

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pelindungan Hukum Terhadap Pihak yang Dirugikan atas Perbuatan Bank yang Menempelkan Stiker Penunggak Utang

Tindakan pemasangan stiker atau plang oleh bank pada properti milik debitur yang menyatakan bahwa aset tersebut berada dalam pengawasan bank atau merupakan objek jaminan atas pinjaman yang bermasalah kerap menimbulkan persoalan hukum. Praktik ini seringkali dilakukan tanpa prosedur hukum formal, seperti adanya putusan pengadilan atau proses verifikasi wanprestasi yang sah. Tindakan semacam ini secara hukum dapat dikualifikasikan sebagai bentuk Perbuatan Melanggar Hukum (PMH) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan merugikan orang lain dapat digugat untuk ganti kerugian. Unsur PMH dalam hal ini mencakup adanya perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal.⁵⁰ Oleh karena itu, tindakan bank yang memasang stiker tanpa dasar hukum yang sah berpotensi besar menimbulkan sengketa hukum baru antara debitur dan kreditur.

Kasus konkret yang memperkuat argumen tersebut adalah perkara yang terjadi di Pengadilan Tinggi Kalimantan Timur dengan nomor perkara No. 60/Pdt/2014/PT.KT.SMDA. Dalam perkara ini, PT. Bank Mandiri menempelkan tulisan peringatan pada properti debitur secara sepihak dengan maksud

⁵⁰ Hakam Ahmad, Sri Anggraini, and Gesang Iswahyudi, "Pelindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank Dalam Menjaga Kepentingan Nasabah Perbankan," *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam* 4, no. 2 (October 14, 2022): 337–50, <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.1800>.

memperingatkan publik bahwa rumah tersebut merupakan objek agunan yang menunggak. Majelis hakim menyatakan bahwa tindakan tersebut termasuk PMH karena menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil kepada debitur dan keluarganya. Kerugian immateriil bahkan dinilai cukup berat karena mencemarkan nama baik serta menyebabkan tekanan psikologis. Dalam gugatannya, bank digugat untuk membayar ganti rugi sebesar Rp700 juta, yang terdiri dari ganti rugi materiil Rp200 juta dan immateriil Rp500 juta.⁵¹

Perbuatan pemasangan stiker penunggak utang oleh bank sering dikaitkan dengan prinsip publisitas dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan. Prinsip publisitas memang mensyaratkan agar hak tanggungan didaftarkan agar diketahui oleh pihak ketiga. Namun, prinsip ini tidak dapat diinterpretasikan secara luas sebagai izin bagi kreditur untuk mempermalukan debitur di ruang publik. Justru sebaliknya, pelaksanaan prinsip ini harus selaras dengan asas kepatutan dan keadilan serta tidak boleh melanggar hak atas kehormatan dan reputasi seseorang. Maka, tindakan pemasangan plang yang menyudutkan debitur secara sosial tanpa proses hukum resmi tetap tidak dapat dibenarkan.

Pemasangan stiker penunggak utang oleh pihak bank dapat menimbulkan tanggung jawab hukum apabila dilakukan tanpa dasar hukum yang sah dan prosedur yang tepat. Tindakan ini dapat dikualifikasikan sebagai bentuk pelanggaran terhadap asas kepatutan dalam hubungan kontraktual, serta sebagai PMH

⁵¹ Pengadilan Tinggi Samarinda, Putusan Nomor. 60/PDT/2014/PT.KT.SMDA (June 17, 2014).

(*onrechtmatige daad*) menurut Pasal 1365 KUHPerdara. Apabila pemasangan stiker tersebut mengandung informasi yang tidak diverifikasi secara sah atau dilakukan tanpa adanya wanprestasi yang nyata, maka debitur berhak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang timbul. Kerugian ini tidak hanya bersifat materiil, tetapi juga immateriil, seperti rusaknya reputasi, terganggunya kenyamanan hidup, hingga dampak sosial yang merugikan. Oleh sebab itu, bank harus berhati-hati dalam menerapkan tindakan administratif yang berdampak langsung pada hak-hak sipil debitur.⁵²

Namun, penting juga untuk dicatat bahwa praktik pemasangan stiker ini memiliki potensi besar menimbulkan kekeliruan identitas, seperti kasus yang dijelaskan oleh penulis pada latar belakang, aset milik pihak ketiga yang bukan debitur justru dipasangi stiker penunggak karena kesalahan administrasi atau data yang tidak diverifikasi. Masalah ini membuat perlindungan hukum menjadi semakin penting bagi pihak yang secara *de jure* maupun *de facto* tidak memiliki tanggungan, namun diperlakukan seolah-olah sebagai penunggak.⁵³ Berdasarkan Pasal 29 dan Pasal 30 UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, bank selaku Pengendali Data memiliki kewajiban hukum untuk memastikan akurasi dan melakukan verifikasi atas data pribadi yang digunakan sebelum dipublikasikan. Apabila stiker dipasang atas dasar data yang tidak valid atau tidak diverifikasi

⁵² Natalia and Anzani, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Penyalahgunaan Data Informasi Nasabah."

⁵³ Ahmad, Anggraini, and Iswahyudi, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank Dalam Menjaga Kepentingan Nasabah Perbankan," October 14, 2022.

secara sah, maka bank dapat dituntut tidak hanya secara perdata, tetapi juga administratif dan pidana karena pelanggaran terhadap hak subjek data pribadi.

UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan juga memuat ketentuan mengenai prinsip kerahasiaan bank, yang terdapat pada Pasal 40 ayat (1). Meskipun prinsip ini berlaku khusus untuk nasabah penyimpan, bukan debitur, namun prinsip perlindungan data pribadi dan kehormatan tetap relevan. Bank tetap memiliki kewajiban menjaga kepercayaan dan integritas layanan terhadap seluruh nasabah, baik penyimpan maupun peminjam. Pemasangan stiker utang yang mengungkap informasi hubungan kredit tanpa persetujuan debitur dapat dianggap sebagai pelanggaran atas prinsip profesionalisme dan etika perbankan. Terlebih, dalam beberapa kasus informasi yang ditampilkan bersifat tendensius dan menimbulkan stigma sosial. Pendekatan yang sama ditegaskan oleh Bank Indonesia dan OJK dalam berbagai regulasi terkait perlindungan konsumen jasa keuangan digital, bahwa pelanggaran terhadap prinsip keterbukaan dan transparansi informasi yang tidak sah seperti pencantuman informasi kredit secara terbuka tanpa dasar hukum merupakan bentuk pelanggaran etika bisnis digital yang dapat mengganggu kepercayaan publik terhadap sistem keuangan.⁵⁴

Surat Edaran OJK Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) menegaskan bahwa metode penagihan tidak boleh bersifat intimidatif atau memermalukan debitur. Meskipun regulasi ini ditujukan bagi penyelenggara

⁵⁴ Hany Ayunda dan Mernisi Sitorus, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital, "*Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*", Vol 7, No.1 (2023), hlm 2598.

fintech lending, prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang tercantum di dalamnya bersifat universal dan dapat digunakan sebagai acuan etis bagi lembaga keuangan formal seperti bank.⁵⁵ Penagihan harus dilakukan secara profesional, bertahap, dan tidak menyebarkan informasi yang dapat memperlakukan debitur. Dengan kata lain, pemasangan plang penunggak utang termasuk dalam kategori pelanggaran terhadap prinsip etika penagihan yang dilindungi hukum.

Ada beberapa kasus yang ditemukan pula bahwa nasabah yang bukan penunggak secara administratif, atau yang telah melunasi kewajibannya namun sistem bank belum memperbarui statusnya, turut menjadi korban pemasangan stiker. Perlindungan hukum terhadap pihak ini harus lebih tegas karena selain tidak ada dasar wanprestasi, tindakan bank berpotensi melanggar. Beberapa aspek hukum dan prinsip perlindungan terhadap nasabah, yaitu:

1. Hak atas kejelasan dan akurasi data (Pasal 29 UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi), serta hak untuk memperbaiki kesalahan data (Pasal 30 UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi).
2. Kerahasiaan informasi pribadi konsumen, sebagaimana diatur dalam SE OJK No. 14/SEOJK.07/2014 yang melarang penyebaran informasi pribadi tanpa persetujuan tertulis.
3. Perlindungan atas reputasi dan martabat pribadi, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 UU No. 27 Tahun 2022 tentang

⁵⁵ Presly Prayogo et al., "Analisis Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Pada Transaksi Internet Banking Di Sulawesi Utara," *Jurnal Nuansa Akademik* 9, no. 1 (2024): 39–54.

Pelindungan Data Pribadi, yang memberi hak kepada subjek data untuk mengetahui tujuan pemrosesan data serta akuntabilitas pihak yang menyalahgunakannya.

4. Hak ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan data pribadi, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 12 UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, termasuk hak menuntut kompensasi melalui pengadilan.
5. Larangan tindakan memperlakukan atau menyudutkan konsumen secara publik, sebagaimana ditegaskan juga dalam Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 dan prinsip universal dalam etika fintech maupun bank konvensional.

Aspek perlindungan hukum juga didukung oleh ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 dan Pasal 18 UU ini, ditegaskan bahwa konsumen berhak untuk diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif, serta tidak diperbolehkan adanya pencantuman klausula yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab.⁵⁶ Dalam hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur, posisi debitur juga merupakan konsumen jasa keuangan yang berhak atas layanan yang manusiawi dan prosedural. Apabila bank bertindak sewenang-wenang tanpa dasar hukum, maka telah terjadi pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen.

⁵⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 1st ed. (Jakarta: Grasindo, 2006).

Melalui perlindungan terhadap kerahasiaan nasabah, kerahasiaan bank merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap data pribadi dan martabat nasabah. Bahkan jika yang bersangkutan adalah debitur, bank tetap wajib menjaga kerahasiaan aspek-aspek yang menurut kelaziman perbankan harus dirahasiakan. Pelanggaran terhadap rahasia bank bukan hanya menciptakan kerugian reputasi, tetapi juga dapat dikualifikasikan sebagai tindak pidana pelanggaran rahasia jabatan sebagaimana diatur dalam Pasal 322 KUHP. Oleh karena itu, aspek perlindungan hukum terhadap debitur tidak hanya mencakup aspek perdata, tetapi juga memiliki dimensi pidana dan administrasi.⁵⁷

Debitur yang dirugikan memiliki beberapa jalur hukum untuk memperoleh keadilan. Jalur pertama adalah gugatan perdata melalui mekanisme PMH dengan dasar Pasal 1365 KUHPerdata, sebagaimana ditunjukkan dalam putusan pengadilan yang telah disebutkan. Jalur kedua adalah pengaduan pidana ke kepolisian berdasarkan unsur pencemaran nama baik atau pelanggaran rahasia jabatan. Jalur ketiga adalah pelaporan ke OJK sebagai otoritas pengawas jasa keuangan, yang berwenang memberikan sanksi administratif terhadap bank yang melakukan pelanggaran. Ketiga jalur tersebut dapat ditempuh secara paralel atau bertahap, tergantung kondisi dan kepentingan hukum debitur.⁵⁸

⁵⁷ Sheila Aida Fitriani et al., “Analisis Perlindungan Data Pribadi Nasabah Perbankan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking,” *Media Hukum Indonesia (MHI) Published by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane* 2, no. 4 (November 2024): 316, <https://doi.org/10.5281/zenodo.14192101>.

⁵⁸ Gentur Cahyo Setiono, Irham Rahman, and Erisa Delaria Ananfa, “Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan,” *Jurnal Transparansi Hukum* 5, no. 1 (January 2022): 66.

Tindakan represif saja tidak cukup. Diperlukan juga perlindungan hukum preventif untuk mencegah praktik pemasangan stiker utang yang merugikan di masa depan. Berdasarkan doktrin Satjipto Rahardjo dan Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum yang ideal mencakup tindakan preventif berupa pembinaan, pengawasan, dan pembentukan peraturan internal yang tegas. Bank seharusnya mengatur secara tegas dalam SOP-nya bahwa pemasangan plang hanya dapat dilakukan setelah adanya pembuktian wanprestasi dan putusan pengadilan. OJK pun harus melakukan pembinaan lebih aktif agar praktik perbankan tetap berada dalam koridor perlindungan konsumen dan tidak melanggar hak asasi manusia.⁵⁹

Sejalan dengan doktrin tersebut, teori perlindungan hukum menurut Mochammad Isnaeni juga relevan untuk dijadikan bahan analisis dalam permasalahan ini. Mochammad Isnaeni membagi perlindungan hukum menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum internal dan eksternal. Perlindungan hukum internal merupakan bentuk perlindungan yang lahir dari perjanjian yang dibuat oleh para pihak, di mana klausula-klausula dalam perjanjian dirancang untuk mengakomodasi kepentingan masing-masing secara seimbang.⁶⁰ Dalam hubungan kontraktual antara bank dan debitur, idealnya terdapat perlindungan hukum internal yang memastikan hak-hak debitur tidak dilanggar secara sepihak, terutama dalam hal prosedur penagihan dan publikasi informasi kredit.

⁵⁹ Muhammad Manarul Zen, Nina Herlina, and Ibnu Rusydi, "Tinjauan Yuridis Penyelesaian Kredit Macet Berdasarkan Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Singaparna Timur," *Jurnal Pustaka Galuh Justisi* 02, no. 2 (May 2024): 326.

⁶⁰ Mochamad Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, 1st ed. (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2016).

Sementara itu, perlindungan hukum eksternal bersumber dari peraturan perundang-undangan yang disusun oleh otoritas yang berwenang untuk melindungi pihak yang secara posisi lebih lemah dalam hubungan hukum.⁶¹ Perlindungan eksternal ini penting untuk mencegah tindakan sewenang-wenang dan ketimpangan kekuasaan antara pelaku usaha dan konsumen, sebagaimana ditegaskan dalam berbagai regulasi, seperti UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, serta berbagai ketentuan yang dikeluarkan oleh OJK. Dengan demikian, baik perlindungan hukum internal maupun eksternal harus berjalan secara sinergis untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi debitur yang dirugikan akibat tindakan pemasangan stiker utang oleh bank.

Tindakan pemasangan stiker juga dapat merugikan pihak bank jika dilihat dari aspek reputasi lembaga keuangan. Pelanggaran terhadap privasi dan etika penagihan tidak hanya merusak kredibilitas bank di mata masyarakat, tetapi juga dapat mengundang intervensi regulator dan gugatan hukum. Oleh karena itu, bank harus menyeimbangkan hak menagih dengan kewajiban untuk menjaga martabat dan hak nasabah. Dalam jangka panjang, bank yang menjaga profesionalitas dan kepatutan akan memiliki loyalitas nasabah yang lebih tinggi.

Meskipun bank memiliki hak untuk melakukan penagihan dan eksekusi terhadap jaminan utang, pelaksanaannya tidak dapat dilakukan secara sewenang-wenang. Prosedur hukum yang sah harus ditempuh, yaitu melalui permohonan

⁶¹ Isnaeni.

eksekusi ke pengadilan atau melalui Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL). Ketentuan ini diatur dalam UU Hak Tanggungan Pasal 14 dan 20, yang menyebutkan bahwa eksekusi hak tanggungan harus berdasarkan titel eksekutorial atau fiat pengadilan. Tindakan pemasangan stiker yang tidak melalui prosedur ini berarti melampaui kewenangan bank dan dapat menimbulkan akibat hukum yang serius.⁶²

Pelindungan hukum terhadap pihak yang dirugikan akibat tindakan pemasangan stiker penunggak utang oleh bank adalah suatu keniscayaan dalam sistem hukum Indonesia. Praktik ini tidak hanya melanggar norma hukum perdata dan pidana, tetapi juga mencederai prinsip perlindungan konsumen, kehormatan individu, dan etika profesi keuangan. Debitur yang dirugikan memiliki hak penuh untuk menuntut ganti rugi, menempuh jalur hukum, dan meminta perlindungan regulator.

Perlindungan hukum terhadap nasabah juga tidak terlepas dari *prinsip trust* (kepercayaan) dalam relasi bank dan nasabah. Bank dalam kapasitasnya sebagai *agent of trust* berkewajiban menjamin bahwa tindakan administratif maupun teknis yang dilakukan, termasuk pemasangan stiker, tidak menciderai rasa aman dan nyaman debitur. Pelanggaran atas prinsip kepercayaan ini dapat menimbulkan dampak psikologis yang jauh lebih luas dibanding kerugian materiil.

Oleh karena itu, perlu adanya pembaruan regulasi dan penguatan pengawasan agar praktik-praktik intimidatif semacam ini tidak lagi terjadi dan

⁶² Prayogo et al., "Analisis Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Pada Transaksi Internet Banking Di Sulawesi Utara."

kepercayaan publik terhadap institusi perbankan tetap terjaga. Kerahasiaan data dan proses verifikasi nasabah merupakan tanggung jawab kolektif antara bank, regulator, dan masyarakat, khususnya untuk mencegah kerugian reputasional dan hukum yang muncul dari kesalahan publikasi atau kebocoran informasi pribadi. Pelabelan atau penempelan dengan adanya unsur kekeliruan ini tidak hanya merugikan nasabah dari sisi psikologis dan sosial, tetapi juga menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem perbankan nasional.

B. Tanggung Gugat Bank Terhadap Perbuatan Penempelan Stiker Penunggak Utang Kepada Pihak yang Salah

Di dalam praktik perbankan, tindakan pemasangan stiker “penunggak utang” atau tulisan mencolok di rumah nasabah merupakan upaya penagihan utang yang kerap dilakukan secara sepihak oleh pihak bank atau pihak ketiga (*debt collector*). Namun, tindakan ini justru memunculkan polemik hukum, khususnya apabila penempelan dilakukan kepada pihak yang tidak lagi memiliki hubungan hukum dengan bank. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan yuridis tentang bagaimana tanggung gugat bank apabila tindakan tersebut ternyata keliru sasaran dan menimbulkan kerugian baik materiil maupun immateriil. Persoalan utama adalah tanggung jawab hukum bank ketika tindakan tersebut menimbulkan kerugian kepada pihak lain yang bukan debitur, tanggung jawab bank harus dianalisis dalam kerangka hukum perdata.⁶³

⁶³ Hany Ayunda and Mernisi Sitorus, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital,” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)* 7, no. 1 (2023): 2598–9944, <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4428/http>.

Tanggung gugat bank dapat dianalisis menggunakan Pasal 1365 KUHPerdara PMH dan Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara yang mengatur tentang tanggung jawab atasan terhadap perbuatan bawahannya. Menurut doktrin *vicarious liability*, bank sebagai pemberi kerja wajib bertanggung jawab atas segala tindakan melawan hukum yang dilakukan pegawainya selama masih dalam ruang lingkup pekerjaan. Apabila pegawai bank atau *debt collector* melakukan penempelan stiker yang merusak nama baik atau salah sasaran, maka tanggung gugat perdata melekat kepada bank sebagai korporasi pemberi kuasa.

Relevansi tanggung gugat bank dalam pemasangan stiker secara salah juga harus dipahami dalam konteks perlindungan data pribadi nasabah debitur. Bank sebagai pengendali data memiliki kewajiban hukum untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah, termasuk informasi mengenai status kredit dan kepemilikan aset. Tindakan bank yang mengekspos informasi nasabah melalui stiker atau tulisan publik di rumah debitur yang bahkan bukan lagi pemilik sah, dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip kerahasiaan dan menjadi bentuk kebocoran data. Hal ini diperkuat dalam UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang menyatakan bahwa penyebaran data pribadi tanpa izin, bahkan jika dilakukan oleh karyawan internal, tetap menjadi tanggung jawab institusi.⁶⁴ Oleh karena itu, bank yang menyebarkan atau memermalukan pihak tanpa dasar sah, secara hukum bertanggung jawab tidak hanya secara perdata, tetapi

⁶⁴ Mayang Dias Putri, "Analisis Tanggung Gugat Bank Atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank Yang Merugikan Nasabah (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 2600 K/Pdt/2022)," *Lex Patrimonium* 3, no. 2 (2024): 5, <https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri>.

juga administratif dan pidana apabila terbukti lalai dalam menerapkan sistem pengendalian internal.

Seperti dalam Putusan Nomor 72/Pdt.G/2009/PN.Dpk, perkara berawal dari tindakan PT Bank Tabungan Negara (BTN) yang menempelkan stiker penunggak utang pada rumah milik ahli waris almarhum debitur. Padahal, objek rumah tersebut sudah tidak lagi menjadi agunan dan telah berpindah tangan kepada ahli waris. Hakim menyatakan bahwa tindakan pemasangan stiker itu merupakan bentuk PMH karena dilakukan tanpa dasar yang sah dan merusak kehormatan pribadi serta menimbulkan kerugian secara immateriil. Hakim menyatakan bahwa tindakan bank merusak reputasi pribadi, menciptakan rasa malu, dan melanggar asas kehati-hatian dalam penagihan utang. Hakim menyatakan bahwa tindakan pemasangan stiker tersebut telah menimbulkan kerugian immateriil berupa penderitaan psikologis dan kehormatan, yang dapat dikualifikasikan sebagai PMH. Hakim juga menekankan bahwa bank tidak dapat lepas tangan terhadap tindakan anak buah atau perpanjangan tangannya (pihak ketiga), selama tindakan tersebut dilakukan dalam rangka pelaksanaan hubungan kerja yang terikat secara hukum.⁶⁵

Putusan PK Mahkamah Agung Nomor 643 PK/Pdt/2015 menguatkan temuan hukum sebelumnya dengan menolak permohonan peninjauan kembali dari pihak bank. Dalam pertimbangan hakim, Mahkamah menekankan bahwa reputasi dan kehormatan pribadi merupakan hak yang dilindungi konstitusi dan tidak dapat dicerai dengan alasan wanprestasi sekalipun. Hakim menilai bahwa pemasangan

⁶⁵ Putusan Nomor 5/Pdt.G/2018/PN.Dpk, Pengadilan Negeri Depok, 30 Mei 2018. (2018).

stiker tidak dapat dibenarkan karena melanggar prinsip kehati-hatian, dan oleh karena itu, bank tetap harus bertanggung jawab secara perdata. Putusan ini memperlihatkan penerapan doktrin tanggung gugat atau *vicarious liability* sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 ayat (3) KUHPperdata.⁶⁶

Hal yang sama juga dapat ditemukan dalam Putusan PN Denpasar Nomor 551/Pdt.G/2018/PN.Dps, yang diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen terhadap PT Bank Mandiri Taspen. Dalam perkara ini, pihak bank dituduh melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dengan menerapkan klausul baku yang merugikan serta melibatkan pihak ketiga (balai lelang) dalam penagihan utang yang bersifat koersif. Tindakan yang dimaksud meliputi pemasangan stiker atau pengumuman yang memperlakukan nasabah secara terbuka. Hakim menilai bahwa tindakan bank yang mencantumkan klausula baku dan menagih utang melalui cara-cara nonprosedural, termasuk pemasangan stiker dan pelibatan balai lelang, telah melanggar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hakim menyebut tindakan ini tidak hanya melanggar Pasal 18 ayat (1) UUPK, tetapi juga menciderai prinsip perlakuan yang adil terhadap konsumen. Putusan ini mengafirmasi bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen mencakup pula aspek non-kekerasan dan penghormatan atas hak asasi nasabah.⁶⁷

Selain memberikan preseden konkret, penerapan prinsip tanggung gugat perdata dalam praktik yang lebih substansial. Tindakan pemasangan stiker merupakan PMH dan juga menekankan bahwa suatu institusi seperti bank tetap

⁶⁶ Mahkamah Agung, Putusan Nomor : 643 PK/Pdt/2015 (March 29, 2016).

⁶⁷ Pengadilan Negeri Denpasar, Putusan Nomor : 551/Pdt.G/2018/PN Dps (December 31, 2018).

bertanggung jawab atas tindakan bawahannya atau pihak ketiga yang diberi kuasa, selama tindakan tersebut dilakukan dalam kerangka hubungan kerja atau perintah institusi. Dalam kerangka ini, teori *vicarious liability* sebagaimana termuat dalam Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara menjadi sangat relevan, karena tanggung jawab hukum tidak hanya bersumber dari tindakan langsung pimpinan institusi, melainkan juga dari kelalaian sistemik dalam pengawasan dan pengendalian.

Mahkamah Agung dalam Putusan PK No. 643 PK/Pdt/2015 menunjukkan pengakuan yudisial terhadap hak konstitusional atas nama baik, reputasi, dan rasa aman sebagai bagian dari hak keperdataan yang tidak dapat dikalahkan hanya karena adanya utang atau wanprestasi debitur. Di sini terlihat penerapan prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban, di mana bank sebagai pelaku usaha tetap dibatasi oleh prinsip kehati-hatian dan tidak diberi kekuasaan mutlak dalam melakukan eksekusi atau penagihan. Doktrin ini sejalan dengan asas *due process of law* yang menolak setiap bentuk penghukuman sepihak yang tidak didasarkan pada putusan pengadilan. Artinya, meskipun terdapat klausul perjanjian kredit atau kuasa dari debitur, bank tetap tidak dibenarkan melakukan tindakan yang bersifat memaksa dan mempermalukan di ruang publik.⁶⁸

Nilai teoritis yang ditonjolkan merupakan penguatan terhadap perlindungan konsumen dari praktik klausula baku yang eksploitatif dan penyalahgunaan kuasa oleh bank dan rekanan seperti balai lelang. Dalam konteks ini, pengadilan menegaskan bahwa tidak hanya substansi perjanjian yang diuji, tetapi juga cara

⁶⁸ Mahkamah Agung, Putusan Nomor : 643 PK/Pdt/2015.

implementasi di lapangan yang harus adil, proporsional, dan tidak mencederai harkat manusia. Putusan ini mencerminkan prinsip dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perbankan yang menekankan perlakuan adil terhadap konsumen, serta prinsip good faith dalam pelaksanaan kontrak. Oleh karena itu, teori tanggung gugat perdata yang berkembang dalam praktik tidak hanya dilandaskan pada hubungan kerja semata, melainkan juga pada prinsip tanggung jawab struktural dan moral korporasi dalam menjaga hak-hak dasar pihak yang bersinggungan dengan layanannya.

Secara praktik, bank sebagai badan usaha tunduk pada berbagai regulasi kehati-hatian, termasuk yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan dan Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Tindakan pemasangan stiker yang tidak melalui mekanisme hukum formal merupakan bentuk pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dan *good corporate governance*. Selain itu, tindakan tersebut bertentangan dengan kewajiban menjaga kerahasiaan nasabah dan kewajiban untuk memberikan perlakuan yang adil. Dalam hal ini, bank tidak hanya bertanggung jawab secara hukum, tetapi juga secara etis karena menciptakan tekanan psikologis dan ketidaknyamanan kepada masyarakat.⁶⁹

Tanggung gugat bank atas pemasangan stiker keliru bukan hanya semata karena adanya hubungan kerja antara bank dan pelaksana tindakan, tetapi juga

⁶⁹ A. A. Ngurah Deddy Hendra Kesuma, I Nyoman Putu Budiarta, and Puru Ayu Sriasih Wesna, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial Dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal Preferensi Hukum* 2, no. 2 (June 30, 2021): 411–16, <https://doi.org/10.22225/jph.2.2.3350.411-416>.

karena kelalaian dalam sistem pengawasan internal. Bank memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa semua tindakan dalam penagihan utang dilakukan berdasarkan hukum dan melalui prosedur yang sah. Ketika bank gagal mengontrol atau membiarkan tindakan melawan hukum dilakukan atas nama institusi, maka bank dapat digugat atas dasar kelalaian sistemik. Ini sejalan dengan putusan-putusan pengadilan yang menegaskan pentingnya pertanggungjawaban struktural dan bukan hanya individual.

Melalui aspek pembuktian, nasabah debitur atau pihak yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan gugatan atas dasar Pasal 1365 KUHPerdara maupun Pasal 18 UUPK. Penggugat harus membuktikan adanya PMH, kerugian yang diderita, dan hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian tersebut. Namun, dalam banyak kasus seperti Putusan BTN dan Mandiri Taspen, hakim telah memberikan bobot lebih terhadap kerugian immateriil berupa rasa malu, tekanan batin, dan pencemaran nama baik. Ini menjadi penting untuk mendorong perlindungan nasabah tidak hanya dalam aspek material tetapi juga psikologis.⁷⁰

Dari sudut pandang keadilan restoratif, penyelesaian sengketa seharusnya dilakukan melalui pendekatan persuasif, bukan koersif. Bank memiliki opsi hukum yang sah seperti pengajuan gugatan wanprestasi di pengadilan atau melalui mediasi melalui lembaga arbitrase atau BPSK. Penempelan stiker, apalagi kepada pihak yang bukan debitur, tidak hanya bertentangan dengan prinsip due process of law, tetapi juga menciptakan praktik penghukuman sosial yang tidak manusiawi. Oleh

⁷⁰ Pengadilan Negeri Denpasar, Putusan Nomor : 551/Pdt.G/2018/PN Dps; Pengadilan Negeri Depok, Putusan Nomor : 72/PDT.G/2009/PN DPK (March 8, 2010).

karena itu, langkah-langkah hukum yang dilakukan oleh nasabah korban seperti gugatan, somasi, maupun laporan pidana menjadi wajar dan sah secara hukum.

Bank wajib bertanggung jawab atas setiap PMH yang dilakukan oleh pegawai atau pihak ketiga dalam kapasitas mewakili institusi. Doktrin vicarious liability sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara menjadi dasar yang kokoh untuk menuntut pertanggungjawaban tersebut. Apalagi jika tindakan tersebut tidak berdasarkan putusan pengadilan atau tanpa mekanisme eksekusi resmi, maka tanggung jawab itu dapat diperluas hingga ke ranah pidana. Perlindungan hukum terhadap korban tindakan pemasangan stiker yang salah sasaran menjadi penting demi menegakkan keadilan, menjamin kepastian hukum, serta menjaga martabat manusia dalam praktik perbankan.⁷¹

Oleh karena itu, ke depan diperlukan penguatan regulasi yang mengatur batasan dan mekanisme yang sah dalam penagihan utang oleh perbankan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu mengawasi lebih ketat penggunaan *debt collector* dan membatasi praktik-praktik koersif yang merugikan nasabah. Selain itu, Mahkamah Agung perlu membuat pedoman yurisprudensi yang konsisten agar tidak terjadi disparitas putusan dalam perkara yang serupa. Penguatan lembaga pengaduan dan mediasi sengketa konsumen juga menjadi alternatif yang harus dikembangkan sebagai bentuk penyelesaian non-litigasi yang berkeadilan.⁷²

⁷¹ Muhammad Wildan, Daud Renata Candra Ramadhan, and Zulfa Rena Wijayanti, "Analisis Tanggung Jawab Bank Terhadap Kebocoran Data Nasabah: Ditinjau Dalam Perspektif Hukum Perbankan," *Media Hukum Indonesia (MHI) Published by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane* 2, no. 4 (2024): 392, <https://doi.org/10.5281/zenodo.14201758>.

⁷² Rizky Fahrurrozi, Tarsisius Murwadji, and Mien Rukmini, "Problematisasi Pengungkapan Rahasia Bank Antara Kepentingan Negara Dan Perlindungan Kepada Nasabah," *Esensi Hukum* 2, no. 1 (August 10, 2020): 77–96, <https://doi.org/10.35586/esensihukum.v2i1.22>.

Pentingnya penerapan kebijakan internal bank yang membatasi akses informasi hanya kepada pihak yang berwenang. Dalam banyak kasus, lemahnya kontrol akses internal menjadi penyebab utama terjadinya tindakan sepihak oleh pegawai dalam melakukan tindakan represif terhadap nasabah atau eks-nasabah. Selain itu, prosedur manajemen risiko informasi belum sepenuhnya diterapkan oleh banyak bank di Indonesia, terutama pada bank daerah dan lembaga pembiayaan kecil yang sering kali menyerahkan fungsi penagihan kepada pihak ketiga tanpa pengawasan ketat. Pelanggaran semacam ini menandakan bahwa bank belum menginternalisasi prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan data dan tindakan operasional terhadap debitur. Hal ini semakin menegaskan bahwa sistem pertanggungjawaban bank tidak bisa berhenti pada sekadar pencatatan administratif, tetapi harus dilengkapi dengan sistem kontrol risiko yang menjangkau tataran operasional lapangan.⁷³

Maka dari itu, bank harus mengembangkan pendekatan holistik dalam mencegah tindakan represif non-prosedural yang mengarah pada pelanggaran hukum. Selain memperkuat sistem keamanan data dan pelatihan pegawai, bank juga harus menetapkan standar etika operasional untuk pihak ketiga yang bertugas di lapangan. Regulasi seperti POJK No. 38/POJK.03/2016 tentang manajemen risiko teknologi informasi dan UU PDP menjadi kerangka dasar untuk penguatan kebijakan perlindungan nasabah dari berbagai tindakan yang tidak sah. Ke depan, setiap tindakan terhadap debitur, baik berupa eksekusi jaminan maupun penagihan,

⁷³ Wildan, Renata Candra Ramadhan, and Rena Wijayanti, "Analisis Tanggung Jawab Bank Terhadap Kebocoran Data Nasabah: Ditinjau Dalam Perspektif Hukum Perbankan."

harus dilakukan berdasarkan prinsip *due process of law*, bukan intimidasi atau tindakan memperlakukan yang justru bertentangan dengan hukum.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA