

# **PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PEMEGANG KARTU KREDIT TERHADAP ADANYA PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN OLEH *DEBT COLLECTOR***

Oleh :

Amalia Kurniawan

I Made Budi Arsika

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRACT**

*This paper discusses the consumptive use of credit card that ultimately led to the inability of credit card holders to pay the debt, that makes banks have to use debt collector service to collect the debt. It aims to identify the legal protection of credit card customers from any actions taken by debt collectors and also to analyze the responsibility of debt collectors for their actions. It is a normative legal research that uses statutory and analytical-conceptual approaches. It can be concluded that the credit card holders are given legal protection from the Regulation of Bank Indonesia (Central Bank). In case loss of credit card holders, both banks and debt collectors have different responsibility. More specifically, the bank is responsible to provide compensation in the form of a sum of money to the customer, meanwhile, debt collectors will be imposed criminal responsibility for their actions.*

*Keywords : Credit card, Customer, Legal Protection, Debt Collector.*

## **ABSTRAK**

Tulisan ini dilatarbelakangi oleh adanya penggunaan kartu kredit secara konsumtif yang pada akhirnya menyebabkan nasabah pemegang kartu kredit tidak dapat melunasi hutangnya, sehingga bank menggunakan jasa *debt collector* untuk menagih hutang tersebut. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum nasabah kartu kredit terhadap tindakan yang dilakukan oleh *debt collector* dan tanggung jawab *debt collector* atas tindakan yang dilakukannya. Tulisan ini merupakan suatu penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dan analisis konsep hukum. Kesimpulan dari tulisan ini adalah bahwa nasabah pemegang kartu kredit yang dirugikan mendapat perlindungan hukum dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI). Terhadap kerugian nasabah pemegang kartu kredit, maka pihak bank dan *debt collector* memiliki tanggung jawab berbeda. Secara khusus, pihak bank bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi berupa sejumlah uang kepada nasabah, sedangkan *debt collector* bertanggungjawab secara pidana sesuai dengan perbuatan yang dilakukan.

Kata Kunci : Kartu Kredit, Nasabah, Perlindungan hukum, *Debt Collector*.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi informasi dan mekanisme sistem pembayaran dalam transaksi perdagangan juga mengalami perkembangan yang cukup pesat. Beragam alat bayar dapat digunakan dalam transaksi perdagangan. Penggunaan alat bayar dalam bentuk uang telah lama dipakai oleh manusia. Tetapi, uang sebagai alat pembayaran tersebut ternyata dirasakan kurang praktis dan tidak aman misalnya jika seseorang tidak membawa uang yang cukup untuk membeli kebutuhan yang terdesak, sehingga berkembanglah bentuk alat bayar lain, yaitu kartu kredit.

Di Indonesia, perkembangan penggunaan kartu kredit sebagai alat bayar sangat pesat terutama di kalangan masyarakat lapisan menengah dan atas. Perkembangan tersebut tidak terlepas dari adanya beberapa faktor, antara lain faktor keamanan, kemudahan, dan kepraktisan dari penggunaan kartu kredit. Dengan menggunakan kartu kredit, transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan aman, mudah, dan lancar.<sup>1</sup>

Kemudahan yang diberikan oleh kartu kredit membuat nasabah pemegang kartu sebagai pemakai yang konsumtif yang menyebabkan bengkaknya tagihan bulanan kartu kredit dan nasabah pemegang kartu kredit tidak dapat melunasi tagihan tersebut. Hal inilah yang disebut dengan kredit macet karena nasabah pemegang kartu kredit tidak mampu lagi untuk membayar tagihan-tagihan tersebut.

Adanya kredit macet akan membuat pihak bank penerbit kartu kredit menggunakan jasa *debt collector* untuk menagih hutang-hutang kartu kredit tersebut. *Debt collector* dalam menagih hutang akan melakukan suatu perbuatan melawan hukum yang akan merugikan nasabah pemegang kartu kredit.<sup>2</sup>

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum nasabah kartu kredit terhadap adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector* dan tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector*.

---

<sup>1</sup> Sunaryo, 2009, *Lembaga Hukum Pembiayaan*, Cet. II, Sinar Grafika, Jakarta, h. 114.

<sup>2</sup> Jonker Sihombing, 2009, *Tanggung Jawab Yuridis Bankir Atas Kredit Macet Nasabah*, PT Alumni, Bandung, h. 60.

## II. ISI MAKALAH

### 2.1 Metode Penelitian

Tulisan ini merupakan suatu penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statutory approach*) dan analisis konsep hukum (*analitical & conseptual apporach*). Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, dan sekunder. Adapun bahan hukum primer yang digunakan bersumber pada peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Sedangkan, bahan hukum sekunder yang digunakan adalah merujuk pada buku-buku (*textbook*) terkait.

### 2.2 Hasil dan Pembahasan

#### 2.2.1 Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit Terhadap Adanya Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh *Debt Collector*

Kartu kredit merupakan salah satu alat bayar dalam transaksi perdagangan yang sudah dikenal luas oleh masyarakat Indonesia. Kartu kredit dalam bahasa inggris adalah *credit card* yaitu kartu yang di dalamnya mencantumkan identitas pemegang kartu kredit dan penerbit, yaitu bank. Kartu kredit umumnya terbuat dari bahan plastik dan berukuran kecil, sehingga istilah kartu kredit ini umumnya disebut juga kartu plastik.<sup>3</sup>

Perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit terhadap adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector* hanya terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Pada dasarnya, penggunaan jasa *debt collector* dalam melakukan penagihan kartu kredit kepada nasabah diperbolehkan. Tetapi, dalam melakukan penagihan terdapat sejumlah ketentuan yang dicantumkan dalam SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Dalam ketentuan itu dijelaskan ada 3 cara yang dapat dilakukan *debt collector* dalam melakukan penagihan kartu kredit agar tidak terjadi perbuatan yang melanggar hukum : Pertama, dalam hal penerbit (bank) menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan transaksi kartu kredit, maka penagihan oleh pihak lain tersebut hanya dapat

---

<sup>3</sup> Sunaryo, *op.cit*, h. 115.

dilakukan jika kualitas tagihan kartu kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kolektibilitas. Kedua, bank penerbit harus menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain juga harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum. Ketiga, dalam perjanjian kerjasama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit tersebut, harus memuat klausula tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut.

### **2.2.2 Tanggung Jawab Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh *Debt Collector***

Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector* maka menjadi tanggung jawab *debt collector* dan tanggung jawab bank penerbit kartu kredit. Pihak *debt collector* dalam melakukan tindakan perbuatan melawan hukum kepada nasabah maka dikenakan pertanggungjawaban pidana sesuai dengan perbuatan yang dilakukan oleh *debt collector*. Apabila *debt collector* melakukan tindakan pemaksaan, maka *debt collector* dikenakan Pasal 335 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), sedangkan apabila *debt collector* melakukan pemerasan dengan kekerasan maka *debt collector* dikenakan Pasal 368 KUHP.

Pihak bank penerbit kartu kredit juga ikut bertanggungjawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector* karena bank adalah sebagai pihak yang memberikan perintah kepada *debt collector* untuk melakukan pekerjaan penagihan kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan Pasal 3 angka 3 PBI Nomor 14/25/PBI/2011 yang menjelaskan bahwa bank tetap bertanggungjawab atas pekerjaan yang dialihdayakan kepada perusahaan penyedia jasa.

Atas segala perbuatan *debt collector*, maka pihak bank harus bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi kepada nasabah. Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) disebutkan bahwa “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Ganti kerugian pada perbuatan melawan hukum dapat bersifat kerugian materiil dan immateriil. Kerugian materiil dapat terdiri dari kerugian yang nyata-nyata diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh. Sedangkan kerugian immateriil adalah

kerugian seperti ketakutan, sakit dan kehilangan kesenangan hidup. Ganti kerugian pada perbuatan melawan hukum dihitung dengan sejumlah uang.<sup>4</sup>

### III. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nasabah pemegang kartu kredit yang dirugikan sebagai akibat tindakan yang dilakukan oleh *debt collector* mendapatkan perlindungan hukum dalam PBI Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Selanjutnya, *debt collector* dan bank penerbit kartu kredit harus bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh nasabah pemegang kartu kredit. Pihak *debt collector* dikenakan pertanggungjawaban pidana sesuai dengan perbuatannya, dan pihak bank bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi berupa sejumlah uang kepada nasabah yang dirugikan akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt collector*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad, Abdulkadir, 2010, *Hukum Perdata Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sihombing, Jonker, 2009, *Tanggung Jawab Yuridis Bankir Atas Kredit Macet Nasabah*, PT Alumni, Bandung.
- Sunaryo, 2009, *Lembaga Hukum Pembiayaan*, Cet. II, Sinar Grafika, Jakarta.
- Peraturan Bank Indoensia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
- Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- Kitab Undang Undang Hukum Perdata, Terjemahan R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Tahun 2009.

---

<sup>4</sup> Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perdata Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 264.