau merugikan.

Salah satu aspek perlindungan hukum yang penting adalah hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk kredit yang mereka terima. Undang-undang ini memastikan bahwa nasabah kredit bermasalah harus menerima penjelasan rinci tentang kewajiban mereka, risiko yang terkait dengan kredit, serta konsekuensi jika terjadi keterlambatan pembayaran. Informasi ini memungkinkan nasabah untuk membuat keputusan yang lebih bijaksana terkait penggunaan kredit dan memitigasi risiko kredit bermasalah.

Selain itu, undang-undang ini juga mengatur tentang perlakuan adil terhadap nasabah kredit bermasalah dalam proses penagihan. Lembaga keuangan diharuskan untuk melakukan penagihan dengan cara yang etis dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Tindakan penagihan yang tidak manusiawi, seperti tindakan kekerasan atau ancaman, dilarang keras oleh undang-undang. Dengan cara ini, nasabah kredit bermasalah akan mendapatkan perlindungan yang memadai dan terhindar dari tekanan psikologis yang merugikan.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada nasabah kredit bermasalah untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa

¹³ Ria Sintha Devi and Feryanti Simarsoit, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 2, no. 2 (2020): 119–28.

melalui lembaga penyelesaian sengketa yang independen¹⁴. Hal ini memberikan jaminan bahwa nasabah dapat memperoleh solusi yang adil dan tidak memihak dalam menghadapi masalah terkait kredit bermasalah. Lembaga penyelesaian sengketa ini juga berfungsi untuk memastikan bahwa hak-hak nasabah terlindungi dengan baik.

Namun, perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran nasabah tentang hak-hak mereka dan bagaimana melibatkan lembaga penyelesaian sengketa. Selain itu, implementasi undang-undang ini dalam praktik terkadang menghadapi masalah seperti kurangnya penegakan hukum yang konsisten dari lembaga keuangan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kesadaran nasabah dan melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap praktik bisnis lembaga keuangan.

Secara keseluruhan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan yang memadai bagi nasabah kredit bermasalah. Implementasi yang konsisten dan upaya edukasi terhadap nasabah akan semakin meningkatkan perlindungan ini dan menciptakan lingkungan bisnis yang lebih adil dan sehat.

Implementasi Perlindungan Hukum bagi Nasabah Kredit Bermasalah

Implementasi perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan langkah penting dalam menjaga hak-hak nasabah dalam transaksi kredit. Lembaga keuangan dan perusahaan terkait memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa prinsip-prinsip perlindungan konsumen benar-benar diterapkan dalam praktik. Implementasi ini mencakup berbagai aspek, seperti pemberian informasi yang jelas tentang produk kredit, proses penagihan yang adil, dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

Salah satu aspek penting dalam implementasi perlindungan hukum adalah bagaimana lembaga keuangan memberikan informasi yang lengkap dan transparan kepada nasabah tentang produk kredit. Nasabah harus menerima informasi mengenai syarat dan ketentuan kredit, biaya, suku bunga, serta risiko yang terkait. Dengan cara ini,

¹⁴ Arif Sulaeman, "PENYELESAIAN KREDIT MACET PERBANKAN MELALUI PROSES NON LITIGASI," *Tadulako Master Law Journal* 6, no. 1 (n.d.): 16–26.

nasabah dapat memahami sepenuhnya produk kredit yang mereka terima dan membuat keputusan yang bijaksana.

Selain itu, lembaga keuangan harus memastikan bahwa proses penagihan kredit dilakukan dengan cara yang etis dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Praktik penagihan yang tidak manusiawi, seperti ancaman kekerasan atau tekanan psikologis, harus dihindari. Implementasi yang benar dari prinsip perlindungan konsumen ini memastikan bahwa nasabah kredit bermasalah tidak mengalami perlakuan yang merugikan.

Penting juga untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif bagi nasabah kredit bermasalah. Lembaga penyelesaian sengketa harus berfungsi secara adil dan tidak memihak dalam menangani keluhan atau permasalahan yang timbul antara nasabah dan lembaga keuangan. Hal ini akan memberikan jaminan bahwa nasabah kredit bermasalah dapat memperoleh solusi yang tepat dan adil.

Selain itu, upaya edukasi terhadap nasabah juga merupakan bagian dari implementasi perlindungan hukum. Meningkatkan kesadaran nasabah tentang hak-hak mereka dan bagaimana cara mengajukan keluhan atau permohonan penyelesaian sengketa akan meningkatkan perlindungan bagi nasabah. Lembaga keuangan juga harus memberikan bimbingan yang jelas kepada nasabah agar mereka dapat memahami langkah-langkah yang harus diambil jika mengalami kredit bermasalah.

Tantangan dalam implementasi perlindungan hukum ini seringkali berkaitan dengan kesenjangan dalam penegakan hukum yang konsisten dan efektif. Beberapa lembaga keuangan mungkin tidak sepenuhnya mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen, yang dapat menghambat perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat dan penegakan hukum yang lebih kuat.

Dalam rangka memastikan implementasi yang efektif, penting bagi lembaga keuangan untuk berkoordinasi dengan otoritas terkait untuk memantau dan mengevaluasi kebijakan dan praktik perlindungan konsumen mereka. Dengan cara ini, perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah dapat lebih konsisten dan adil diterapkan.

Masalah dan Hambatan

Implementasi perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sering kali dihadapkan pada berbagai masalah dan hambatan. Salah satu masalah utama yang sering ditemui adalah

kurangnya kesadaran nasabah tentang hak-hak mereka dan mekanisme perlindungan hukum yang tersedia. Banyak nasabah kredit bermasalah mungkin tidak sepenuhnya memahami atau mengetahui prosedur pengaduan atau permohonan penyelesaian sengketa yang bisa mereka manfaatkan jika menghadapi kendala dalam kredit mereka.

Selain itu, lembaga keuangan juga seringkali menghadapi tantangan dalam menerapkan prinsip perlindungan konsumen secara konsisten. Ada beberapa lembaga keuangan yang masih menerapkan praktik penagihan yang tidak sesuai dengan prinsip etis dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini dapat menyebabkan tekanan psikologis dan perlakuan yang tidak adil bagi nasabah kredit bermasalah, yang pada gilirannya mengurangi efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen¹⁵.

Masalah lain yang sering timbul menurut putri hasanah dalam penelitiannya adalah ketidaksesuaian antara praktik lembaga keuangan dengan kebijakan perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang.¹³ Meskipun telah ada peraturan yang jelas, terkadang lembaga keuangan tidak sepenuhnya mengikuti aturan-aturan ini dalam penanganan kredit bermasalah¹⁶. Hal ini dapat menyebabkan perlindungan konsumen yang kurang efektif dan merugikan nasabah.

Penting juga untuk memperhatikan hambatan dalam penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Beberapa nasabah mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses lembaga penyelesaian sengketa yang sesuai atau menghadapi birokrasi yang berbelit-belit dalam mengajukan keluhan. Hambatan ini dapat menghambat upaya untuk mendapatkan solusi yang cepat dan adil bagi nasabah kredit bermasalah.

Tantangan lainnya adalah kurangnya pengawasan yang konsisten dari otoritas terkait. Pengawasan yang tidak memadai dapat menyebabkan lembaga keuangan tidak sepenuhnya mematuhi peraturan perlindungan konsumen, yang pada akhirnya dapat merugikan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat dan langkah-

¹⁵ Putri Hasanah Nasution, "TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA," *TUGAS MAHASISWA FAKULTAS HUKUM* 1, no. 2 (2024), <https://coursework.uma.ac.id/index.php/fakum/article/download/775/363>.

¹⁶ Pardamean Harapap, "Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif (Studi Kasus BPSK Kabupaten Tangerang)," *Jurnal Ilmiah Hukum* 15, no. 2 (2018): 181–93.

langkah hukum yang lebih tegas terhadap pelanggaran perlindungan konsumen.

Terakhir, tantangan dalam implementasi perlindungan hukum ini juga mencakup kurangnya pendidikan dan literasi keuangan bagi masyarakat. Meningkatkan kesadaran nasabah tentang hak-hak mereka dan langkah-langkah yang dapat mereka ambil jika menghadapi kredit bermasalah memerlukan upaya terus-menerus dari lembaga keuangan dan otoritas terkait.

Dengan mengatasi masalah dan hambatan ini, perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah dapat semakin efektif dan memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen.

Dampak terhadap Hubungan antara Nasabah dan Lembaga Keuangan

Perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat memiliki berbagai dampak terhadap hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan. Dampak pertama adalah peningkatan transparansi dalam hubungan ini. Lembaga keuangan, yang kini diharuskan untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang kredit yang mereka tawarkan, berkontribusi pada terciptanya kepercayaan nasabah. Dengan adanya perlindungan hukum ini, nasabah merasa lebih terlindungi dan memperoleh informasi yang lebih baik, yang pada akhirnya dapat memperkuat ikatan antara nasabah dan lembaga keuangan¹⁷.

Selain itu, perlindungan hukum ini juga mempengaruhi cara lembaga keuangan dalam menangani kredit bermasalah. Lembaga keuangan yang sebelumnya mungkin cenderung mengambil tindakan penagihan yang lebih keras, kini dihadapkan pada kewajiban untuk melakukan penagihan dengan cara yang etis dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Ini dapat menciptakan hubungan yang lebih adil dan harmonis antara nasabah kredit bermasalah dan lembaga keuangan.

Dampak lain dari perlindungan hukum ini adalah perlunya lembaga keuangan untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efektif bagi nasabah. Hal ini memungkinkan nasabah kredit bermasalah untuk mendapatkan solusi yang memadai dan cepat jika mereka menghadapi masalah atau sengketa dengan lembaga keuangan. Dengan adanya mekanisme ini, hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan menjadi lebih transparan dan adil.

¹⁷ Najuwa Arifa, Nova Resty Kartika, and Muhammad Ilham, "Tinjauan Fatwa DSN-MUI No 88 Tahun 2013 Terhadap Pengelolaan Dana Pensiun Syariah Di Indonesia," *Al-Mizan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2023): 1–19.

Selain itu, dampak perlindungan hukum ini juga menciptakan kesadaran bagi lembaga keuangan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka secara keseluruhan. Dengan adanya pengawasan dan penegakan undang-undang yang lebih ketat, lembaga keuangan akan lebih berhati-hati dalam menjalankan praktik bisnis mereka dan memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang adil dan beretika kepada nasabah.

Perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah ini juga menciptakan tantangan bagi lembaga keuangan dalam menjaga hubungan yang baik dengan nasabah. Lembaga keuangan perlu memastikan bahwa mereka mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku dalam menjalankan penagihan dan pengelolaan kredit bermasalah. Jika lembaga keuangan tidak mematuhi peraturan perlindungan konsumen, hal ini dapat merusak reputasi mereka dan mempengaruhi hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah.

Dampak lainnya adalah perlindungan hukum ini mempengaruhi hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan dalam jangka panjang. Dengan adanya perlindungan hukum yang lebih baik, nasabah akan merasa lebih dihargai dan diakui hak-haknya. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang lebih sehat dan berkelanjutan antara nasabah dan lembaga keuangan.

Secara keseluruhan, perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah ini memberikan dampak positif terhadap hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan. Lembaga keuangan diharapkan untuk lebih berhati-hati dan adil dalam menangani nasabah, sehingga hubungan ini dapat tetap harmonis dan menguntungkan bagi kedua belah pihak.

D. KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi nasabah kredit bermasalah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengatur hak-hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk kredit yang diterima, serta memastikan proses penagihan dilakukan secara etis dan sesuai hukum. Perlindungan ini bertujuan untuk mencegah praktik bisnis yang tidak adil dan merugikan nasabah. Selain itu, nasabah yang menghadapi kredit bermasalah memiliki hak untuk mengajukan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang independen, yang menjamin solusi yang adil dan tidak memihak. Implementasi perlindungan hukum ini membutuhkan kerjasama antara lembaga keuangan dan otoritas terkait untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip perlindungan konsumen diterapkan secara konsisten. Lembaga keuangan harus menyediakan

informasi yang transparan tentang syarat dan ketentuan kredit, serta menjalankan proses penagihan dengan cara yang manusiawi. Selain itu, lembaga keuangan juga harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan memberikan edukasi kepada nasabah tentang hak-hak mereka dan langkah-langkah yang dapat diambil jika mengalami masalah kredit. Tantangan dalam implementasi ini seringkali muncul dari kurangnya kesadaran nasabah dan ketidakpatuhan lembaga keuangan terhadap peraturan yang berlaku.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arifa, Najuwa, Nova Resty Kartika, and Muhammad Ilham. "Tinjauan Fatwa DSN-MUI No 88 Tahun 2013 Terhadap Pengelolaan Dana Pensiun Syariah Di Indonesia." *Al-Mizan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2023): 1-19.
- Devi, Ria Sintha, and Feryanti Simarsoit. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 2, no. 2 (2020): 119-28.
- Gatot, Supramono. *Perbankan Dan Masalah Kredit*. Jakarta: Renika Cipta, 2009.
- Harapap, Pardamean. "Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif (Studi Kasus BPSK Kabupaten Tangerang)." *Jurnal Ilmiah Hukum* 15, no. 2 (2018): 181-93.
- Ilham, Muhammad, Saifullah Saifullah, and Nova Resty Kartika. "Perlindungan Konsumen Terhadap Upaya Labelisasi Halal Di Indonesia." *Indonesia Journal of Business Law* 2, no. 2 (2023): 58-66.
- Ilham, Muhammad, and M. Taufiq. "Penyelesaian Sengketa Dalam Perspektif Antropologi Hukum." *TERAJU: Jurnal Syariah Dan Hukum* 3, no. 01 (2021): 13-23.
- Jamiah, Jamiah, Imam Fakhruddin, and Muhammad Ilham. "PENGARUH RASIO LIKUIDITAS DAN RASIO BEBAN KLAIM TERHADAP TINGKAT SOLVABILITAS PERUSAHAAN ASURANSI JIWA SYARIAH PADA UNIT USAHA SYARIAH DI INDONESIA PERIODE 2017-2021." *MBISKU: Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan* 1, no. 1 (2024): 19-28.
- Kasmir, S. E. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.
- Nasution, Putri Hasanah. "TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TENTANG

- PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA." *TUGAS MAHASISWA FAKULTAS HUKUM* 1, no. 2 (2024). <https://coursework.uma.ac.id/index.php/fakum/article/download/775/363>.
- Putri, Shalshabilla, Eka Wahyu Hestya Budianto, and Nindi Dwi Tetria Dewi. "Bank Bukopin Syariah Dan Konvensional: Studi Pustaka (Library Research) Dan Bibliometrik VOSviewer." *Research Gate*, 2023, 1-30.
- Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1999.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Komunikatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sulaeman, Arif. "PENYELESAIAN KREDIT MACET PERBANKAN MELALUI PROSES NON LITIGASI." *Tadulako Master Law Journal* 6, no. 1 (n.d.): 16-26.
- Thomas, Suyatno, and Djuhaepah T. Marala. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Veithzal, Rivai, and Andria Permata Veithzal. *Islamic Financial Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Zahra, Rafela Ashyla, Luthfi Abdurrahman, and Asmak Ui Husnroh. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Indonesian Journal of Law and Justice* 1, no. 4 (2024): 9-9.