

PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT BARANG ELEKTRONIK PADA LAYANAN HOME KREDIT DI KOTA PAYAKUMBUH

RAHMAN ILLAHI, SYURYANI, JASMAN NAZAR

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

rahmanillahi3010@gmail.com, syuryani877@gmail.com, jasman.ucox.umsb@gmail.com

Abstract: *Technology and information are now driving increased development in all fields. One of the increases in national development is the development of industrial and trade activities, increasing industrial and trade activities resulting in an increase in the capital sector in business development. While not all entrepreneurs have sufficient capital to develop their business, this is where many transactions are created In everyday life in the form of credit or loans, the Agreement has a close relationship with the engagement as Book III of the Civil Code Article 1233 which mentions the occurrence of an engagement which suggests that the engagement arises from an agreement or law. This research method used in this study is descriptive, namely legal research on the enactment or implementation of normative legal provisions in action on every particular legal event that occurs in society.the results of research if someone has been late paying installments for 1-2 months will be contacted by the closest people such as family or relatives. If within that time has not paid the credit installment, it will be reported to the Financial Services Authority (OJK) and the OJK will conduct BI checking where the person can no longer make credit at any leasing or any bank. Based on the results of research at PT. Home Credit Indonesia, Dispute resolution in the event of default in the implementation of consumer financing agreements at PT. Home Credit Indonesia basically first attempts to resolve internally, namely through billing to consumers, if negotiations or mediation are unsuccessful, but if non-litigation settlement efforts fail, then litigation settlement efforts can be made, namely through civil lawsuits to the Court*

Keywords: *Dispute, Credit, Engagement*

Abstrak: Teknologi dan informasi sekarang mendorong terjadinya peningkatan pembangunan disegala bidang. salah satu peningkatan pembangunan nasional adalah dengan semakin berkembangnya kegiatan industri dan perdagangan, meningkatnya kegiatan industri dan perdagangan mengakibatkan peningkatan dalam sektor modal dalam pengembangan usaha. sedangkan tidak semua pengusaha memiliki permodalan yang cukup untuk mengembangkan usahanya, maka dari sinilah tercipta banyak transaksi dalam kehidupan sehari-hari dalam bentuk kredit atau pinjaman, Perjanjian memiliki hubungan erat dengan perikatan sebagaimana Buku III KUHPerduta Pasal 1233 yang menyebutkan tentang terjadinya perikatan yang mengemukakan bahwa perikatan timbul dari persetujuan atau undang-undang. Metode penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini bersifat Deskriptif yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara in action pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.hasil penelitian jika seseorang telah telat membayar angsuran selama 1-2 bulan akan di hubungi orang-orang terdekatnya seperti keluarga atau kerabat-kerabatnya. Jika dalam waktu tersebut belum juga membayar angsuran kreditnya maka akan dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan pihak OJK akan melakukan BI checking yang mana orang tersebut tidak bisa lagi melakukan kredit di leasing manapun atau bank manapun. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Home Credit Indonesia, Penyelesaian sengketa apabila terjadi wanprestrasi pada pelaksanaan perjanjian pembiayaan konsumen pada PT. Home Credit Indonesia pada dasarnya terlebih dahulu upaya penyelesaian secara internal yaitu melalui penagihan kepada konsumen, bila tidak berhasil dilakukan negosiasi atau mediasi, Namun bila upayapenyelesaian secara non litigasi gagal, maka dapat dilakukan upaya penyelesaian secara litigasi yaitu melalui jalur gugatan perdata ke Pengadilan

Kata Kunci: Sengketa, Kredit, Perikatan

A.Pendahuluan

Teknologi dan informasi sekarang mendorong terjadinya peningkatan pembangunan disegala bidang. salah satu peningkatan pembangunan nasional adalah dengan semakin berkembangnya kegiatan industry dan perdagangan, meningkatnya kegiatan industri dan perdagangan mengakibatkan peningkatan dalam sektor modal dalam pengembangan usaha. sedangkan tidak semua pengusaha memiliki permodalan yang cukup untuk mengembangkan usahanya, maka dari sinilah tercipta banyak transaksi dalam kehidupan sehari-hari dalam bentuk kredit atau pinjaman, Perjanjian memiliki hubungan erat dengan perikatan sebagaimana Buku III KUHPerdara Pasal 1233 yang menyebutkan tentang terjadinya perikatan yang mengemukakan bahwa perikatan timbul dari persetujuan atau undang-undang (Setiawan, 1994). Pengertian kredit menurut Gatot Supramono, adalah, "Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara pihak kreditur dengan pihak debitur yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan, atau pembagian hasil keuntungan (Supramono, 1996)." Sehingga perjanjian *Credit* adalah perjanjian pokok (*prinsipal*) yang bersifat Fakta (Martha, 2014).

Indonesia termasuk salah satu Negara di Asia Tenggara yang tingkat pertumbuhan ekonominya berkembang cukup pesat. Tingkat pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cukup pesat tersebut mengakibatkan kebutuhan masyarakat juga berkembang dengan pesat, tidak hanya dibidang kebutuhan pokok seperti pangan, sandang dan perumahan tetapi juga berkembang kepada tingkat kebutuhan sekunder bahkan tertier. Salah satu kebutuhan sekunder masyarakat di Indonesia adalah kebutuhan akan barang-barang elektronik, perabot rumah tangga, sepeda motor maupun mobil untuk dipergunakan baik di dalam rumah tangga maupun untuk menunjang perkembangan usaha yang dimiliki oleh masyarakat tersebut (Fuady, 2002), terutama tentang *leasing* PT. HCID di Kota Payakumbuh.

PT. HCID sudah berdiri di Indonesia sudah berjalan lima Tahun yang dimulai di Jakarta. Dalam lima tahun, pelayanan, PT. HCID telah berkembang pesat tidak hanya di Jabodetabek, tetapi juga di kota-kota besar di seluruh Indonesia seperti di Bandung, Makassar, Surabaya, Yogyakarta, Semarang, Malang, Denpasar, Pekanbaru, Medan, Batam, Palembang, Banjarmasin, Pontianak, Manado, Balikpapan, Lampung, Samarinda, Padang dan Mataram. PT. HCID berencana untuk mengembangkan layanan ke seluruh kota-kota di Indonesia hingga tahun 2018 (Lita RP, 2010). tujuan dibangunnya PT. HCID Adalah untuk mempermudah masyarakat yang mau membeli Elektronik secara kredit, seperti handphone, dan furniture rumah tangga, disamping itu visi dan misi PT. HCID adalah Membantu konsumen mewujudkan mimpi-mimpi dan ambisi mereka dalam layanan pembiayaan yang aman dan mendorong pertumbuhan ekonomi Kedepannya.

Perusahaan pembiayaan kredit di PT. HCID, sudah banyak mengenal dengan leasing tersebut tidak jarang kali leasing dipakai pada saat melakukan credit, tetapi di dalam melakukan kontrak credit tidak jarang terjadi permasalahan antara kedua belah pihak antara pihak nasabah dengan pihak PT. HCID Kota Payakumbuh, Dalam melakukan kontrak pembiayaan di PT. HCID Kota Payakumbuh tidak memakai sistem mengisi formulir atau blanko tetapi sudah dengan cara online yang langsung dikirim ke PT. HCID Pusat Jakarta. yang dimana pada saat disetujui oleh kantor pusat barang yang akan dikreditkan bisa langsung dibawa pulang oleh pihak nasabah,dalam blanko perjanjian kredit HCID Memberikan cicilan kepada pihak nasabah sampai dengan 18 bulan tergantung dengan kemampuan nasabah tersebut untuk mencicil barang yang di kreditkan, tidak sedikit kasus yang pernah terjadi didalam PT. HCID Kota payakumbuh, maupun di dalam leasing lain. jumlah Keseluruhan Kredit yang diberikan oleh PT. HCID Pada Tahun 2022 di Kota Payakumbuh sebanyak 500 Dan nasabah di toko Acer Call sebanyak 30 Orang dan jumlah kredit yang bermasalah saat ini sebanyak 50 orang. Seperti yang terdapat di dalam perjanjian yang dibuat oleh pihak lessor PT. HCID Payakumbuh kepada nasabah, nasabah melakukan perjanjian pada tanggal 12 (dua belas) di dalam kontrak dimajukan 3 (tiga) hari dari perjanjian yang dibuat.

Perjanjian tersebut terdapat pada Point E didalam perjanjian tentang jadwal pembayaran angsuran, yang berbunyi: "Konsumen harus memastikan kredit menerima pembayaran

angsuran bulanan pada tanggal jatuh tempo setiap bulan, yaitu tanggal 15 setiap bulannya, dengan cara membayar pembayaran angsuran bulanan pada tanggal pembayaran bulanan yang direkomendasikan setiap bulan dimulai dari tanggal angsuran pertama yang direkomendasikan 2/10/2013 hingga tanggal pembayaran angsuran terakhir yang direkomendasikan 2/12/2014” disini dapat dilihat bahwasannya dari pihak leasing atau Kreditur telak tidak melaksanakan asas itikad baik yang dimana didalam perjanjian yang telah dibuat dan disetujui antara kedua belah pihak di mana yang seharusnya pihak Kreditur memperingati kepada Konsumen 3 (tiga) hari sebelum tanggal jatuh tempo.

Pelaksanaan di lapangan banyak sekali terjadi penunggakan-penunggakan pembayaran pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah, Jadi dari kejadian tersebut pihak nasabah pada saat melakukan pembayaran pembiayaan telah jatuh tempo tidak jarang sekali pihak nasabah tidak pernah takut dikarenakan pihak PT. HCID Payakumbuh tidak pernah melakukan sanksi yang keras yang diberikan kepada pihak nasabah yang melakukan kredit pembiayaan. di sinilah yang diminta oleh pihak nasabah itikad baiknya untuk melakukan pelunasan yang telah terjadi jatuh tempo, yang tidak jarang sekali jatuh temponya sudah berbulan-bulan bahkan bisa lebih setahun. Perjanjian kredit menurut Hukum Perdata Indonesia, adalah salah satu dari bentuk perjanjian pinjam meminjam. Dalam bentuk apapun juga pemberian kredit diadakan pada hakikatnya, adalah suatu perjanjian pinjam, meminjam sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Pasal 1754-1769.

Pembuatan suatu perjanjian kredit merupakan ketentuan-ketentuan yang ada pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tetapi dapat pula berdasarkan kesepakatan diantara para pihak, artinya dalam hal-hal ketentuan yang memaksa maka harus sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut, sedangkan dalam hal ketentuan yang tidak memaksa diserahkan kepada para pihak (Hernioko, 2010). Perikatan yang lahir dari perjanjian yaitu dari dua orang atau dua pihak yang memuat suatu perikatan lahir dari Undang-Undang di luar kemauan para pihak yang bersangkutan. apabila dua orang mengadakan suatu perjanjian, maka mereka bermaksud supaya antara mereka berlaku suatu perikatan hukum (Subekti, 2002). dan Untuk itu pengambil keputusan terkait kredit ada beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti dengan mendalami, mempelajari dan menganalisa agar layak di proses lebih lanjut atau harus di kaji ulang.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif, yaitu menyelidiki hukum terhadap pengadopsian atau penerapan ketentuan hukum normatif sebagai tanggapan atas kejadian hukum tertentu dalam masyarakat. Penelitian tentang Penyelesaian Sengketa Barang Elektronik Pada Layanan HCID di Kota Payakumbuh ini menggunakan metode pendekatan Yuridis Empiris penelitian hukum yang menyelidiki gagasan tentang hukum sebagai perbuatan nyata, studi hukum dari perspektif sosiologis, sebagai fenomena sosial yang dimiliki oleh semua orang dalam interaksi sosial. Penelitian tentang Sengketa Barang Elektronik Pada Layanan HCID di Kota Payakumbuh ini menggunakan penelitian dengan wawancara. Pengumpulan data berupa sesi tanya jawab mendalam dengan Staff pelayanan PT. HCID di Payakumbuh dilakukan melalui wawancara. Penulis penelitian ini menggunakan strategi analisis kualitatif dengan menginterpretasikan data dan menyajikannya dalam bentuk kalimat untuk memberikan solusi atas permasalahan yang diangkat pada bab-bab selanjutnya. Pembahasan ini diharapkan dapat mempermudah dalam menarik kesimpulan dari data tersebut.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Penyelesaian Sengketa Kredit Barang Elektronik pada Layanan Home Credit di Kota Payakumbuh

Perkreditan merupakan salah satu usaha penting bagi bank dalam memberikan keuntungan, tetapi berbagai masalah atas penyaluran kredit harus dihadapi perbankan. Akhir-akhir ini banyak kritikan terhadap kinerja perbankan nasional yang dilakukan oleh praktisi keuangan ataupun lembaga-lembaga pemerintahan. Hal ini sehubungan dengan adanya kredit bermasalah yang biasa disebut *Non Performance Loan* (NPL) (Firmanto, 2019) adalah dengan

kategori kurang lancar, diragukan atau macet dengan jumlah yang cukup signifikan di sejumlah perusahaan tersebut. Disinyalir debitur yang pindah tersebut khawatir jangan-jangan kredit mereka hanya menunggu giliran untuk diungkap di media massa oleh pemeriksa. Kredit bermasalah atau NPL merupakan resiko yang terkandung dalam setiap pemberian kredit oleh PT. HCID kepada konsumennya. Resiko tersebut berupa keadaan di mana kredit tidak dapat kembali tepat pada waktunya (wanprestasi). Kredit bermasalah atau NPL di HCID itu dapat disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya, ada kesengajaan dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses kredit, kesalahan prosedur pemberian kredit, atau disebabkan faktor lain seperti faktor makro ekonomi. Pemberian kredit yang tertuang dalam suatu perjanjian tidak dapat dilepaskan dari prinsip kepercayaan, yang sering menjadi sumber malapetaka bagi kreditur sehubungan dengan kredit macet.

Masalah tidak dapat dilanjutkannya angsuran kredit oleh pihak konsumen dalam hal ini pihak HCID Payakumbuh selaku produsen atau penjual dapat menentukan sikapnya agar pihak konsumen yang tidak dapat melanjutkan angsuran kredit tersebut bisa melaksanakan kewajibannya sekaligus tanggung jawabnya. Seperti yang telah penulis paparkan sebelumnya kebutuhan akan alat elektronik bagi sebagian masyarakat dewasa sekarang ini sangatlah besar dalam beberapa kegiatan yang biasa kita lakukan sehari-hari maupun dalam hal tertentu misalkan untuk rumah tangga, kegiatan belajar mengajar, kegiatan perkantoran, bahkan sampai sampai kegiatan usaha mikro. Perlu diketahui dikarenakan barang yang dibutuhkan semakin banyak, kredit adalah langkah satu-satunya untuk memperoleh barang yang diinginkan tanpa harus menabung dahulu. Dengan adanya HCID golongan ekonomi menengah kebawah menjadi terbantu karena tidak harus menabung dulu untuk beli barang yang diinginkan.

Dapat dikatakan bahwa hampir seluruh kegiatan dalam kehidupan kita tidak dapat lepas dari alat elektronik. Kebutuhan terhadap alat elektronik tersebut didasari oleh banyak aktifitas yang menuntut kita untuk dapat menggunakan alat - alat tersebut sehingga banyak dari sebagian masyarakat kita secara tidak langsungpun merasa perlu untuk memiliki alat elektronik tersebut. Umumnya banyak digunakan oleh masyarakat menengah kebawah sebagai alat untuk mengembangkan usaha yang mereka jalani sebut saja misalnya seperti: wamet, percetakan, sebagainya. Tetapi karena barang elektronik masih dikategorikan sebagai barang mewah/ mahal beberapa orang merasa tidak mampu untuk membeli alat elektronik tersebut, agar dapat memenuhi kebutuhan dalam usaha yang menggunakan alat elektronik maka membeli alat elektronik dengan angsuran kredit menjadi solusi karena selain bisa membeli dengan mengangsur hal ini juga dapat mengurangi beban biaya yang akan mereka tanggung untuk kebutuhan hidup sehari - harinya.

Penyelesaian sengketa dilakukan apabila pihak *customer* HCID tidak membayar angsuran sebagaimana yang sudah tentukan, banyak hal atau faktor yang customer atau debitur yang tidak bisa menyelesaikan kreditnya, oleh sebab itu kredit ini menjadi bermasalah. Perjanjian yang terjadi antara HCI dengan konsumennya adalah perjanjian kredit dalam perjanjian lisan dengan swafoto Kartu Tanda Penduduk (KTP), maka disini akan dibahas adalah tata cara penyelesaian sengketa kredit barang elektronik pada layanan home kredit Payakumbuh.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Anto Febrian selaku pegawai PT. HCID Payakumbuh mengatakan bahwa jika seseorang telah telat membayar angsuran selama 1-2 bulan akan di hubungi orang-orang terdekatnya seperti keluarga atau kerabat-kerabatnya. Jika dalam waktu tersebut belum juga membayar angsuran kreditnya maka akan dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan pihak OJK akan melakukan Bank Indonesia (BI) *checking* yang mana orang tersebut tidak bisa lagi melakukan kredit di leasing manapun atau bank manapun. Bentuk wanprestasi dalam perjanjian pembiayaan konsumen terjadi karena beberapa hal berikut: 1) Tidak adanya pembayaran angsuran sama sekali dari nasabah. Jika tidak ada pembayaran sama sekali dari nasabah, maka bank dapat mengambil tindakan hukum terhadap nasabah yang tidak memenuhi kewajibannya dalam suatu perjanjian. Namun, sebelum mengambil tindakan hukum, bank biasanya akan memberikan peringatan terlebih dahulu kepada nasabah; 2) Keterlambatan pembayaran angsuran oleh nasabah. Jika nasabah terlambat membayar angsuran, maka biasanya akan memberikan denda dari jumlah angsuran. Namun,

bank biasanya akan memberikan peringatan terlebih dahulu kepada nasabah sebelum mengambil tindakan hukum; dan 3) Adanya pembayaran yang kurang dari pihak nasabah. Jika terdapat pembayaran yang kurang dari nasabah, maka bank biasanya akan memberikan peringatan terlebih dahulu kepada nasabah untuk melunasi sisa pembayaran tersebut.

Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh HCI Indonesia untuk keterlambatan atau penunggakan pembayaran angsuran adalah berupa pengenaan denda sebesar Rp.50.000,- dan Rp.125.000,- serta Rp.275.000,- dengan tahapan sebagai berikut: 1) Bagi konsumen yang *over due* dalam tenggang 1-5 hari akan dikenakan denda sebesar Rp. 50.000, 2) Bagi konsumen yang *over due* dalam 30 hari akan dikenakan denda Rp.125.000. dengan Rincian Rp.50.000.- keterlambatan 1-5 hari pembayaran ditambah keterlambatan Rp.75.000,- *over due* 30 hari, 3) Bagi konsumen yang *over due* dalam rentang 60 hari akan dikenakan denda sebesar Rp.275.000,- dengan rincian Rp.50.000,- keterlambatan 1-5 hari pembayaran ditambah keterlambatan Rp.75.000,- *over due* 30 hari dan *over due* 60 hari sebesar Rp.150.000, dan 4) Kreditur berhak untuk mengakhiri Perjanjian ini dan konsumen akan melakukan pelunasan atas seluruh kewajibannya secara seketika, termasuk jumlah pembiayaan yang belum dibayar, jumlah total bunga, dan denda keterlambatan pembayaran angsuran dan seluruh biaya-biaya lainnya yang terutang.

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut di atas dapat dikemukakan bahwasanya akibat hukum dari adanya wanprestasi dalam perjanjian pembiayaan konsumen pada HCI akan memberikan denda untuk keterlambatan atau penunggakan pembayaran angsuran adalah berupa pengenaan denda sebesar Rp.50.000, (untuk keterlambatan pembayaran 5hari) Rp.125.000 (untuk keterlambatan 30 har), Rp.275.000. (untuk keterlambatan 60 hari) dan Rp.400.000,- (untuk keterlambatan 90 hari).

2. Kendala saat itikad baik perjanjian kredit dilakukan antara nasabah dan PT. Home Credit Indonesia (HCID) yang berada di Kota Payakumbuh

Hasil wawancara dengan Bapak Anto Febrian selaku pegawai PT. *Home Kredit* Payakumbuh Perjanjian kredit antara nasabah dan PT. Home Credit Indonesia (HCI) dapat menghadapi berbagai kendala, baik dari perspektif nasabah maupun dari pihak HCI. Beberapa kendala yang mungkin terjadi adalah sebagai berikut:

- a. Ketidakmampuan nasabah memenuhi kewajiban pembayaran. Salah satu kendala utama adalah ketidakmampuan nasabah untuk membayar angsuran kredit sesuai dengan perjanjian. Ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perubahan situasi keuangan nasabah, kehilangan pekerjaan, atau peristiwa tak terduga lainnya. Pada saat perubahan situasi keuangan nasabah yang sedang menurun, nasabah lebih mengutamakan kehidupannya daripada cicilannya. Jika nasabah mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran, penting untuk berkomunikasi dengan pihak HCID. Biasanya, mereka dapat membantu mencari solusi yang sesuai, seperti restrukturisasi pinjaman atau penundaan pembayaran. Selain itu, nasabah juga dapat mencari saran dari ahli keuangan untuk mengelola situasi keuangan dengan lebih baik.
- b. Perbedaan interpretasi perjanjian. Perbedaan interpretasi perjanjian adalah situasi di mana pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah kesepakatan memiliki pandangan atau pemahaman yang berbeda mengenai arti atau isi dari klausul-klausul yang terdapat dalam perjanjian tersebut. Perbedaan interpretasi perjanjian dapat muncul karena berbagai faktor, termasuk: 1) Kekurangan Keterangannya: Jika perjanjian tidak cukup jelas atau rinci dalam penulisan klausul-klausulnya, bisa menyebabkan beragam pemahaman di antara pihak-pihak yang terlibat; 2) Bahasa yang Digunakan: Perjanjian yang ditulis dalam bahasa yang kompleks atau ambigu dapat menyulitkan untuk dipahami dan menimbulkan berbagai penafsiran yang berbeda; 3) Penafsiran Hukum: Interpretasi hukum dan kebiasaan hukum yang berlaku di negara atau yurisdiksi tertentu juga dapat berkontribusi pada perbedaan interpretasi perjanjian; 4) Tujuan dan Konteks: Perbedaan dalam memahami tujuan dan konteks pembuatan perjanjian dapat mempengaruhi interpretasi para pihak. Untuk menghindari perbedaan interpretasi yang berpotensi memicu sengketa di kemudian hari, penting untuk menyusun perjanjian

- dengan bahasa yang jelas dan rinci, serta melibatkan profesional hukum untuk memberikan nasihat dan memastikan kesesuaian perjanjian dengan hukum yang berlaku.
- c. Penagihan *agresif*. Terdapat risiko HCI menerapkan praktik penagihan yang *agresif* atau kurang etis, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Perusahaan perlu mematuhi regulasi dan standar etika yang berlaku dalam proses penagihan. Penagihan agresif menyebabkan ketidakharmonisan antara nasabah dengan HCI menjadikan nasabah enggan membayar kredit.
 - d. Kebijakan dan ketentuan perubahan. HCI mungkin melakukan perubahan kebijakan dan ketentuan yang berlaku dalam perjanjian kredit. Jika perubahan ini tidak diinformasikan dengan jelas atau merugikan nasabah, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketegangan.
 - e. Masalah teknis atau *administrative*. Kendala administratif, seperti kesalahan dalam pengolahan data atau masalah teknis dalam sistem, bisa menyebabkan keterlambatan dalam pembayaran atau perubahan yang tidak disengaja dalam perjanjian.
 - f. Kondisi ekonomi dan keuangan. Perubahan kondisi ekonomi yang tidak terduga dapat mempengaruhi kemampuan nasabah untuk membayar angsuran tepat waktu. Sementara dari perspektif HCI, ketidakstabilan ekonomi bisa meningkatkan risiko kredit.
 - g. Proses klaim asuransi. Jika kredit dilengkapi dengan asuransi, proses klaim asuransi dapat menjadi kompleks dan memakan waktu. Hal ini bisa menjadi kendala jika nasabah mengalami keadaan yang memerlukan klaim asuransi.

Penting bagi nasabah dan HCI untuk saling berkomunikasi dengan baik dan menghargai hak dan kewajiban masing-masing. Selain itu, transparansi dalam perjanjian dan penjelasan yang jelas tentang ketentuan dan hak-hak nasabah dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau ketidaksepahaman di kemudian hari. Jika ada kendala atau masalah, penting untuk mencari solusi secara bersama-sama dan bisa melibatkan pihak ketiga atau otoritas yang berwenang jika diperlukan. Mengatasi kendala saat itikad baik dalam perjanjian kredit memerlukan transparansi, komunikasi yang baik, dan kesepahaman yang jelas antara pihak pemberi pinjaman dan peminjam. Penting juga bagi pihak yang terlibat untuk melakukan analisis risiko dan memastikan bahwa perjanjian kredit dirancang dengan cermat dan dapat diakses oleh kedua belah pihak dengan mudah.

D. Penutup

Penyelesaian sengketa apabila terjadi wanprestasi pada pelaksanaan perjanjian pembiayaan nasabah pada HCI pada dasarnya terlebih dahulu upaya penyelesaian secara internal yaitu melalui penagihan kepada konsumen, bila tidak berhasil dilakukan negosiasi atau mediasi, Namun bila upaya penyelesaian secara non litigasi gagal, maka dapat dilakukan upaya penyelesaian secara litigasi yaitu melalui jalur gugatan perdata ke Pengadilan. Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dapat diberikan saran bahwa : Konsumen atau customer harus menyadari apa yang sebagai kewajibannya melakukan pembayaran dengan tepat waktu serta tidak melakukan tindakantindakan yang dilarang oleh pihak perusahaan pembiayaan sehingga dalam melaksanakan perjanjian pembiayaan konsumen dapat berjalan dengan semestinya serta tidak merugikan pihak perusahaan pembiayaa, karena dalam prakteknya pihak perusahaan pembiayaan sering dirugikan oleh pihak konsumen. Kepada pihak lembaga pembiayaan, hendaknya menangani masalah kredit macet perlu ada upaya penyelesaian secara damai dengan melaksanakan penyelamatan kredit, antara lain melalui penjadwalan kembali (*reschedulling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*) atau melalui upaya alternatif penyelesaian sengketa seperti negosiasi, konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Namun demikian bila penyelesaian berupa penyelamatan pembiayaan belum berhasil, upaya yang terakhir yang ditempuh adalah penyelesaian pembiayaan melalui jalur hukum.

Daftar Pustaka

Agus Yudha Hernioko, 2010, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta.

- Fakhry Firmanto, 2019, *Penyelesaian Kredit Macet Indonesia*, Jurnal Pahlawan, Vol 2 Nomor 2 Tahun 2019
<https://www.homecredit.co.id/Tentang-Perusahaan/Tentang-Kasmir>, 2002, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi keenam, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lita RP, 2010, *Pengaruh implementasi bauran pemasaran jasa terhadap proses keputusan wisatawan mengunjungi obyek wisata di kota padang*. Jurnal Doktor Ilmu Manajemen Universitas Andalas.
- Gatot Supramono, 1996, *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis*, Jakarta: Djambatan.
- Ika Agustika, Djoko Harsono, Yefrie Me Liu, *Analisis Kepuasan Pegguna Terhadap System Informasi My Home Credit Indonesia Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)*, Journal Borobudur, Vol. 7, No 1 April Tahun 2021
- Kelvin Mulyana, Defrizal, *Upaya Mengatasi Stress Kerja Dal;Am Rangka Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Home Kredit Cabang Bandar Lampung*, Sibatik Jurnal, Vol. 1, No 6 Tahun 2022
- Martha Eri S., “Analisis *Perjanjian Jaminan Fidusia Terhadap Parate Eksekusi dan Perlindungan Hukumnya bagi Kreditur* (Studi Kasus pada BMT dan BPR Syariah di Ponorogo)”, Jurnal Justitia Islamica, Vol.11, No.1.
- Munir Fuady, 2002, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*, (Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Putri Nur Afrida, *Penerapan Karakteristik Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Risiko Kredit Macet Pada Took Baju Kredit Rumahan Di Desa Alaspandan*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 1, No 2 Tahun 2022
- R. Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta.
- Rusniati, Warmiyana Zairi Absi, 2022, *Penerapan Asas Itikad Baik dan Asas Kepatutan Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Jurnal Tripantang.
- Setiawan, 1994, “*pokok-pokok hukum perikatan*”, (Bandung: Bina Cipta).
- Sri Anggraini Kusuma Dewi, 2015, *Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Elektronik Commerce (E-Com)*, Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA), Vol.9, No.2, Agustus 2015
- Suyatno Thomas, 1995, *Dasar-Dasar Perkreditan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.