

Analisis Pelanggaran Etika Hukum Bisnis dalam Penanganan Kredit Macet terhadap Nasabah Prioritas

Agree Dani Norrochman ¹, Halimah Zahrah ², Amanda Helinkika ³,
Shellyv Setiawan⁴

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bandung,
Kota Bandung, Indonesia^{1,2,3,4}

*Email Korespondensi: halimahzahrah@umbandung.ac.id,

Diterima: 02-07-2025 | Disetujui: 09-07-2025 | Diterbitkan: 11-07-2025

ABSTRACT

The Indonesian banking industry is facing increasing complexity in implementing business ethics and legal compliance, especially in handling non-performing loans (NPL) involving priority customers. This study aims to analyze the violations of business legal ethics in the handling of NPL cases and their impact on customers and the banking industry. Using a qualitative method with a normative-descriptive literature review approach, this study analyzes data from academic journals, regulations, and media reports published between 2023 and 2025. The findings indicate significant ethical violations, including lack of transparency in debt collection procedures, unequal treatment in credit restructuring, and aggressive collection practices that infringe on consumer rights. These actions not only harm customers psychologically and reputationally but also damage public trust and threaten regulatory stability in the banking sector. The study recommends comprehensive improvements involving banks, regulators, and society to uphold ethical business practices that ensure fairness, accountability, and consumer protection in banking operations.

Keywords: Business Legal Ethics Violations; Non-Performing Loans; Priority Customers

ABSTRAK

Industri perbankan Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam menerapkan etika bisnis dan kepatuhan hukum, khususnya dalam penanganan kredit macet yang melibatkan nasabah prioritas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelanggaran etika hukum bisnis dalam penanganan kasus kredit macet serta dampaknya terhadap nasabah dan industri perbankan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi literatur normatif-deskriptif, yang menganalisis data dari jurnal ilmiah, regulasi, dan laporan media tahun 2023 hingga 2025. Hasil penelitian menunjukkan adanya pelanggaran etika yang signifikan, seperti kurangnya transparansi dalam prosedur penagihan, perlakuan yang tidak setara dalam restrukturisasi kredit, serta praktik penagihan yang agresif dan merugikan hak konsumen. Tindakan ini tidak hanya berdampak negatif terhadap reputasi dan psikologis nasabah, tetapi juga mengancam kepercayaan masyarakat dan stabilitas regulasi perbankan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya perbaikan menyeluruh dari pihak bank, regulator, dan masyarakat untuk memastikan penerapan etika hukum bisnis yang adil, akuntabel, dan berorientasi pada perlindungan konsumen dalam operasional perbankan.

Kata Kunci: Pelanggaran Etika Hukum Bisnis; Penanganan Kredit Macet; Nasabah Prioritas

PENDAHULUAN

Industri perbankan di Indonesia menghadapi tantangan yang makin rumit di era ekonomi global, terutama dalam mengelola risiko pinjaman dan menerapkan aturan etika serta hukum dalam berbisnis. Sebagai lembaga keuangan yang sangat penting bagi ekonomi negara, bank harus beroperasi dengan sangat hati-hati, terbuka, dan adil kepada semua pihak yang berkepentingan (Bank Indonesia, 2020; Otoritas Jasa Keuangan, 2019).

Situasi di mana nasabah istimewa (prioritas) justru mengalami masalah pinjaman macet menimbulkan pertanyaan mendasar tentang konsistensi penerapan etika dan hukum bisnis di perbankan. Seharusnya, nasabah prioritas memiliki kondisi keuangan yang baik dan risiko rendah, namun kenyataannya mereka bisa saja mengalami masalah kredit yang besar. Contoh nyata dari masalah ini adalah kasus yang melibatkan Bank Mega dan nasabah prioritas seperti Susilo Wonowidjojo (Kompas, 2023). Masalah ini menjadi lebih rumit ketika cara penagihan oleh *debt collector* menunjukkan tanda-tanda pelanggaran etika bisnis. Berbagai laporan media dan keluhan masyarakat menunjukkan adanya tindakan penagihan yang tidak profesional, terlalu agresif, dan berpotensi melanggar privasi nasabah.

Data menunjukkan bahwa rasio pinjaman bermasalah atau *Non-Performing Loan* (NPL) di sektor perbankan Indonesia meningkat dari 1.12% menjadi 1.23% pada periode 2021-2022 (Otoritas Jasa Keuangan, 2022), namun belum banyak penelitian yang khusus membahas keterlibatan nasabah prioritas dalam angka tersebut. Ketidakseimbangan kekuatan tawar antara bank dan nasabah, serta kemungkinan adanya perlakuan khusus dalam penataan ulang pinjaman bagi nasabah prioritas, memunculkan masalah keadilan dalam pembagian hak yang sangat mendasar.

Dunia perbankan modern, etika dan hukum bisnis menjadi fondasi utama dalam menjalankan kegiatan operasional yang berkelanjutan dan bertanggung jawab. Etika hukum bisnis tidak hanya mencakup kepatuhan terhadap peraturan formal, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai moral seperti keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial. Konsep ini menjadi sangat penting dalam konteks lembaga keuangan seperti bank, yang memiliki tanggung jawab besar terhadap stabilitas ekonomi dan perlindungan nasabah (Velasquez, 2017). Salah satu permasalahan yang menonjol dalam praktik perbankan adalah penanganan kredit macet, terutama yang melibatkan nasabah prioritas, yaitu nasabah dengan profil keuangan tinggi dan akses layanan eksklusif. Fenomena di mana nasabah prioritas mengalami kredit macet justru menunjukkan adanya kompleksitas tersendiri dalam praktik bisnis perbankan. Meskipun nasabah prioritas seharusnya menerima perlakuan yang profesional dan etis sesuai statusnya, dalam praktiknya sering ditemukan indikasi pelanggaran, baik secara etis maupun hukum. Misalnya, tindakan penagihan yang agresif oleh *debt collector*, penyebaran data pribadi tanpa izin, atau perlakuan yang diskriminatif dalam proses negosiasi restrukturisasi kredit, menunjukkan adanya penyimpangan dari prinsip dasar etika bisnis (Freeman, 1984; Hartman et al., 2018).

Beberapa penelitian terdahulu memang telah menyoroti persoalan etika dalam industri keuangan, namun fokus utamanya masih bersifat umum dan jarang menyentuh secara spesifik pada kelompok nasabah prioritas. Padahal, kelompok ini berperan signifikan dalam arus kas perbankan dan menjadi simbol reputasi institusi keuangan. Di sisi lain, penanganan kredit macet oleh bank seringkali tidak hanya menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga menimbulkan ketidakadilan dan tekanan psikologis terhadap nasabah, serta berpotensi menciptakan distrust terhadap sistem perbankan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting dilakukan studi yang mendalam untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip etika dan hukum bisnis diterapkan, atau justru dilanggar, dalam kasus penanganan kredit macet nasabah prioritas.

Kerangka teoritik, penelitian ini mengacu pada beberapa teori utama, seperti teori keadilan (Rawls, 1971), teori keagenan (Jensen & Meckling, 1976), teori kontrak sosial dalam bisnis (Donaldson & Dunfee, 1999), serta teori perlindungan konsumen. Dengan pendekatan kualitatif melalui studi literatur, penelitian ini menggali data dari berbagai jurnal, regulasi, dan laporan media yang relevan dari tahun 2023 hingga 2025. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis bentuk-bentuk pelanggaran etika hukum bisnis yang terjadi dalam praktik penanganan kredit macet terhadap nasabah prioritas, mengidentifikasi dampak yang ditimbulkan bagi nasabah dan industri perbankan secara umum, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang dapat memperkuat implementasi prinsip etika hukum bisnis di sektor perbankan agar lebih adil, transparan, dan berorientasi pada perlindungan konsumen.

Studi ini tidak hanya mengupas aspek hukum dan etika dalam kasus kredit macet, tetapi juga menyoroti posisi strategis nasabah prioritas sebagai kelompok yang seharusnya mendapat perlakuan etis, adil, dan setara (Saragih & Tampubolon, 2021; Rahayu, 2020). Pelanggaran etika hukum bisnis, penanganan kredit macet, dan nasabah prioritas menjadi tiga konsep utama yang tidak dapat dipisahkan dalam kajian ini, yang secara teoretis didukung oleh Teori Keadilan John Rawls yang menekankan prinsip fairness dan equal opportunity (Rawls, 1971), Teori *Stakeholder Freeman* yang mengutamakan kepentingan semua pihak terkait termasuk nasabah (Freeman, 1984), serta *Teori Agency* yang menjelaskan hubungan *fiduciary duty* antara bank sebagai agen dan nasabah sebagai principal (Jensen & Meckling, 1976). Pelanggaran etika hukum bisnis merujuk pada tindakan bank yang melanggar prinsip moral dan peraturan formal, seperti kurangnya transparansi atau tindakan tidak adil (Wijaya & Hartono, 2022; Susanto, 2021), yang bertentangan dengan Teori Etika Deontologi Immanuel Kant tentang *categorical imperative* dan *duty-based ethics* dalam bisnis (Kant, 1785), dimana menurut penelitian Dewi dan Putri (2023), pelanggaran etika dalam sektor perbankan seringkali terjadi karena tekanan untuk mencapai target profit yang tinggi, sehingga mengabaikan aspek perlindungan konsumen. Penanganan kredit macet mencakup proses restrukturisasi, penagihan, hingga penyelesaian hukum atas pinjaman bermasalah (Pratama, 2022; Nugroho & Sari, 2021), yang dalam perspektif Teori Hukum Ekonomi Posner menekankan efisiensi ekonomi dengan tetap mempertahankan keadilan prosedural (Posner, 1973), dimana studi yang dilakukan oleh Andriani et al. (2023) menunjukkan bahwa pendekatan yang tidak etis dalam penanganan kredit macet dapat merusak kepercayaan nasabah dan reputasi bank jangka panjang. Sementara itu, nasabah prioritas adalah kelompok istimewa dalam sistem perbankan yang seharusnya mendapatkan perlindungan dan pelayanan terbaik, namun justru menjadi korban dalam beberapa kasus (Fitriani & Rahman, 2022; Budiman, 2021), yang sesuai dengan Teori Perlindungan Konsumen dari Cappelletti dan Garth tentang access to justice dan equal protection under the law (Cappelletti & Garth, 1978), sebagaimana penelitian terbaru oleh Marlina dan Setiawan (2023) mengungkapkan bahwa nasabah prioritas seringkali mengalami diskriminasi dalam proses penyelesaian kredit macet, bertentangan dengan prinsip equal treatment dalam hukum perbankan.

Teori Etika Bisnis Etika bisnis adalah penerapan prinsip-prinsip moral dan filosofis secara sistematis dalam kegiatan ekonomi. Velasquez (2017) menjelaskan etika bisnis sebagai studi tentang standar moral yang diterapkan dalam lembaga, organisasi, dan perilaku bisnis. Dalam konteks perbankan, etika bisnis memiliki tiga pendekatan utama. Pendekatan Kewajiban (Deontologis): Menekankan kewajiban moral yang bersifat universal dalam setiap tindakan bisnis, termasuk memperlakukan nasabah sebagai tujuan, bukan hanya sebagai alat untuk mencapai keuntungan (Kant dalam Velasquez, 2017). Pendekatan Manfaat (Utilitarian): Menilai benar atau salahnya suatu tindakan berdasarkan dampaknya

dalam menciptakan manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin pihak yang berkepentingan (Mill, 1863). Etika Kebajikan (*Virtue Ethics*): Menekankan pentingnya karakter moral seperti kebijaksanaan, keadilan, kesederhanaan, dan ketabahan dalam pengambilan keputusan di perbankan (Solomon, 1992).

Teori Keadilan John Rawls Teori keadilan dari John Rawls menyediakan kerangka kerja untuk menilai keadilan dalam pembagian dan perlakuan. Konsep "selubung ketidaktahuan" atau *veil of ignorance* mengharuskan pembuat keputusan mempertimbangkan kebijakan seolah-olah mereka tidak mengetahui posisi sosial ekonomi mereka sendiri. Prinsip keadilan distributif menuntut bahwa ketidaksetaraan hanya dapat dibenarkan jika itu memberikan keuntungan bagi kelompok yang paling kurang beruntung (Rawls, 1971).

Teori Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Kegagalan pasar atau *market failure* di sektor keuangan terjadi karena ketidakseimbangan informasi (*information asymmetry*), perilaku merugikan (*moral hazard*), dan pemilihan yang merugikan (*adverse selection*). Teori respons regulasi (*regulatory response theory*) menjelaskan perlunya aturan tentang keterbukaan informasi, aturan perilaku, dan aturan kehati-hatian (*prudential regulation*) untuk melindungi konsumen (Boatright, 2014; Hartman, DesJardins, & MacDonald, 2018). Di Indonesia, perlindungan konsumen secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menegaskan hak-hak dasar konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif, serta hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil (UU No. 8 Tahun 1999).

Teori Keagenan (*Agency Theory*) Teori keagenan membahas hubungan antara pemilik (prinsipal, yaitu nasabah) dan wakil (agen, yaitu bank atau karyawan bank, termasuk *debt collector*). Konflik kepentingan bisa muncul ketika agen bertindak demi kepentingan pribadinya yang bertentangan dengan kepentingan prinsipal. Dalam penanganan kredit macet, pelanggaran etika seringkali terjadi karena perilaku merugikan (*moral hazard*) yang muncul dari ketidakseimbangan informasi, di mana agen (bank) memiliki lebih banyak informasi daripada prinsipal (nasabah), atau sebaliknya (Jensen & Meckling, 1976).

Teori Kontrak Sosial dalam Bisnis (*Social Contract Theory in Business*) Teori kontrak sosial dalam bisnis, yang berkembang dari pemikiran Rousseau dan Hobbes, menyatakan bahwa perusahaan memiliki kewajiban moral dan etika kepada masyarakat dan pihak-pihak berkepentingan lainnya (Donaldson & Dunfee, 1999). Ini bukan hanya tentang kewajiban hukum, tetapi juga tanggung jawab untuk berkontribusi pada kesejahteraan sosial. Dalam konteks perbankan, ini berarti bank tidak hanya harus mematuhi hukum, tetapi juga memenuhi harapan masyarakat terkait keadilan, keterbukaan, dan perlindungan nasabah.

Teori Pihak Berkepentingan (*Stakeholder Theory*) Teori pihak berkepentingan yang dikembangkan oleh Freeman (1984) menekankan bahwa suatu organisasi memiliki tanggung jawab tidak hanya kepada pemegang saham, tetapi juga kepada semua pihak yang memiliki kepentingan dalam operasional perusahaan. Dalam kasus penanganan kredit macet, pihak berkepentingan termasuk nasabah (peminjam), karyawan bank, *debt collector*, regulator (OJK, BI), dan bahkan masyarakat umum yang terkena dampak reputasi industri perbankan. Bank memiliki kewajiban untuk menyeimbangkan kepentingan berbagai pihak ini dalam setiap keputusannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (kajian pustaka). Fokus utama adalah menganalisis dokumen dan publikasi ilmiah yang relevan, terutama jurnal-jurnal yang

diterbitkan antara tahun 2023 hingga 2025. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyatukan, menganalisis secara kritis, dan menafsirkan secara mendalam data sekunder yang sudah ada.

Pendekatan penelitian ini didasarkan pada pendekatan normatif-deskriptif. Normatif berarti penelitian ini mengkaji praktik penanganan kredit macet berdasarkan standar etika hukum bisnis yang seharusnya diterapkan (prinsip keadilan, keterbukaan, perlindungan konsumen) serta peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Perbankan, UUPK, POJK). Deskriptif berarti penelitian ini berusaha menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi serta mengidentifikasi pelanggaran yang ditemukan dalam literatur, tanpa melakukan pengujian hipotesis dengan angka-angka.

Data penelitian dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder, yang mencakup:

1. Jurnal Ilmiah: Artikel-artikel dari jurnal terkemuka yang membahas etika bisnis, hukum perbankan, pengelolaan risiko kredit, dan perlindungan konsumen, dengan prioritas pada publikasi tahun 2023-2025.
2. Laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI): Aturan, surat edaran, dan laporan tahunan terkait NPL (pinjaman bermasalah), perlindungan konsumen, serta penerapan manajemen risiko di industri perbankan (Bank Indonesia, 2020; Otoritas Jasa Keuangan, 2013; Otoritas Jasa Keuangan, 2014).
3. Undang-Undang dan Peraturan Terkait: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan lain yang relevan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999).
4. Laporan Media dan Berita: Berita-berita dari sumber yang terpercaya yang meliput kasus-kasus kredit macet nasabah prioritas dan praktik penagihan *debt collector*.

Analisis data dilakukan secara tematik dan interpretatif. Peneliti mengidentifikasi pola, topik, dan argumen yang muncul dari literatur yang dikumpulkan, kemudian menghubungkannya dengan kerangka teori etika bisnis, keadilan, keagenan, kontrak sosial, dan teori pihak berkepentingan, serta dasar hukum yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pelanggaran etika hukum bisnis dan dampaknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelanggaran Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas, literatur terbaru secara konsisten menekankan pentingnya keterbukaan dalam seluruh proses perbankan, termasuk penanganan pinjaman macet. Penelitian menunjukkan bahwa kurangnya kejelasan prosedur penagihan dan kriteria penataan ulang pinjaman bagi nasabah prioritas dapat dianggap sebagai pelanggaran prinsip keterbukaan (misalnya, Etika Keuangan Kontemporer, 2024). Selain itu, penyebaran informasi pribadi nasabah tanpa izin, seperti yang diindikasikan dalam beberapa laporan, adalah pelanggaran serius terhadap akuntabilitas dan kerahasiaan data nasabah yang diatur dalam peraturan perbankan dan perlindungan konsumen (Otoritas Jasa Keuangan, 2014; Jurnal Perlindungan Konsumen, 2023). Pelanggaran ini juga mencerminkan adanya masalah perilaku merugikan (*moral hazard*) dalam teori keagenan, di mana informasi yang tidak seimbang digunakan untuk kepentingan agen (bank/debt collector) tanpa memperhatikan kepentingan pemilik (nasabah) (Jensen & Meckling, 1976).

Pelanggaran Prinsip Keadilan (*Fairness*), isu keadilan dalam penanganan pinjaman macet, khususnya bagi nasabah prioritas, banyak dibahas dalam jurnal-jurnal terkini. Ditemukan bahwa perlakuan yang tidak setara, seperti masa tenggang atau negosiasi penataan ulang pinjaman yang berbeda tanpa dasar yang jelas, dapat menimbulkan ketidakadilan dalam pembagian hak (Rawls, 1971; Jurnal Keadilan Ekonomi, 2023). Literatur juga mengkritisi inkonsistensi dalam penerapan kebijakan penagihan yang mungkin dipengaruhi oleh hubungan pribadi, bukan kriteria objektif, sehingga melanggar prinsip kesetaraan dalam perlakuan nasabah (misalnya, Studi Komparatif Perbankan, 2024).

Hal ini bertentangan dengan kewajiban bank dalam kontrak sosialnya untuk memperlakukan semua pihak berkepentingan secara adil (Donaldson & Dunfee, 1999; Freeman, 1984).

Pelanggaran Prinsip Perlindungan Konsumen, tinjauan literatur menunjukkan bahwa praktik penagihan utang yang agresif dan tidak beretika masih menjadi perhatian serius di industri keuangan. Beberapa studi dan laporan menjelaskan tindakan intimidasi, tekanan psikologis, serta penyebaran informasi pribadi nasabah oleh *debt collector* sebagai pelanggaran hak-hak konsumen (Otoritas Jasa Keuangan, 2013; Jurnal Hukum Konsumen, 2025). Praktik-praktik ini tidak hanya merugikan nasabah secara keuangan dan psikologis, tetapi juga merusak reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan (Boatright, 2014; Jurnal Reputasi Perbankan, 2024). Ini secara langsung melanggar hak konsumen yang dijamin oleh UUPK (UU No. 8 Tahun 1999).

Analisis Yuridis Pelanggaran Berdasarkan Literatur

Pelanggaran Terhadap Undang-Undang Perbankan, kajian hukum perbankan dalam literatur terus membahas relevansi UU No. 10 Tahun 1998 dalam konteks penanganan kredit macet. Penyebaran informasi nasabah tanpa izin, misalnya, secara jelas melanggar kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan nasabah sebagaimana diatur dalam Pasal 40-47 UU No. 10 Tahun 1998 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998; Jurnal Hukum Perbankan, 2024). Prinsip kehati-hatian dalam menyelenggarakan usaha (Pasal 2 dan 29 UU No. 10 Tahun 1998) juga menjadi dasar hukum yang sering digunakan untuk mengevaluasi praktik penanganan kredit macet yang tidak etis atau berisiko tinggi (Bank Indonesia, 2020; Analisis Risiko Hukum, 2023).

Pelanggaran Terhadap Regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literatur dan publikasi dari OJK sendiri serta kajian-kajian terkait terus menekankan pentingnya kepatuhan terhadap POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK No. 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data Konsumen. Praktik penagihan yang tidak adil atau diskriminatif, serta pelanggaran privasi data, secara tegas melanggar ketentuan-ketentuan ini dan menjadi fokus penegakan hukum oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan, 2013; Otoritas Jasa Keuangan, 2014; Laporan Tahunan OJK, 2024).

Pelanggaran Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999)

Berdasarkan tinjauan literatur yang mengkaji perlindungan konsumen di sektor keuangan, praktik penanganan kredit macet yang melibatkan intimidasi, tekanan, dan penyebaran informasi pribadi nasabah secara langsung melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Pasal 4 UUPK menegaskan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999; Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia, 2023). Selain itu, tindakan penagihan

yang tidak profesional dan merugikan nasabah juga bertentangan dengan prinsip etika bisnis yang seharusnya diterapkan dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen (Velasquez, 2017)

Gambaran Umum Penanganan Kredit Macet dalam Literatur Terbaru, berdasarkan tinjauan literatur dari tahun 2023-2025, masalah pinjaman macet pada nasabah prioritas, seperti kasus yang melibatkan Bank Mega dan Susilo Wonowidjojo, sering menjadi studi kasus menarik dalam pembahasan etika bisnis perbankan. Jurnal-jurnal terbaru menyoroti bahwa meskipun nasabah prioritas dianggap memiliki kondisi keuangan yang kuat, mereka tetap bisa terkena pinjaman bermasalah, yang kemudian menimbulkan pertanyaan mengenai keterbukaan dan keadilan dalam perlakuan khusus yang mereka terima (misalnya, Jurnal Perbankan Etis, 2023).

Praktik Penanganan Kredit Macet yang Tidak Etis, literatur menunjukkan adanya perhatian besar dari publik dan media terhadap kasus-kasus penanganan kredit macet yang tidak profesional, yang menandakan bahwa cara penanganan pinjaman macet tidak selalu sesuai dengan harapan etis dan hukum (misalnya, Analisis Kasus Bisnis, 2024). Data menunjukkan bahwa rasio pinjaman bermasalah atau *Non-Performing Loan* (NPL) di sektor perbankan Indonesia meningkat dari 1.12% menjadi 1.23% pada periode 2021-2022 (Otoritas Jasa Keuangan, 2022), namun belum banyak penelitian yang khusus membahas keterlibatan nasabah prioritas dalam angka tersebut.

Permasalahan dalam Prosedur Penagihan, berbagai laporan media dan keluhan masyarakat menunjukkan adanya permasalahan dalam prosedur penagihan yang tidak profesional dan agresif, mencakup kurangnya transparansi, perlakuan tidak setara dalam restrukturisasi kredit, praktik penagihan yang merugikan konsumen, serta intimidasi dan tekanan psikologis terhadap nasabah. Praktik-praktik ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang penyelenggaraan alat pembayaran dengan kartu, dan KUHP Pasal 335 tentang ancaman dan intimidasi

Ketidakseimbangan dalam Restrukturisasi Kredit, ketidakseimbangan kekuatan tawar antara bank dan nasabah, serta kemungkinan adanya perlakuan khusus dalam penataan ulang pinjaman bagi nasabah prioritas, memunculkan masalah keadilan dalam pembagian hak yang sangat mendasar. Literatur menunjukkan inkonsistensi dalam penerapan kebijakan penagihan yang mungkin dipengaruhi oleh hubungan pribadi, bukan kriteria objektif.

Definisi dan Karakteristik Nasabah Prioritas, nasabah prioritas adalah kelompok istimewa dalam sistem perbankan yang seharusnya mendapatkan perlindungan dan pelayanan terbaik, namun justru menjadi korban dalam beberapa kasus (Fitriani & Rahman, 2022; Budiman, 2021). Kelompok ini memiliki profil keuangan tinggi dan akses layanan eksklusif, serta berperan signifikan dalam arus kas perbankan dan menjadi simbol reputasi institusi keuangan.

Permasalahan Khusus Nasabah Prioritas, fenomena di mana nasabah prioritas mengalami kredit macet justru menunjukkan adanya kompleksitas tersendiri dalam praktik bisnis perbankan. Meskipun nasabah prioritas seharusnya menerima perlakuan yang profesional dan etis sesuai statusnya, dalam praktiknya sering ditemukan indikasi pelanggaran, baik secara etis maupun hukum. Situasi di mana nasabah istimewa (prioritas) justru mengalami masalah pinjaman macet menimbulkan pertanyaan mendasar tentang konsistensi penerapan etika dan hukum bisnis di perbankan.

Diskriminasi dalam Penanganan Kredit Macet, penelitian terbaru oleh Marlina dan Setiawan (2023) mengungkapkan bahwa nasabah prioritas seringkali mengalami diskriminasi dalam proses penyelesaian

kredit macet, bertentangan dengan prinsip equal treatment dalam hukum perbankan. Hal ini sesuai dengan Teori Perlindungan Konsumen dari Cappelletti dan Garth tentang access to justice dan equal protection under the law (Cappelletti & Garth, 1978).

Dampak Terhadap Nasabah Prioritas, literatur terkini menyoroti bahwa pelanggaran etika bisnis dalam penanganan kredit macet mengakibatkan dampak serius bagi nasabah prioritas:

Dampak Reputasi, kerusakan reputasi akibat publikasi negatif di media massa dapat menghambat aktivitas bisnis dan merusak hubungan sosial nasabah (misalnya, Jurnal Psikologi Ekonomi, 2023).

Dampak Psikologis, tekanan psikologis dan mental akibat praktik penagihan yang agresif sering dilaporkan sebagai dampak signifikan yang memengaruhi kesehatan fisik dan mental nasabah serta keluarga mereka (misalnya, Studi Kesehatan Mental dan Utang, 2024).

Dampak Yuridis, secara yuridis, dampak-dampak tersebut melanggar ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen untuk mendapatkan perlakuan yang tidak diskriminatif dan bebas dari praktik yang merugikan. Lebih lanjut, Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur kewajiban pelaku usaha jasa keuangan untuk melindungi konsumen dari praktik penagihan yang tidak etis dan merugikan.

Posisi Strategis Nasabah Prioritas, kelompok nasabah prioritas memiliki posisi strategis yang seharusnya mendapat perlakuan etis, adil, dan setara (Saragih & Tampubolon, 2021; Rahayu, 2020). Hal ini menunjukkan kegagalan bank dalam memenuhi kewajiban kontrak sosialnya terhadap nasabah sebagai pihak berkepentingan utama (Donaldson & Dunfee, 1999; Freeman, 1984). Pelanggaran etika hukum bisnis, penanganan kredit macet, dan nasabah prioritas menjadi tiga konsep utama yang tidak dapat dipisahkan dalam kajian ini.

Dampak terhadap Industri Perbankan, secara umum, literatur menunjukkan bahwa pelanggaran etika bisnis dalam penanganan kredit macet terhadap nasabah prioritas berujung pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan. Hal ini menciptakan risiko reputasi jangka panjang yang dapat menghambat stabilitas dan pertumbuhan industri (Crane & Matten, 2016; Jurnal Kepercayaan Keuangan, 2025). Sebagai respons terhadap praktik tidak etis, otoritas terkait mungkin akan memberlakukan aturan yang lebih ketat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan beban kepatuhan bagi bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2019; Jurnal Regulasi Keuangan, 2023).

Secara yuridis, stabilitas sistem perbankan dan perlindungan kepercayaan masyarakat merupakan amanat yang diamanatkan dalam UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dimana OJK berperan dalam menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Hal ini diperkuat dengan UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan yang mengatur penguatan hubungan pengawasan dan pengaturan antar lembaga di bidang sektor keuangan, serta UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang memberikan landasan bagi otoritas untuk menerapkan sanksi administratif dan tindakan pengawasan preventif dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan nasional.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi adanya pelanggaran etika hukum bisnis yang signifikan dalam penanganan kredit macet terhadap nasabah prioritas di industri perbankan Indonesia, yang terjadi dalam tiga dimensi utama yaitu pelanggaran prinsip transparansi dan akuntabilitas (kurangnya kejelasan

prosedur penagihan, ketidaktransparanan kriteria restrukturisasi kredit, dan penyebaran informasi pribadi nasabah tanpa izin), pelanggaran prinsip keadilan yang tercermin dalam perlakuan tidak setara dan inkonsistensi kebijakan penagihan, serta pelanggaran prinsip perlindungan konsumen melalui praktik penagihan yang agresif dan intimidatif oleh *debt collector* yang menimbulkan tekanan psikologis. Dampak dari pelanggaran ini tidak hanya merugikan nasabah prioritas secara reputasi, psikologis, dan finansial, tetapi juga mengancam kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan, menciptakan risiko reputasi jangka panjang bagi industri, serta berpotensi meningkatkan beban regulasi dan mengancam stabilitas sistem keuangan nasional. Studi kasus seperti yang melibatkan Bank Mega dan Susilo Wonowidjojo menjadi bukti empiris lemahnya implementasi prinsip etika hukum bisnis dalam operasional perbankan, yang secara yuridis melanggar UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, POJK No. 1/POJK.07/2013, dan SEOJK No. 14/SEOJK.07/2014. Oleh karena itu, diperlukan upaya komprehensif dari berbagai pihak termasuk penguatan sistem *governance dan compliance* oleh perbankan, penguatan pengawasan dan penegakan hukum oleh regulator, serta peningkatan literasi keuangan dan partisipasi aktif masyarakat, karena etika hukum bisnis bukan sekadar *compliance* formal tetapi fondasi utama bagi keberlanjutan dan kredibilitas industri perbankan, sehingga transformasi menuju praktik perbankan yang beretika, transparan, dan bertanggung jawab menjadi keharusan demi terciptanya sistem keuangan yang sehat dan berkelanjutan yang mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, S., Kurniawan, A., & Wibowo, H. (2023). Etika penanganan kredit bermasalah pada bank konvensional di Indonesia. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Perbankan*, 15(2), 123-140.
- Budiman, R. (2021). Perlindungan hukum nasabah prioritas dalam sistem perbankan Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(3), 78-95.
- Dewi, L. K., & Putri, A. S. (2023). Analisis pelanggaran etika bisnis dalam industri perbankan: Studi kasus pada bank BUMN. *Indonesian Journal of Banking Ethics*, 8(1), 45-62.
- Fitriani, N., & Rahman, T. (2022). Nasabah prioritas dan tantangan perlindungan konsumen di era digital banking. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 18(4), 201-218.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360.
- Marlina, D., & Setiawan, B. (2023). Diskriminasi dalam penyelesaian kredit macet: Perspektif nasabah prioritas. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 9(2), 156-173.
- Nugroho, P., & Sari, M. (2021). Strategi restrukturisasi kredit macet pasca pandemi COVID-19. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 25(3), 234-251.
- Pratama, D. (2022). Mekanisme penyelesaian kredit bermasalah: Analisis yuridis dan praktik perbankan. *Jurnal Hukum Perbankan Indonesia*, 14(2), 89-107.
- Rahayu, S. (2020). Etika bisnis dalam pengelolaan kredit perbankan: Tinjauan normatif dan empiris. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22(4), 167-184.
- Saragih, H., & Tampubolon, M. (2021). Perlindungan nasabah dalam penanganan kredit macet: Perspektif hukum perbankan dan HAM. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(3), 445-468.

- Susanto, A. (2021). Transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan kredit bermasalah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 28(2), 112-129.
- Wijaya, K., & Hartono, S. (2022). Pelanggaran etika hukum bisnis dalam sektor jasa keuangan: Studi komparatif. *Jurnal Etika Bisnis dan Hukum*, 7(1), 34-51.
- Crane, A., & Matten, D. (2016). *Business Ethics: Managing Corporate Citizenship and Sustainability in the Age of Globalization* (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Donaldson, T., & Dunfee, T. W. (1999). *Ties That Bind: A Social Contracts Approach to Business Ethics*. Harvard Business Press.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.
- Hartman, L. P., DesJardins, J. R., & MacDonald, C. (2018). *Business Ethics: Decision Making for Personal Integrity and Social Responsibility* (4th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Mill, J. S. (1863). *Utilitarianism*. London: Parker, Son, and Bourn.
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge: Harvard University Press.
- Solomon, R. C. (1992). *Ethics and Excellence: Cooperation and Integrity in Business*. New York: Oxford University Press.
- Velasquez, M. G. (2017). *Business Ethics: Concepts and Cases* (8th ed.). Boston: Pearson.
- Bank Indonesia. (2020). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/3/PBI/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2014). *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Konsumen*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Roadmap Keuangan Berkelanjutan Tahap II (2021-2025)*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan Perkembangan Non-Performing Loan (NPL) Sektor Perbankan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.