

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH ATAS PRAKTEK
PENAGIHAN ANGSURAN KREDIT TANPA PENCATATAN PETUGAS
BANK (STUDI PADA BANK MEKAR BIMA)**

***LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS OVER THE PRACTICE OF
COLLECTING CREDIT INSTALLMENTS WITHOUT RECORDING BY
BANK OFFICERS (A STUDY AT BANK MEKAR BIMA)***

Raodatul jannah, Iksan dan Kasmar

Universitas Muhammadiyah Bima

Korespondensi Penulis : raodatuljannah1605@gmail.com, iksan687@gmail.com,
kasmar121964@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Jannah, Raodatul, Iksan Dan Kasmar. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah atas Praktek Penagihan
Angsuran Kredit Tanpa Pencatatan Petugas Bank (Studi pada Bank Mekar Bima)*. Rewang
Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum bagi nasabah atas praktek penagihan angsuran kredit tanpa pencatatan petugas Bank Mekar Bima. Praktek penagihan yang tidak disertai pencatatan resmi dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah, seperti terjadinya tunggakan angsuran kredit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme penagihan angsuran kredit yang dilakukan oleh petugas bank menurut ketentuan hukum yang berlaku, serta mengkaji bentuk perlindungan hukum nasabah atas praktek penagihan angsuran kredit tanpa pencatatan petugas bank mekar bima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya indikasi praktek penagihan yang tidak disertai bukti pencatatan resmi, sehingga menimbulkan keluhan dari nasabah terkait status pembayaran mereka. Karena bukti pembayaran yang seharusnya menjadi dasar pertanggungjawaban hukum tidak terdokumentasi secara sah.

Kata Kunci: Angsuran Kredit, Bank Mekar Bima, Perlindungan Hukum Nasabah

ABSTRACT

This study examines legal protection for customers regarding the practice of credit installment collection without recording by Bank Mekar Bima officers. Collection practices that are not accompanied by official recording can cause losses for customers, such as the occurrence of credit installment arrears. This study aims to determine and analyze the mechanism of credit installment collection carried out by bank officers according to applicable legal provisions, as well as examine the form of legal protection for customers regarding the practice of credit installment collection without recording by Bank Mekar Bima officers. The results of the study indicate that there are indications of collection practices that are not accompanied by official recording evidence, resulting in complaints from customers regarding their payment status. Because proof of payment that should be the basis for legal accountability is not legally documented.

Keywords: Bank Mekar Bima, Credit Installments, Customer Legal Protection

A. PENDAHULUAN

Perkembangan kegiatan perbankan di Indonesia tidak terlepas dari meningkatnya penyaluran kredit kepada masyarakat sebagai salah satu fungsi utama bank.¹ Bank adalah badan hukum yang beroperasi disektor jasa keuangan, yang berfungsi untuk mengumpulkan dana dari masyarakat secara langsung dan mendistribusikannya kembali kepada masyarakat melalui mekanisme kredit berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.² Kredit merupakan kegiatan utama dalam operasional perbankan karena sebagian besar pendapatan bank diperoleh aktivitas pemberian kredit, terutama melalui penerimaan bunga dan provisi. Lembaga keuangan didunia keuangan bertindak sebagai lembaga yang menyediakan layanan keuangan kepada pelanggan mereka, dimana pada umumnya lembaga-lembaga ini diatur oleh peraturan keuangan dari pemerintah.³

Praktek penagihan angsuran kredit tanpa pencatatan di Kota Bima masih ditemukan dalam kegiatan perbankan skala mikro, khususnya pada bank yang menjangkau masyarakat dengan tingkat literasi keuangan yang relatif rendah.⁴ Fenomena penagihan tanpa pencatatan di Kota Bima juga dipengaruhi oleh faktor geografis dan sosial, dimana hubungan personal antara petugas bank nasabah sering kali lebih dominan dibandingkan prosedur formal.⁵

Berdasarkan observasi awal, wawancara dengan ibu herlina salah satu praktek penagihan tanpa pencatatan oleh AO (*Account Officer*) ditemukan di unit PNM Mekar yang memegang wilayah Asa Kota, khususnya pada kelompok Kolo Rt. 10. Dengan jumlah anggota kelompok 15 nasabah dan terdapat 4 nasabah yang tidak tercatat angsurannya oleh AO (*Account Officer*).⁶

¹ Siti Fatimah dan Muhammad Ilham, *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Kredit Bermasalah dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Dusturuna, Vol.1, No.1 (2024), p.50-57.

² Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2012, p.2.

³ Carina Budi Siswani dan Bernadeta Magai, *Perlindungan Hukum bagi Kreditur dalam Pemberian Kredit Konsumtif Tanpa Agunan*, Patriot, Vol.17, No.1 (2024).

⁴ Chairul Fatihin, dkk., *Praktik Rentenir di Kabupaten Bima melalui Penguatan Perlindungan Hukum dan Akses Pembiayaan Mikro*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol.4, No.1 (2026), p.1989-2001.

⁵ Wahyu Eka K. A. Saputra, *Pertanggungjawaban Pidana Pegawai Bank dalam Pemalsuan Dokumen Pencatatan Transaksi Perbankan (Studi Kasus : Putusan Nomor 433/Pid.Sus/2023/PNB/b)*, Tesis, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA), Semarang, 2024.

⁶ Wawancara dengan Herlina, Ketua Kelompok Kolo Rt.10 PNM Mekar Unit Asakota, Bima 6 Mei 2026.

Kasus yang terjadi pada Bank Mekar Bima menjadi salah satu contoh konkret yang perlu dikaji lebih dalam. Beberapa laporan menunjukkan adanya indikasi praktek penagihan yang tidak disertai dengan bukti pencatatan resmi, sehingga menimbulkan keluhan dari nasabah terkait status pembayaran mereka. Praktek seperti ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan kerugian bagi nasabah, karena bukti pembayaran yang seharusnya menjadi dasar pertanggungjawaban tidak terdokumentasi secara sah.

Beberapa peneliti terdahulu telah meneliti perlindungan hukum nasabah dari berbagai aspek: Penelitian oleh Duta, Widyantara and Arini, berfokus pada tindak pidana pencatatan palsu dalam dokumen perbankan.⁷ Penelitian oleh Maman Nurohman, menitikberatkan pada mekanisme perlindungan hukum dan perikatan kredit perbankan secara umum, khususnya terkait wanprestasi.⁸ Sedangkan penelitian Laras Hafizhah Suristy, mengkaji perlindungan hukum terhadap simpanan dana nasabah.⁹ Penelitian dengan judul perlindungan hukum bagi nasabah atas praktek penagihan angsuran kredit tanpa pencatatan petugas bank (studi pada bank mekar bima) yaitu secara spesifik membahas praktek penagihan angsuran kredit tanpa pencatatan oleh petugas bank yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah.

Penelitian ini memiliki kesamaan mendasar dengan penelitian terdahulu dalam hal hubungan hukum dan perlindungan nasabah, namun memiliki kebaruan (*novelty*) pada fokus kajian yaitu praktek penagihan angsuran kredit tanpa pencatatan oleh petugas bank, yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian sebelumnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mekanisme penagihan angsuran kredit yang dilakukan oleh petugas bank menurut ketentuan hukum yang berlaku?
2. Bagaimana perlindungan hukum nasabah atas praktek penagihan angsuran kredit tanpa pencatatan petugas bank mekar bima?

⁷ I Kadek Duta Anugrah, dkk., *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank atas Tindak Pidana Pencatatan Palsu dalam Dokumen Perbankan*, Jurnal Preferensi Hukum, Vol.3, No.2 (2022).

⁸ Maman Nurohman, dkk., *Mekanisme Perlindungan Hukum bagi Pihak dalam Perikatan Kredit Perbankan*, Letterlijk: Jurnal Hukum Perdata, Vol.1, No.2 (2024), p.7.

⁹ Laras Hafizhah Suristy, *Perlindungan Hukum terhadap Simpanan Dana Nasabah pada Bank Tabungan Negara di Cibubur*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018, p.430–39.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang mengkaji hukum sebagai suatu kenyataan sosial (*law in action*), yaitu bagaimana ketentuan hukum yang berlaku dilaksanakan dan diterapkan dalam praktek kehidupan masyarakat.¹⁰ Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis (*sociological approach*) yaitu berfokus pada analisis fenomena berdasarkan konteks sosial, interaksi, budaya dan struktur masyarakat. Sedangkan pendekatan kasus (*case approach*) yaitu menelaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.¹¹

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung dari wawancara/observasi dengan petugas bank dan nasabah. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan peraturan perundang-undangan untuk memperkuat analisis hukum terhadap permasalahan penelitian.¹² Teknik pengumpulan data yaitu: Wawancara dilakukan dengan nasabah bank mekar bima dan petugas lapangan atau *account officer*. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap praktek penagihan angsuran kredit di bank mekar bima. Dokumentasi Dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian yang berfungsi sebagai alat verifikasi atas data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.¹³ Analisis data menggunakan analisis data kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul terkait praktek penagihan angsuran kredit. Analisis data kuantitatif menggunakan statistik deskriptif.¹⁴

¹⁰ Wiwik Sri Widiarty, *Metode Penelitian Hukum (RISTANSI: Riset Akuntansi)*, Publika Global Media, Yogyakarta, 2024, p.40.

¹¹ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Penerbit Qiara Media, Pasuruan, 2019, p.59.

¹² Muhammad Syarif, dkk., *Metode Penelitian Hukum*, Get Press Indonesia, Padang, 2024, p.73-74.

¹³ *Ibid.*, p.78-79.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019, p.215-216.

B. PEMBAHASAN

1. Mekanisme Penagihan Angsuran Kredit yang Dilakukan oleh Petugas Bank menurut Ketentuan Hukum yang Berlaku

a. Penagihan Angsuran Kredit menurut KUHPerdata

Mekanisme penagihan angsuran kredit dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berawal dari hubungan hukum antara bank dan debitur yang lahir melalui perjanjian kredit. Dasar hukum pertama yaitu dalam Pasal 1313 KUHPerdata berikut “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.¹⁵ Selain itu, Pasal 1338 ayat (1) menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (*pacta sunt servanda*)”.¹⁶

Dasar penagihan kredit juga berkaitan dengan konsep wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 berbunyi “Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatanya sendiri ialah jika ini menetapkan, bahwa siberutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”.¹⁷ Debitur dianggap wanprestasi apabila tidak memenuhi kewajibannya setelah diberikan peringatan atau somasi oleh kreditur. Petugas bank biasanya melakukan tahapan penagihan dimulai dari pemberitahuan, surat teguran, hingga somasi resmi sebelum menempuh langkah hukum lebih lanjut. Pasal 1338 ayat (3) menyatakan bahwa “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”.¹⁸ Dalam konteks penagihan kredit, petugas bank memiliki kewajiban moral dan hukum untuk melakukan penagihan secara transparan, jujur dan disertai administrasi yang benar. Penagihan tanpa pencatatan dapat dikategorikan sebagai tindakan yang bertentangan dengan asas itikad baik karena berpotensi merugikan nasabah, terutama apabila dikemudian hari muncul sengketa mengenai jumlah pembayaran atau sisa utang.

¹⁵ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁶ *Ibid.*, Pasal 1338 ayat (1).

¹⁷ *Ibid.*, Pasal 1238.

¹⁸ *Ibid.*, Pasal 1338 ayat (3).

b. Penagihan Angsuran Kredit menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Mekanisme penagihan angsuran kredit diawali dari dasar hubungan hukum antara bank dan debitur yang tertuang dalam perjanjian kredit. Berdasarkan UU No. 10 tahun 1998, Pasal 1 angka (11) menyatakan bahwa “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.¹⁹ Kewajiban pembayaran angsuran memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Apabila debitur tidak memenuhi kewajibannya ia dianggap wanprestasi dan bank berhak melakukan penagihan.²⁰

Mekanisme penagihan dilakukan melalui tahapan yang terstruktur dan bertahap. Tahap awal biasanya penagihan persuasif, seperti pengiriman pengingat pembayaran (*reminder*), surat pemberitahuan hingga surat peringatan (*somasi*). Petugas bank juga dapat melakukan komunikasi langsung melalui telepon atau kunjungan lapangan.²¹ Apabila penagihan persuasif tidak membuahkan hasil, bank akan masuk ke tahap penagihan intensif yang dapat melibatkan restrukturisasi kredit. Restrukturisasi mencakup penjadwalan ulang (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), atau penataan kembali (*restructuring*) guna membantu debitur melunasi kewajibannya. Selain itu, bank juga dapat menggunakan jasa pihak ketiga seperti debt collector, dengan syarat tetap mematuhi regulasi yang berlaku, termasuk larangan penggunaan kekerasan, intimidasi, atau tindakan yang melanggar hukum.²²

¹⁹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, Pasal 1 ayat 2 UU No.10 Tahun 1998, LN Tahun 1998 No.182, TLN No.3790.

²⁰ Indra Gunawan Purba dan Anjani Sipahutar, *Pengaturan Pemberian Kredit pada Dunia Perbankan di Indonesia*, Jurnal Normatif, Vol.2, No.2 (2022).

²¹ Ropika Nurul Rozika dan Resty Yusrnirmala Dewi, *Prosedur Penagihan Kredit Agunan Rumah pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram*, Jurnal Praktis Akutansi dan Bisnis, Vol.1, No.2 (2025).

²² Bagas Dwinanta Al Rasyid, dkk., *Analisis Langkah-Langkah Mengatasi Kredit Macet dengan Manajemen Risiko Kredit*, Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi, Vol.2, No.11 (2025).

c. Penagihan Angsuran Kredit Menurut POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

POJK No.22 Tahun 2023, Pasal 60 ayat (1) berbunyi “Dalam hal PUJK melakukan penagihan terhadap konsumen yang melakukan wanprestasi dalam penggunaan produk kredit atau pembiayaan, PUJK wajib memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian”.²³ Ayat 2 berbunyi “Surat peringatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memuat informasi paling sedikit: a. tanggal jatuh tempo sesuai dengan perjanjian; b. jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban; c. *outstanding* pokok terutang; d. manfaat ekonomi pendanaan; e. denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang.”²⁴ Ayat ini menjelaskan isi minimal yang wajib dicantumkan dalam surat peringatan, tujuannya agar konsumen memperoleh informasi yang lengkap, jelas dan transparansi mengenai kewajiban yang belum dipenuhi.

Pasal 62 ayat (1) menyatakan bahwa “PUJK wajib memastikan penagihan kredit atau pembiayaan kepada konsumen dilakukan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan”.²⁵ Dalam Pasal 62 ayat (2) berbunyi “Dalam memastikan tindakan penagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib memastikan penagihan dilakukan:

- a. tidak menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan konsumen;
- b. tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
- c. tidak kepada pihak selain konsumen;
- d. tidak secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
- e. di tempat alamat penagihan atau domisili konsumen;
- f. hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu diluar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat; dan

²³ Pasal 60 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

²⁴ *Ibid.*, Pasal 60 ayat (2).

²⁵ *Ibid.*, Pasal 62 ayat (1).

g. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.²⁶

d. Penagihan Angsuran Kredit Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) PNM Mekar Bima

Hasil wawancara dengan andini *Accoun Officer* PNM Mekar Bima, diketahui bahwa system pembayaran kredit oleh nasabah menerapkan mekanisme berbasis kelompok dan dilaksanakan secara berkala setiap mingguan dengan jadwal dan waktu yang telah ditetapkan.²⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan hayani menyatakan bahwa “pembayaran kredit nasabah pada PNM Mekar, Cabang Unit Asa Kota, kelompok Kolo Rt.10 dilakukan dengan cara menghadiri Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM) yang dijadwalkan satu kali pertemuan dalam satu minggu yaitu pada hari selasa. Pertemuan kelompok mingguan ini wajib diikuti oleh nasabah mekar untuk melaksanakan kegiatan pembayaran angsuran kredit sesuai dengan plafond pinjaman dan jangka waktu pinjaman. Rata-rata nasabah kelompok Kolo Rt.10 mengambil angsuran pertama Rp.2.000.000 cicilan mingguan 50 minggu, setelah selesai angsuran pertama dan lancar pembayaran maka untuk angsuran selanjutnya *Account Officer* akan menawarkan penambahan pinjaman mulai dari Rp.2.000.000 s/d Rp.5.000.000”.²⁸

Tabel Angsuran Pembiayaan Mekar

No	Besaran	Uang Jasa (25%)	Jumlah Angsuran/Minggu	Jumlah Cicilan Mingguan
1	2.000.000	500.000	2.500.000	50.000
2	3.000.000	750.000	3.750.000	75.000
3	4.000.000	1.000.000	5.000.000	100.000
4	5.000.000	1.250.000	6.250.000	125.000

Sumber: BKM (Buku Kebijakan Mekar) PNM Mekar Bima

²⁶ *Ibid.*, Pasal 62 ayat (2).

²⁷ Wawancara dengan Andini, Account Office PNM Mekar Bima, *Sistem Pembayaran Kredit Nasabah*, Bima 8 Mei 2026.

²⁸ Wawancara dengan Hayani, Nasabah Kelompok Kolo Rt.10, PNM Mekar Unit Asakota, Bima 18 Mei 2026.

Hasil wawancara dengan lila menyatakan bahwa “pertemuan kelompok mingguan dimulai dengan membaca doa yang dipimpin oleh ketua kelompok, setelah itu nasabah dan *Account Officer* mengucapkan janji disaat pertemuan kelompok mingguan. Setelah itu nasabah dan *Account Officer* melakukan transaksi pembayaran kredit perminggu, dengan jumlah pengambilan angsuran sebesar Rp. 5.000.000 dalam jangka waktu 50 minggu, memiliki cicilan mingguan Rp.50.000”.²⁹

Hasil wawancara dengan sundari menyatakan bahwa “setelah semua transaksi pembayaran kredit selesai, *Account Officer* dan nasabah membaca doa yang dipimpin oleh ketua kelompok, setelah itu nasabah bersama-sama mengucapkan janji nasabah yang berbunyi:

Janji nasabah, kami berjanji:

- a. Hadir tepat waktu.
- b. Membayar angsuran mingguan, sesuai kewajiban.
- c. Menggunakan pembiayaan ini untuk usaha.
- d. Hasil usaha untuk kesejahteraan keluarga kami.
- e. Bertanggung jawab bersama bila ada nasabah yang tidak memenuhi kewajiban”.³⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan suharti menyatakan bahwa “selanjutnya *Account Officer* membacakan janji bersama diikuti oleh semua anggota nasabah, yang berbunyi;

Janji bersama, kami berjanji mewujudkan kerukunan dan kekeluargaan dengan tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam bekerjasama yang berdasarkan,

Pancasila:

1. Ketuhanan yang maha esa.
2. Kemanusiaan yang adil dan beradap.
3. Persatuan Indonesia.
4. Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan.

²⁹ Wawancara dengan Lila, Nasabah Kelompok Kolo Rt.10, PNM Mekar Unit Asakota, Bima 18 Mei 2026.

³⁰ Wawancara dengan Sundari, Nasabah Kelompok Kolo Rt.10, PNM Mekar Unit Asakota, Bima 18 Mei 2026.

5. Keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia.³¹

Setelah semua proses pembayaran angsuran dilakukan, namun dalam prakteknya dilapangan bertolak belakang dengan janji *Account Officer* yang jujur dalam melaksanakan tugas dan tidak menyalahgunakan uang nasabah, sedangkan masih ada debitur yang mengalami permasalahan dalam pengangsuran akibat tidak tercatatnya angsuran yang dibayarkan nasabah ke *Account Officer*, padahal setiap kali pertemuan kelompok mingguan nasabah selalu membayar angsuran sesuai dengan sisa pokok pinjaman + bunga berjalan. Dari tidak tercatatnya angsuran tersebut nasabah dikategorikan sebagai nasabah bermasalah karena dituduh menunggak pembayaran meskipun telah melakukan kewajibannya, akibat dari tidak tercatatnya angsuran tersebut nama nasabah sudah tidak bisa lagi mengambil angsuran kredit di PNM Mekar.

2. Perlindungan Hukum Nasabah atas Praktek Penagihan Angsuran Kredit Tanpa Pencatatan Petugas Bank Mekar Bima

a. Perlindungan Hukum Nasabah menurut KUHPerdata

KUHPerdata memberikan perlindungan hukum kepada nasabah tentang wanprestasi dan ganti rugi. Pasal 1239 KUHPerdata menyatakan bahwa “Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila siberutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga”.³²

Pasal 1243 KUHPerdata berbunyi “Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila siberutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika suatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.³³

³¹ Wawancara dengan Suharti, Nasabah Kelompok Kolo Rt.10, PNM Mekar Unit Asakota, Bima 18 Mei 2026.

³² Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

³³ *Ibid.*, Pasal 1243.

Jika petugas bank tidak mencatat pembayaran angsuran yang telah diterima sehingga mengakibatkan kerugian bagi nasabah, maka bank sebagai pemberi kerja dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Karena tindakan petugas bank dalam menjalankan tugasnya dianggap sebagai bagian dari tanggung jawab institusi bank. Nasabah dapat menuntut pengakuan atas pembayaran yang telah dilakukan maupun meminta ganti rugi apabila kelalaian pencatatan menyebabkan kerugian material atau immaterial.

Perlindungan hukum juga berkaitan dengan aspek pembuktian. Dalam Pasal 1865 berbunyi “Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau, guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.³⁴ Bukti pembayaran seperti kuitansi, slip setoran, atau catatan transaksi menjadi sangat penting dalam sengketa kredit. Jika bank tidak memberikan bukti pencatatan pembayaran, posisi nasabah dapat menjadi lemah dalam proses pembuktian.³⁵

b. Perlindungan Hukum Nasabah menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 28D ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Perlindungan Konsumen menjadi bagian penting dari kepastian hukum, memastikan bahwa konsumen memiliki perlindungan yang cukup dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini mengidentifikasi perlunya rekonstruksi regulasi yang adaptif untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa. Kerangka hukum harus mengutamakan perlindungan hak dan kepentingan konsumen sebagai prioritas utama, khususnya dalam memitigasi kerugian yang timbul dari transaksi bisnis.³⁶

³⁴ *Ibid.*, Pasal 1865.

³⁵ Maman Nurohman, dkk., *Op.Cit.*.

³⁶ Rayvind Onggianto dan Gatot P Soemartono, *Pertanggungjawaban Hukum terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan*, *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, Vol.6, No.4 (2024).

Berdasarkan teori perlindungan hukum memandang perlindungan hukum sebagai instrumen untuk melindungi pihak-pihak yang telah menderita kerugian. Dalam konteks perlindungan konsumen, teori ini menegaskan bahwa setiap nasabah berhak memperoleh perlindungan hukum sebagai bagian dari hak mereka sebagai konsumen. Perlindungan hukum bagi nasabah bank sebagai konsumen dapat dibagi menjadi dua bentuk. Pertama, Perlindungan hukum preventif (tidak langsung), yaitu perlindungan yang diberikan untuk mengantisipasi resiko kerugian yang mungkin timbul dari aktivitas atau kebijakan perbankan. Kedua, Perlindungan hukum represif (langsung), yaitu perlindungan yang diberikan langsung kepada nasabah terhadap potensi resiko kerugian yang timbul dari aktivitas perbankan.³⁷

UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 19 ayat (1) menyatakan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.³⁸ Pasal ini menjelaskan adanya tanggung jawab Pasal ini menjelaskan adanya tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diproduksi, dijual, atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pasal 19 ayat (3) berbunyi “Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”.³⁹

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum” (Pasal 45 ayat (1))⁴⁰ / “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa” (Pasal 45 ayat (2)).⁴¹

³⁷ R. Christhalia dkk., *Perlindungan Konsumen Bank terhadap Tidak Tanggung Jawabnya Bank dalam Kasus Penipuan Kode One Time Password Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Adigima, Vol.5, No.2 (2022).

³⁸ Pasal 19 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁹ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (3).

⁴⁰ *Ibid.*, Pasal 45 ayat (1).

⁴¹ *Ibid.*, Pasal 45 ayat (2).

Pasal 47 dan Pasal 48 membahas penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan maupun penyelesaian melalui pengadilan.⁴² Tujuan utama penyelesaian diluar pengadilan untuk mencapai kesepakatan bersama antara konsumen dan pelaku bisnis. Penyelesaian melalui pengadilan dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan instansi terkait atau lembaga perlindungan konsumen non pemerintah.

c. Perlindungan Hukum Nasabah menurut UU No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan kewenangan kepada OJK untuk melakukan tindakan pencegahan guna melindungi konsumen dan masyarakat dari potensi kerugian di sektor jasa keuangan. Upaya tersebut dilakukan melalui pemberian informasi dan edukasi mengenai produk dan layanan jasa keuangan, meminta lembaga jasa keuangan menghentikan kegiatan yang berpotensi merugikan masyarakat, serta melakukan tindakan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴³ Ketentuan ini menunjukkan bahwa OJK tidak hanya berperan menangani kerugian yang telah terjadi, tetapi juga menjalankan fungsi preventif untuk melindungi nasabah sejak dini.

Pasal 29 mengatur bahwa OJK menyediakan layanan pengaduan konsumen dengan menyiapkan sarana pengaduan, membentuk mekanisme penyelesaian pengaduan, serta memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan lembaga jasa keuangan.⁴⁴ Melalui ketentuan ini, nasabah yang mengalami kerugian memiliki hak untuk mengajukan pengaduan dan memperoleh bantuan dalam penyelesaian sengketa, sehingga perlindungan terhadap konsumen dapat terlaksana secara lebih efektif.

⁴² *Ibid.*, Pasal 47-48.

⁴³ Indonesia, *Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan*, Pasal 28 UU No.21 Tahun 2011, LN Tahun 2011 No.111, TLN No.5253.

⁴⁴ *Ibid.*, Pasal 29.

Sementara itu, Pasal 30 ayat (1) memberikan kewenangan kepada OJK untuk melakukan pembelaan hukum bagi konsumen yang dirugikan, termasuk memerintahkan lembaga jasa keuangan menyelesaikan pengaduan dan mengajukan gugatan untuk memperoleh pengembalian harta atau ganti rugi.⁴⁵ Kewenangan tersebut diperkuat dengan berbagai regulasi OJK, seperti POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan aturan terkait penyelesaian sengketa serta pengaduan konsumen. Dengan demikian, OJK memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum yang menyeluruh bagi konsumen jasa keuangan, khususnya nasabah perbankan.⁴⁶

C. PENUTUP

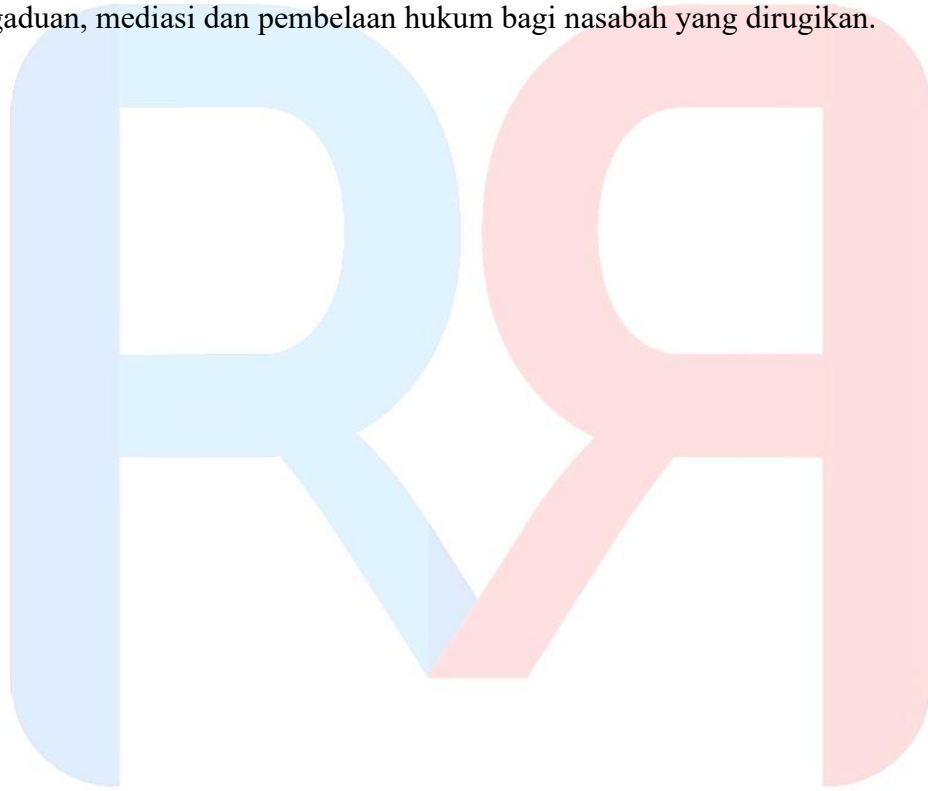
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah atas praktek penagihan angsuran kredit tanpa pencatatan petugas bank (studi pada bank mekar bima) penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Mekanisme panagihan angsuran kredit dilakukan berdasarkan hubungan hukum antara bank dan debitur yang lahir dari perjanjian kredit sebagaimana diatur dalam KUHPdata, Undang-Undang Perbankan dan Peraturan POJK No.22 Tahun 2023. Debitur wajib memenuhi kewajiban pembayaran angsuran sesuai perjanjian, sedangkan bank berhak melakukan penagihan apabila terjadi wanprestasi. Penagihan dilakukan secara bertahap mulai dari pengingat, komunikasi langsung, hingga rtstrukturisasi kredit atau tindakan hukum lainnya. Dalam pelaksanaannya, bank wajib mengunjung asas itikad baik, transparansi serta mematuhi ketentuan OJK yang melanggar tindakan intimidasi, ancaman, kekerasan, maupun penagihan yang melanggar norma hukum dan perlindungan konsumen.

⁴⁵ *Ibid.*, Pasal 30 Ayat (1).

⁴⁶ Nura Damayanti Ariningsih, dkk., *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan*, Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi (HUBISINTEK), Vol.3, No.1 (2023).

Perlindungan hukum bagi nasabah juga diatur dalam KUHPerdata, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dan UU No. 21 tahun 2008 tentang OJK. Kelalaian petugas bank dalam mencatat pembayaran yang telah diterima dapat menimbulkan tanggung jawab hukum bagi bank untuk mengakui pembayaran dan memberikan ganti rugi apabila nasabah mengalami kerugian. Sebagai konsumen jasa perbankan, nasabah juga berhak memperoleh perlindungan, mengajukan pengaduan, serta menuntut penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan. OJK juga memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan melalui pengawasan, pelayanan pengaduan, mediasi dan pembelaan hukum bagi nasabah yang dirugikan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sembiring, Sentosa. 2012. *Hukum Perbankan*. (Bandung: Mandar Maju).
- Syarif, Muhammad, dkk.. 2024. *Metode Penelitian Hukum*. (Padang: Get Press Indonesia).
- Solikin, Nur. 2019. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. (Pasuruan: Penerbit Qiara Media).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Widiarty, Wiwik Sri. 2024. *Metode Penelitian Hukum (RISTANSI: Riset Akuntansi)*. (Yogyakarta: Publika Global Media).

Publikasi

- Anugrah, I Kadek Duta, dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank atas Tindak Pidana Pencatatan Palsu dalam Dokumen Perbankan*. Jurnal Preferensi Hukum. Vol.3. No.2 (2022).
- Ariningsih, Nura Damayanti, dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan*. Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi (HUBISINTEK). Vol.3. No.1 (2023).
- Christhalia, Regina dan Jeane Neltje Sally. *Perlindungan Konsumen Bank terhadap Tidak Tanggung Jawabnya Bank dalam Kasus Penipuan Kode One Time Password Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 170K/Pdt.Sus-BPSK/2020)*. Jurnal Hukum Adigima. Vol.5. No.2 (2022).
- Fatimah, Siti dan Muhammad Ilham. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Kredit Bermasalah dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Dusturuna. Vol.1. No.1 (2024).
- Fatihin, Chairul, dkk.. *Praktik Rentenir di Kabupaten Bima melalui Penguatan Perlindungan Hukum dan Akses Pembiayaan Mikro*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. Vol.4. No.1 (2026).
- Nurohman, Maman, dkk.. *Mekanisme Perlindungan Hukum bagi Pihak dalam Perikatan Kredit Perbankan*. Letterlijk. Vol.1. No.2 (2024).
- Onggianto, Rayvind dan Gatot P Soemartono. *Pertanggungjawaban Hukum terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan*. Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development. Vol.6. No.4 (2024).
- Purba, Indra Gunawan dan Anjani Sipahutar. *Pengaturan Pemberian Kredit pada Dunia Perbankan di Indonesia*. Jurnal Normatif. Vol.2. No.2 (2022).
- Rasyid, Bagus Dwinanta Al, dkk.. *Analisis Langkah-Langkah Mengatasi Kredit Macet dengan Manajemen Risiko Kredit*. Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi. Vol.2. No.11 (2025).
- Rozika, Ropika Nurul dan Resty Yusnirmala Dewi. *Prosedur Penagihan Kredit Agunan Rumah pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram*. Jurnal Praktis Akutansi dan Bisnis. Vol.1. No.2 (2025).
- Siswani, Carina Budi dan Bernadeta Magai. *Perlindungan Hukum bagi Kreditur dalam Pemberian Kredit Konsumtif Tanpa Agunan*. Patriot. Vol.17. No.1 (2024).

Karya Ilmiah

- Saputra, Wahyu Eka K. A. 2024. *Pertanggungjawaban Pidana Pegawai Bank dalam Pemalsuan Dokumen Pencatatan Transaksi Perbankan (Studi Kasus : Putusan Nomor 433/Pid.Sus/2023/PNBlb)*. Tesis. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA).
- Suristy, Laras Hafizhah. 2018. *Perlindungan Hukum terhadap Simpanan Dana Nasabah pada Bank Tabungan Negara di Cibubur*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Sumber Hukum

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Sumber Lain

- Wawancara dengan Andini. Account Office PNM Mekar Bima. *Sistem Pembayaran Kredit Nasabah*. Bima 8 Mei 2026.
- Wawancara dengan Hayani. Nasabah Kelompok Kolo Rt.10. PNM Mekar Unit Asakota. Bima 18 Mei 2026.
- Wawancara dengan Herlina. Ketua Kelompok Kolo Rt.10 PNM Mekar Unit Asakota. Bima 6 Mei 2026.
- Wawancara dengan Lila. Nasabah Kelompok Kolo Rt.10. PNM Mekar Unit Asakota. Bima 18 Mei 2026.
- Wawancara dengan Suharti. Nasabah Kelompok Kolo Rt.10. PNM Mekar Unit Asakota. Bima 18 Mei 2026.
- Wawancara dengan Sundari. Nasabah Kelompok Kolo Rt.10. PNM Mekar Unit Asakota. Bima 18 Mei 2026.