

**PERAN LEMBAGA PENGADUAN KONSUMEN NUSANTARA INDONESIA  
DALAM MELINDUNGI KONSUMEN DARI TINDAK PIDANA PERAMPASAN  
KENDARAAN OLEH *DEBT COLLECTOR***

**(Studi pada Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia  
(LPKNI) Lampung)**

**(Jurnal Skripsi)**

**Oleh**

**ACHMAD GAMA HARIS**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

## ABSTRAK

**PERAN LEMBAGA PENGADUAN KONSUMEN NUSANTARA INDONESIA  
DALAM MELINDUNGI KONSUMEN DARI TINDAK PIDANA PERAMPASAN  
KENDARAAN OLEH *DEBT COLLECTOR*  
(Studi pada Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia  
(LPKNI) Lampung)**

Oleh

**Achmad Gama Haris, Diah Gustiniati, Emilia Susanti**

**Email: gamahariss@gmail.com.**

*Debt collector* merupakan sebutan pegawai perusahaan pembiayaan yang secara khusus melakukan penagihan atas keterlambatan konsumen membayar angsuran kendaraan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimanakah peran Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*? (2) Apakah faktor-faktor penghambat pelaksanaan peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*? Pendekatan masalah yang digunakan adalah yuridis normatif dan pendekatan yuridis empiris. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan, selanjutnya data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* secara normatif dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peran secara faktual dilaksanakan dengan melaksanakan advokasi perlindungan konsumen yaitu membantu meningkatkan kesadaran konsumen hak-hak dan kewajiban dan mendampingi konsumen yang dirugikan perusahaan pembiayaan. Selain itu melaksanakan koordinasi dengan Pihak Kepolisian dengan cara menghubungi pihak Kepolisian setelah LPKNI Lampung menerima aduan atau menemukan adanya tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* dalam rangka pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan terhadap *debt collector* yang merampas kendaraan. (2) Faktor-faktor penghambat pelaksanaan peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* terdiri dari faktor substansi hukum yaitu masih belum kuatnya posisi *legal standing* LPKNI untuk mengajukan gugatan pada perusahaan yang merugikan konsumen, faktor sumber daya manusia yaitu terbatasnya petugas LPKNI Lampung. Faktor masyarakat yaitu keengganan masyarakat menjadi saksi dalam proses penegakan hukum. Faktor budaya, yaitu adanya masyarakat yang lebih memilih menyelesaikan perkara pidana melalui cara kekeluargaan.

**Kata Kunci: Peran LPKNI, Perampasan Kendaraan, *Debt Collector***

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF INDONESIAN CONSUMER COMPLIANCE INSTITUTIONS IN PROTECTING CONSUMERS FROM CRIMINAL ACTS BY DEBT COLLECTORS**

*(Study of the Indonesian Consumer Complaints Institute of Lampung)*

**By**

**Achmad Gama Haris, Diah Gustiniati, Emilia Susanti**

**Email: gamahariss@gmail.com.**

*Debt collector is the designation of an employee of a finance company that specifically collects delays in paying customers' installments. The problems in this study are: (1) What is the role of Indonesian Consumer Complaints Institute (LPKNI) in protecting consumers from the crime of seizure of vehicles by debt collectors? (2) What are the inhibiting factors for the implementation of the role of LPKNI Lampung in protecting consumers from the crime of seizure of vehicles by debt collectors? The approach to the problem used is normative juridical and empirical juridical approach. Data collection is done by literature study and field studies, then the data is analyzed qualitatively. The results of this study indicate: (1) The role of LPKNI Lampung in protecting consumers from criminal acts of seizure of vehicles by debt collectors is normatively carried out based on the Consumer Protection Act Number 8 of 1999. The role is factually carried out by carrying out advocacy for consumer protection, which is to help increase consumer awareness of rights and obligations and assist consumers who are harmed by finance companies. In addition to coordinating with the Kepolisia by contacting the Police after the Lampung LPKNI received a complaint or found a crime of seizure of vehicles by a debt collector in order to carry out investigations and investigations of debt collectors who seized vehicles. (2) The inhibiting factors for the role of the LPKNI Lampung in protecting consumers from criminal acts of vehicle deprivation by debt collectors consist of legal substance factors, namely the lack of a strong legal standing position for LPKNI to file a lawsuit against a company that is detrimental to consumers, human resources, namely limited officer of LPKNI Lampung. The community factor is the reluctance of the public to witness in the law enforcement process. Cultural factors, namely the existence of a society that prefers to settle criminal cases through familial means.*

**Keywords: Role of LPKNI, Vehicle Deprivation, Debt Collector**

## I. PENDAHULUAN

Lembaga pembiayaan (perusahaan *leasing*) merupakan badan usaha yang aktivitas usahanya adalah memberikan pembiayaan kepada konsumen untuk membeli barang-barang yang dibutuhkan konsumen dengan sistem pembayaran secara berkala. Barang yang dibiayai pada umumnya adalah keperluan yang akan dipakai oleh konsumen untuk keperluan hidupnya.<sup>1</sup>

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 448/KMK.017/2000 tentang Perusahaan Pembiayaan menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pembiayaan konsumen adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam bentuk penyediaan dana bagi konsumen untuk pembelian barang yang pembayarannya dilakukan secara angsuran atau berkala oleh konsumen. Perusahaan pembiayaan meskipun telah memberikan kemudahan kepada konsumen namun dalam pelaksanaannya tetap menerapkan prosedur berupa *survey* terhadap calon nasabah, yang dilakukan ke tempat tinggal nasabah. *Survey* ke tempat usaha nasabah dimaksudkan untuk mengetahui kebenaran domisili nasabah, pekerjaan dan penghasilan nasabah serta memperkirakan sesuai atau tidaknya besarnya pembiayaan yang diajukan dengan usaha atau pekerjaan calon nasabah. *Survey* ke tempat tinggal nasabah juga dimaksudkan untuk memastikan apakah nasabah yang bersangkutan benar-benar tinggal di rumah tersebut dan apakah rumah tersebut milik sendiri atau menyewa. Hal ini dilakukan dalam rangka memastikan

bahwa konsumen mampu membayar angsuran kepada perusahaan pembiayaan.<sup>2</sup>

Fenomena yang terjadi di lapangan adalah konsumen tidak dapat membayar angsuran secara tepat waktu dan bahkan terjadi kemacetan dalam membayar angsuran. Sehubungan dengan keterlambatan konsumen dalam membayar angsuran, pada umumnya perusahaan pembiayaan menerapkan kebijakan berupa penarikan paksa terhadap kendaraan tersebut dengan memanfaatkan *debt collector*, namun pada sisi lain konsumen dapat melaporkan tindakan *debt collector* tersebut sebagai tindak pidana perampasan.

*Debt collector* merupakan sebutan bagi petugas atau pegawai perusahaan leasing yang secara khusus melakukan penagihan atas keterlambatan konsumen membayar angsuran kendaraan yang dibiayai oleh leasing atau perusahaan pembiayaan. Perilaku para *debt collector* ini sering kali meresahkan para konsumen sebab mereka melakukan perampasan terhadap kendaraan konsumen.<sup>3</sup>

Pembatalan perjanjian itu harus dinyatakan oleh putusan pengadilan sehingga tanpa adanya putusan pengadilan maka tidak ada pembatalan, dan tanpa pembatalan maka kreditur tidak dapat menyita barang yang telah diterima oleh debitur melalui *debt collector*. Jikapun kreditur tetap

---

<sup>1</sup> Munir Fuadi, "*Hukum Tentang Pembiayaan*", Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 16.

---

<sup>2</sup> Sunaryo, "*Hukum Lembaga Pembiayaan*" Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 27.

<sup>3</sup> M. Khoidin, "*Debt Collector dan Kekerasan*" Republika, 17 September 2010, hlm. 6.

memaksakan diri melakukan penyitaan, maka perbuatan tersebut tindak pidana perampasan sebagaimana diatur dalam 368 KUHP.

Ketentuan Pasal 368 KUHP menjelaskan: “Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa seseorang dengan kekerasan atau ancaman kekerasan untuk memberikan barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang itu atau orang lain, atau supaya membuat hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena pemerasan dengan pidana penjara paling lama sembilan tahun.”<sup>4</sup>

Sehubungan dengan tindak pidana perampasan kendaraan terhadap konsumen, maka Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) sebagai lembaga yang dibentuk dalam rangka melindungi hak-hak konsumen melaksanakan perannya dalam melindungi konsumen atas tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh perusahaan. Salah satunya adalah konsumen perusahaan pembiayaan yang sering kali menjadi objek kesewenang-wenangan para *debt collector* yang merampas kendaraan konsumen akibat terjadi keterlambatan dalam pembayaran angsuran.

LPKNI merupakan lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui keberadaannya oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pemerintah

mengakui pembentukan LPKNI atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat apabila telah memenuhi persyaratan yaitu terdaftar pada pemerintah daerah setempat dan bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.<sup>5</sup>

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya pemerintah dalam melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat merugikan baik moral maupun materil oleh pelaku usaha adalah dengan memberlakukan. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>6</sup>

Permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah peran Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*?
2. Apakah faktor-faktor penghambat pelaksanaan peran Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*?

---

<sup>5</sup> Abdul Halim Barkatullah, “*Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*”, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 17.

<sup>6</sup> Az. Nasution, “*Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*”, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 4.

---

<sup>4</sup> Tien S. Hulukai, “*Delik-Delik Khusus di Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*”, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 65 .

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan. Analisis data dilakukan secara kualitatif.

## II. PEMBAHASAN

### A. Peran LPKNI Lampung dalam Melindungi Konsumen Dari Tindak Pidana Perampasan Kendaraan Oleh *Debt Collector*

Secara sosiologis peran adalah aspek dinamis yang berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati atau memangku suatu posisi dan melaksanakan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya. Jenis-jenis peran menurut Soerjono Soekanto adalah sebagai berikut:

- 1) Peran normatif adalah peran yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada seperangkat norma atau hukum yang berlaku dalam kehidupan masyarakat
- 2) Peran ideal adalah peran yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada nilai-nilai ideal atau yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya di dalam suatu sistem.
- 3) Peran faktual adalah peran yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit di lapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Soerjono Soekanto, "Sosiologi Suatu Pengantar" Rajawali Press, Jakarta, 2002, hlm. 242.

### 1. Peran Normatif

Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia merupakan lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui keberadaannya oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pemerintah mengakui pembentukan Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia/Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat apabila telah memenuhi persyaratan yaitu terdaftar pada pemerintah daerah setempat dan bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar.

Saifuddin Wahid<sup>8</sup> menjelaskan bahwa peran normatif LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peran normatif ini berkaitan dengan tugas pokok, fungsi dan wewenang LPKNI Lampung secara kelembagaan.

Tugas LPKNI Lampung berdasarkan Pasal 44 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Keberadaan LPKNI harus bisa meningkatkan kualitas dan manfaat pengawasan produk barang dan jasa bagi kepentingan masyarakat/konsumen.

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Saifuddin Wahid. Ketua LPKNI Lampung. Kamis, 6 Desember 2018.

Keberadaan LPKNI dalam hal ini diakui oleh Pemerintah sebagaimana disebutkan dalam Pasal 44 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pembentukan LPKNI harus dapat meningkatkan kualitas dan memanfaatkan pengawasan terhadap hak dan perlindungan konsumen bagi kepentingan masyarakat pada khususnya ditujukan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor produk dan jasa dapat terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel.

LPKNI Lampung mempunyai sejumlah fungsi sebagaimana diatur dalam Pasal 44 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen

## 2. Peran Faktual

Peran faktual Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana

perampasan kendaraan oleh *debt collector* dilaksanakan berdasarkan fakta mengenai adanya konsumen yang menjadi korban perampasan kendaraan oleh *debt collector*. Selama tahun 2018 LPKNI Lampung telah melaksanakan advokasi dan pendampingan terhadap 4 konsumen yang kendaraannya dirampas oleh *debt collector*.<sup>9</sup> Adapun beberapa peran yang dilakukan secara faktual adalah melaksanakan Advokasi Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan faktor strategis dalam upaya meningkatkan perekonomian dalam arti daya saing perdagangan yang kuat, sehat dan efisien dan tidak merugikan hak-hak konsumen sebagaimana yang diamanahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, LPKNI berperan aktif untuk mewujudkan perlindungan konsumen yaitu dengan membantu meningkatkan kesadaran konsumen hak-hak dan kewajiban, melakukan penelitian serta pengujian, menerima pengaduan dalam bentuk apapun, dan juga melakukan tindakan advokasi terhadap konsumen.

Saifuddin Wahid<sup>10</sup> menjelaskan bahwa advokasi yang dilakukan LPKNI dalam hal ini tidak sebatas pada pengaduan atau melayangkan gugatan ke pengadilan, namun juga termasuk meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-hak dan kewajibannya, melakukan

---

<sup>9</sup> Data Advokasi Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung Tahun 2018

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Saifuddin Wahid. Ketua LPKNI Lampung. Kamis, 6 Desember 2018.

sosialisasi, memberikan nasehat konsultasi kepada konsumen, koordinasi atau kerja sama dengan lembaga-lembaga terkait, melakukan survei dan penelitian, dan juga upaya-upaya lain yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Advokasi digolongkan ke dalam dua metode yaitu advokasi preventif dan advokasi kuratif. Advokasi preventif atau advokasi yang sifatnya penyelesaiannya tidak melalui jalur hukum (*non litigasi*), sedangkan advokasi kuratif merupakan advokasi yang sifatnya penyelesaiannya melalui jalur hukum (*non-litigasi*). Maksimalisasi dua metode advokasi ini akan memperlihatkan efektifitas pendampingan peran LPKNI dalam upaya melindungi konsumen.

Peran lainnya adalah berkoordinasi dengan Pihak Kepolisian. Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam peran ini melaksanakan koordinasi dengan pihak kepolisian sebagai upaya melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*. Langkah yang ditempuh adalah segera menghubungi pihak Kepolisian setelah LPKNI Lampung menerima aduan atau menemukan adanya tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*. Koordinasi yang dilakukan oleh LPKNI Lampung ini merupakan langkah yang penting dilakukan dalam rangka melindungi konsumen sehingga harus dilaksanakan proses penegakan hukum oleh Kepolisian.

Emi Suhaemi<sup>11</sup> menjelaskan Kepolisian Resor Kota Bandar Lampung dalam upaya perlindungan konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* merupakan bagian dari peran kepolisian sebagai aparat penegak hukum berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Koordinasi yang dilakukan oleh LPKNI Lampung dengan pihak Kepolisian dilaksanakan dalam bentuk penyampaian informasi mengenai adanya perampasan kendaraan oleh *debt collector*. LPKNI Lampung setelah menerima adanya informasi dari konsumen yang kendaraannya dirampas oleh *debt collector* kemudian menyampaikan laporan kepada pihak Kepolisian, sehingga dengan adanya laporan tersebut pihak Kepolisian segera melakukan tindakan penyelidikan dan penyidikan. Peran koordinasi juga dilakukan LPKNI Lampung dengan cara terus memantau dan meminta informasi kepada penyidik mengenai perkembangan penyidikan terhadap *debt collector* yang melakukan tindak pidana perampasan guna memastikan adanya penegakan hukum terhadap pelaku tindak pidana sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen yang menjadi korban tindak pidana perampasan tersebut. Upaya-upaya koordinasi yang dilakukan penyidik tersebut terbatas hanya penyampaian informasi dan mendampingi korban, mengingat LPKNI Lampung bukan penegak hukum.

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Emi Suhaemi. Penyidik Satreskrim Polresta Bandar Lampung. Jumat 7 Desember 2018

## **B. Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Peran LPKNI Lampung dalam Melindungi Konsumen dari Tindak Pidana Perampasan Kendaraan oleh *Debt Collector***

### **1. Faktor Perundang-undangan (Substansi hukum)**

Nikmah Rosidah<sup>12</sup> menjelaskan bahwa substansi hukum merupakan hal yang sangat penting bagi LPKNI Lampung dalam melaksanakan perannya, sehingga terdapat landasan yang kuat bagi LPKNI Lampung dalam upaya mengoptimalkan perlindungan terhadap konsumen, tanpa adanya dasar hukum yang kuat maka upaya perlindungan terhadap konsumen tidak akan maksimal.

Saifuddin Wahid<sup>13</sup> menyatakan faktor perundang-undangan (substansi hukum) yang menjadi penghambat pelaksanaan peran Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* adalah adanya memunculkan tafsiran berbeda pada kalangan praktisi hukum karena dalam UUPK Pasal 46 Ayat 1 huruf c, disatu sisi telah memberikan wewenang penuh kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk bertindak melindungi kepentingan konsumen di pengadilan. Namun disisi lain dalam rezim keperdataan Indonesia menganut doktrin hukum perdata sudah

lazim dikenal dengan asas tidak ada gugatan tanpa ada kepentingan.

Doktrin ini telah menjadi yurisprudensi tetap dan sering dirujuk dan diikuti dalam berbagai putusan pengadilan. Suatu tuntutan hak harus mempunyai kepentingan hukum yang cukup, ini merupakan syarat utama untuk dapat diterimanya tuntutan hak itu oleh pengadilan guna diperiksa namun tidak berarti bahwa tuntutan hak yang berkepentingan hukumnya pasti dikabulkan oleh pengadilan. Sebagai subjek penggugat dalam suatu perkara, badan hukum/yayasan tersebut meski tidak mempunyai kepentingan secara langsung dengan objek gugata, tetap diperkenankan untuk bertindak sebagai penggugat, hal ini merupakan perluasan dari konsep *persona standi in judicio* karena adanya kebutuhan hukum yang harus diakomodir oleh Pengadilan. Demi tercapainya perlindungan hukum dan kepastian bagi konsumen penegak hukum dituntut bersikap progres dan tidak kaku dalam menyikapi prinsip tersebut.

Yurisprudensi adalah putusan hakim terdahulu yang memenuhi rasa keadilan masyarakat dan telah berkekuatan hukum tetap dan diikuti hakim dalam memutus suatu perkara dalam kasus yang sama. Yurisprudensi menjadi salah satu sumber hukum, selain undang-undang, traktat, kebiasaan, dan doktrin. Yurisprudensi disebabkan karena kekosongan hukum sehingga menuntut seorang hakim melakukan penemuan hukum dalam memutus suatu perkara. Oleh karena itu, yurisprudensi akan ditinggalkan bila peraturan perundang-undangan telah mengatur terkait kekosongan hukum itu. Kondisi

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Nikmah Rosidah. Dosen Hukum Pidana Fakultas Hukum Unila. Rabu 5 Desember 2018.

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Saifuddin Wahid. Ketua LPKNI Lampung. Kamis, 6 Desember 2018.

semacam ini tidak sesuai dengan kepastian hukum karena ketentuan mengenai kewenangan legal *standing* Organisasi *non*-pemerintah secara eksplisit telah dirumuskan dalam ketentuan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen maupun Peraturan Pemerintah tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Majelis Hakim perlu melakukan terobosan hukum untuk melihat kondisi objektif dari kehendak peraturan Perundang-undangan secara empirik maupun normatif.

## 2. Faktor Penegak Hukum

Saifuddin Wahid<sup>14</sup> menyatakan faktor aparat penegak hukum yang menghambat peran Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* adalah masih terbatasnya kuantitas sumber daya manusia LPKNI Lampung yang bertugas memberikan advokasi dan pendampingan terhadap konsumen. Pada saat ini pegawai LPKNI hanya berjumlah 8 orang sedangkan idealnya berjumlah 24 orang untuk melayani konsumen di seluruh wilayah kerja LPKNI Lampung.

Nikmah Rosidah<sup>15</sup> menjelaskan pegawai LPKNI Lampung perlu ditambah jumlahnya sehingga dapat melaksanakan peran dengan sebaik-baiknya dan mampu memberikan perlindungan

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Saifuddin Wahid. Ketua LPKNI Lampung. Kamis, 6 Desember 2018.

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Nikmah Rosidah. Dosen Hukum Pidana Fakultas Hukum Unila. Rabu 5 Desember 2018.

hukum secara maksimal, dengan adanya jumlah pegawai yang memadai maka akan semakin banyak jumlah penanganan kasus dan pendampingan terhadap konsumen yang mengalami perampasan kendaraan.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa keterbatasan pegawai menjadi penghambat peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*. Apabila jumlah pegawai maksimal sesuai jumlah ideal yang dibutuhkan maka peran LPKNI Lampung akan menjadi lebih optimal., karena dengan jumlah pegawai yang cukup akan dapat memberikan pelayanan dan bantuan terhadap konsumen yang kendaraannya dirampas oleh *debt collector* dengan alasan terlambat membayar angsuran.

## 3. Faktor Sarana dan Fasilitas

Saifuddin Wahid<sup>16</sup> menyatakan faktor sarana dan fasilitas yang menjadi penghambat pelaksanaan peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* adalah masih terbatasnya sarana prasarana teknis berupa brosur atau buku-buku petunjuk teknis perlindungan konsumen yang seharusnya tersedia secara memadai sebagai bahan yang akan disampaikan LPKNI Lampung dalam memberikan penyuluhan kepada masyarakat agar memahami lebih mendalam mengenai pembiayaan konsumen.

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Saifuddin Wahid. Ketua LPKNI Lampung. Kamis, 6 Desember 2018.

Pembiayaan konsumen adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran. Pembiayaan konsumen termasuk ke dalam jasa keuangan dan dapat dilakukan baik oleh bank ataupun lembaga keuangan non-bank dalam bentuk perusahaan pembiayaan. Perusahaan lembaga pembiayaan di Indonesia umumnya memfokuskan kegiatan usahanya ke pembiayaan konsumen khususnya pembiayaan kendaraan bermotor.

Nikmah Rosidah<sup>17</sup> menjelaskan ketersediaan sarana prasarana merupakan instrumen penting dalam penegakan hukum yang memiliki peranan besar dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara untuk menjamin kepentingan mayoritas masyarakat, terjaminnya kepastian hukum sehingga berbagai tindak pidana dan tindakan sewenang-wenang yang dilakukan anggota masyarakat atas anggota masyarakat lainnya akan dapat dihindarkan.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa keterbatasan sarana berupa brosur atau buku-buku petunjuk teknis perlindungan konsumen yang dimiliki LPKNI Lampung menjadi penghambat peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*. Apabila jumlah sarana prasarana yang dibutuhkan maksimal maka peran LPKNI Lampung akan menjadi lebih optimal.

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Nikmah Rosidah. Dosen Hukum Pidana Fakultas Hukum Unila. Rabu 5 Desember 2018.

#### 4. Faktor Masyarakat

Emi Suhaemi<sup>18</sup> menjelaskan faktor masyarakat yang menghambat peran Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* adalah adanya ketakutan atau keengganan masyarakat untuk menjadi saksi dalam proses penegakan hukum terhadap *debt collector* sebagai pelaku perampasan kendaraan.

Menurut Nikmah Rosidah<sup>19</sup> hukum dan masyarakat merupakan dua komponen yang berkaitan erat karena kehidupan masyarakat memerlukan eksistensi hukum, karena bukan hanya menjadi parameter untuk keadilan, keteraturan, ketentraman dan ketertiban, tetapi juga untuk menjamin adanya kepastian dan perlindungan hukum.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa minimnya peran serta masyarakat dalam memberikan laporan mengenai adanya perampasan kendaraan bermotor menjadi penghambat peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*. Jika peran serta masyarakat dalam proses penegakan hukum (baik sebagai pelapor maupun sebagai saksi) maksimal maka peran LPKNI Lampung akan menjadi lebih optimal.

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Emi Suhaemi. Penyidik Satreskrim Polresta Bandar Lampung. Jumat 7 Desember 2018

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Nikmah Rosidah. Dosen Hukum Pidana Fakultas Hukum Unila. Rabu 5 Desember 2018.

## 5. Faktor Kebudayaan

Emi Suhaemi<sup>20</sup> menjelaskan bahwa faktor budaya yang menghambat peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* adalah adanya budaya individualisme dalam kehidupan masyarakat, sehingga masyarakat bersikap tidak memperdulikan apabila menjumpai atau mengetahui adanya *debt collector* sebagai pelaku perampasan kendaraan konsumen.

Nikmah Rosidah<sup>21</sup> menyatakan sikap individualisme menjadi penghambat sebab apabila sikap individualisme dan tidak peduli telah menjadi bagian dari budaya masyarakat, maka penegakan hukum terhadap *debt collector* sebagai pelaku perampasan kendaraan konsumen akan mengalami hambatan karena kurangnya partisipasi atau dukungan dari masyarakat yang telah memiliki nilai-nilai individualisme dalam kehidupan.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa berkembangnya individualisme menjadi penghambat peran LPKNI Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*. Masyarakat idealnya membutuhkan hukum yang berfungsi mengatur atau membatasi tindakan yang dilakukan oleh masyarakat.

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Emi Suhaemi. Penyidik Satreskrim Polresta Bandar Lampung. Jumat 7 Desember 2018

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Nikmah Rosidah. Dosen Hukum Pidana Fakultas Hukum Unila. Rabu 5 Desember 2018.

## III. PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Peran Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* secara normatif dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai seperangkat aturan yang mengatur perlindungan konsumen dari berbagai hal yang dapat merugikan baik moril maupun materil oleh pelaku usaha. Peran secara faktual dilaksanakan dengan melaksanakan advokasi perlindungan konsumen yaitu membantu meningkatkan kesadaran konsumen hak-hak dan kewajiban dan mendampingi konsumen yang dirugikan perusahaan pembiayaan. Selain itu melaksanakan koordinasi dengan Pihak Kepolisian dengan cara menghubungi pihak Kepolisian setelah LPKNI Lampung menerima aduan atau menemukan adanya tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* dalam rangka pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan terhadap *debt collector yang* merampas kendaraan.
2. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan peran Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Lampung dalam melindungi konsumen dari tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector* terdiri dari faktor substansi hukum yaitu masih belum kuatnya posisi *legal standing* LPKNI

dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengajukan gugatan terhadap perusahaan yang merugikan konsumen, faktor penegak hukum, yaitu terbatasnya pegawai LPKNI Lampung. Faktor masyarakat yaitu adanya keengganan masyarakat untuk menjadi saksi dalam proses penegakan hukum. Faktor budaya, yaitu adanya budaya individualisme dalam kehidupan masyarakat, sehingga tidak memperdulikan adanya tindak pidana perampasan kendaraan oleh *debt collector*.

## B. Saran

1. Peran LPKNI Lampung dalam perlindungan konsumen hendaknya semakin ditingkatkan dengan cara mengoptimalkan sosialisasi dan advokasi terhadap konsumen, sehingga konsumen benar-benar merasakan adanya peran organisasi LPKNI. Selain itu aar sarana prasarana teknis yang menunjang kinerja LPKNI Lampung dalam sosialisasi dan advokasi dilengkapi secara memadai dalam rangka meningkatkan peran dalam memberi perlindungan terhadap konsumen yang menjadi korban perampasan kendaraan oleh *debt collector*.
2. Hendaknya diberlakukan peraturan khusus mengenai *legal standing* LPKNI dalam proses perlindungan terhadap konsumen khususnya LPKNI dapat berperan sebagai penggugat atau mendampingi konsumen selama proses persidangan berjalan, sehingga upaya perlindungan konsumen menjadi lebih konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.
- Fuadi, Munir. 2010. *Hukum Tentang Pembiayaan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Hulukai, Tien S. 2013 *Delik-Delik Khusus di Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*, Rajawali Press, Jakarta.
- Khoidin, M. *Debt Collector dan Kekerasan*” Republika, 17 September 2010.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali Press, Jakarta.
- Sunaryo, 2008. *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Sinar Grafika, Jakarta.