

# **TANGGUNG JAWAB BANK ATAS KETERLIBATAN JASA PENAGIH UTANG\***

Oleh :

I Gede Gumiar Eka Redana\*\*

Dr. I Made Udiana, SH, MH\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum  
Universitas Udayana

## **Abstrak**

Kredit merupakan persetujuan pinjam-meminjam dengan pihak kreditur dan pihak debitur yang mewajibkan pihak debitur untuk membayar utangnya dengan jangka waktu yang telah disepakati. Bank dapat menyewa jasa penagih utang untuk menagih utang kepada nasabah yang kreditnya macet. Tidak sedikit jasa penagih utang dalam menjalankan pekerjaannya bertindak sewenang-wenang. Indonesia belum memiliki peraturan mengkhusus terhadap tanggung jawab bank atas keterlibatan jasa penagih utang, sehingga menjadi suatu norma kabur. Kondisi tersebut akan menimbulkan ketidakpastian dikemudian hari. Tujuan dari penulisan ini yakni untuk mengetahui apakah dasar hukum jasa penagih utang dan bagaimanakah tanggung jawab bank atas keterlibatan jasa penagih utang. Metode penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Tujuan ini menghasilkan analisis bahwa dasar hukum yang mengatur mengenai jasa penagih utang termuat pada Peraturan PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Peraturan Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan

---

\*Tanggung Jawab Bank Atas Keterlibatan Jasa penagih utang merupakan karya ilmiah diluar ringkasan skripsi.

\*\*I Gede Gumiar Eka Redana adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: gumiareka7111@gmail.com

\*\*\*Dr. I Made Udiana, SH, MH adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: udianabali@gmail.com

Kartu. Bank bertanggung jawab penuh atas semua akibat hukum yang ditimbulkan oleh pihak jasa penagih utang.

Kata kunci : jasa penagih utang, bank, tanggung jawab.

### **Abstract**

*Credit is a loan-borrowing agreement between the creditor and the debtor which requires the debtor to repay the debt with an agreed period of time. Bank's can use debt collector to collect debts to customers whose credits have stalled. Not a few debt collector in performing their work acting arbitrarily. Indonesia does not yet have a regulation specifically on the responsibilities of bank's for the involvement of debt collector, thus becoming an blurred norm. Such conditions will lead to uncertainty in the future. The purposes of writing is to see whether the legal basis of debt collector and how the bank's responsibility for the involvement of debt collector. The methodology used in this report is research normative law. This writing produce analysis that the legal basis governing debt collection services is contained in Bank Indonesia (PBI) Regulation Number 14/2/PBI/2012 concerning Amendment to Bank Indonesia Regulation Number 11/11/PBI/2009 concerning the Implementation of Card-Based Payment Instrument Activities. The bank responsible for any legal consequences arising from cooperation between debt collector parties.*

*Keywords : debt collector, bank, responsibility*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era globalisasi ini, tingkat kebutuhan masyarakat semakin tinggi. Semakin tingginya kebutuhan pokok masyarakat, mereka cenderung melakukan segala hal untuk memenuhi kebutuhannya, salah satunya dengan meminjam kredit di bank.

Kredit merupakan persetujuan pinjam-meminjam antara pihak kreditur dan pihak debitur yang mewajibkan pihak debitur untuk membayar utangnya dengan jangka waktu yang

telah disepakati dan disertai pemberian bunga. Pinjaman kredit pada umumnya dilakukan di lembaga perbankan. Pinjaman kredit bisa dilakukan oleh perorangan dan badan usaha, syarat-syarat yang perlu dipenuhi oleh debitur yaitu dengan memberikan jaminan.

Apabila debitur melalaikan kewajibannya untuk melunasi utangnya, bank dapat menyewa jasa penagih utang. Hal ini berdasarkan pada Pasal 17B ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, dimana jasa penagih utang bekerja atas kuasa yang diberikan pihak bank dalam menagih utang.

Pada tahun 2011, publik dihebohkan dengan pemberitaan tewasnya nasabah citibank akibat dianiaya oleh jasa penagih utang. Dilansir pada *kompasiana.com*<sup>1</sup>, penganiayaan tersebut berawal karena nasabah belum dapat membayar tagihan kartu kredit.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP/2009 tersebut tidak mengatur secara jelas terkait tanggung jawab bank atas keterlibatan jasa penagih utang, sehingga hal ini menjadi suatu norma kabur. Kondisi tersebut akan menimbulkan ketidakpastian dikemudian hari. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis mengangkat permasalahan tentang apakah dasar hukum jasa penagih

---

<sup>1</sup>Daniel H.T., 2011, "Nasabah Kartu Kredit Citibank Tewas: Akibat dari Praktek Premanisasi (Citibank Kena Batunya!)", [URL://www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com). diakses tanggal 3 Desember 2017

utang dan bagaimanakah tanggung jawab bank atas keterlibatan jasa penagih utang.

## **1.2 TUJUAN PENULISAN**

Dari latar belakang diatas, tujuan penulisan ini yakni:

1. Tujuan umum
  - a. Untuk pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang perbankan, serta menambah wawasan bagi mahasiswa dalam kehidupan masyarakat.
  - b. Untuk mengetahui dasar hukum jasa penagih utang terkait tanggung jawab bank melibatkan jasa penagih utang.
2. Tujuan khusus
  - a. Untuk mengetahui dasar hukum jasa penagih utang.
  - b. Untuk mengetahui tanggung jawab bank atas keterlibatan jasa penagih utang.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode**

Metode penilitan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif.<sup>2</sup> Istilah lain yang digunakan adalah penelitian dokrinal yaitu melakukan pendekatan undang-undang dengan mengkaji undang-undang dan regulasi yang menyangkut isu hukum yang ditangani.

---

<sup>2</sup>Aimiruddin dan H.Zaiinal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, h.166.

## **2.2 Hasil dan Analisis**

### **2.2.1 Dasar hukum jasa penagih utang**

Kartu kredit merupakan pengganti uang tunai yang fungsinya digunakan sebagai alat pembayaran.<sup>3</sup> Kartu kredit ialah alat pembayaran yang sah dipergunakan oleh nasabah untuk ditukar dengan jasa ataupun barang yang diinginkan di tempat yang memfasilitasi kartu kredit.

Bank menerbitkan kartu kredit demi kepentingan nasabah. Pembayaran kartu kredit diterima oleh pedagang kemudian, pedagang yang akan menagih pembayarannya kepada bank. Setelah itu nasabah pengguna kartu kredit tersebut membayar tagihan secara langsung kepada bank atau lembaga pengelola kartu kredit. Apabila terdapat nasabah dalam pelunasan tagihan kartu kreditnya jatuh tempo atau dengan kata lain kredit macet, maka bank dapat menyewa jasa penagih utang.

Khusus di bidang perbankan, terdapat peraturan yang memungkinkan pihak bank untuk melakukan penagihan kartu kredit dengan jasa penagihan sendiri atau jasa penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagih. Adapun ketentuan yang mengatur mengenai jasa penagih utang sebagai berikut:

1. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan BI Nomor 11/11//PBI/2009 tentang

---

<sup>3</sup>Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, h.90.

Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Menurut pasal 17B aturan ini mengatur tentang penagihan utang kartu kredit yang dilakukan oleh pihak penerbit kartu sendiri atau penyedia jasa penagih (jasa penagih utang) pokok-pokok etika penagihan kartu kredit wajib dipatuhi. Penerbit kartu dalam perihal penggunaan jasa pihak lain (jasa penagih utang), diwajibkan untuk menjamin kualitas pelaksanaan penagihan kartu kredit.

2. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu selanjutnya diubah dengan peraturan:
  - a. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 14/17/DASP Tanggal 7 Juni 2012 tentang Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan kartu.
  - b. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 16/25/DKSP tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
  - c. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 17/51/DKSP Tahun 2015 tentang Perubahan

Ketiga Atas Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

- d. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 18/33/DKSP tahun 2016 tentang Perubahan Keempat Atas Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Adapun isi dari peraturan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) di atas yaitu penagihan bisa dilakukan dari pihak lain (jasa penagih utang) jika pemegang kartu kredit masuk kualitas kredit macet.

Penerbit kartu kredit (bank) wajib memastikan:

1. Jasa penagih (jasa penagih utang) telah mendapat pelatihan yang memadai serta etika penagihan dilakukan dengan aturan yang berlaku.
2. Identitas semua jasa penagih (jasa penagih utang) harus resmi dari penerbit kartu.
3. Jasa penagih (jasa penagih utang) didalam melaksanakan tugasnya pokok-pokok etika wajib dipatuhi sebagai berikut:
  - a. Memakai *id card* yang diperoleh dari penerbit kartu kredit.
  - b. Jasa penagih (jasa penagih utang) dalam melaksanakan tugasnya dilarang mengancam, melakukan kekerasan, dan

- tindakan yang memermalukan pemegang kartu kredit.
- c. Jasa penagih (jasa penagih utang) tidak diizinkan melakukan tindakan secara fisik atau verbal.
  - d. Jasa penagih (jasa penagih utang) tidak diizinkan menagih dari pihak lain kecuali pemegang kartu kredit.
  - e. Jasa penagih (jasa penagih utang) tidak diizinkan mengganggu nasabah dengan cara berkomunikasi terus menerus.
  - f. Penagihan kartu kredit dilakukan di domisili nasabah.
  - g. Penagihan dapat dilakukan pukul 08.00-20.00 waktu setempat.
  - h. Penagihan dapat dilakukan diluar domisili atau diluar jam kerja atas dasar persetujuan pemegang kartu kredit.

### **2.2.2 Tanggung jawab bank atas keterlibatan jasa penagih utang**

Hubungan hukum antara bank dengan penyedia jasa penagih utang didasarkan pada perjanjian pemberian kuasa, yakni kuasa untuk menagih tunggakan debitur yang termasuk dalam kriteria debitur macet. Perjanjian pemberian kuasa diatur dalam Pasal 1792-1819 KUH Perdata. Pasal 1792 KUH Perdata mengatur bahwa pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya

menyelenggarakan suatu urusan. Dalam Pasal 1807 KUH Perdata mengatur salah satu kewajiban si pemberi kuasa, bunyi Pasal tersebut sebagai berikut:

1. Si pemberi kuasa diwajibkan memenuhi perikatan-perikatan yang diperbuat oleh si kuasa menurut kekuasaan yang ia telah berikan kepadanya.
2. Ia tidak terikat pada apa yang telah diperbuat selebihnya daripada itu, selain sekedar ia telah menyetujuinya secara tegas atau secara diam-diam.

Perjanjian pemberian kuasa ini diatur pada peraturan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 14/17/DASP/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Para pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing yang harus dilaksanakan. Perjanjian tersebut juga harus memuat klausula tentang tanggung jawab bank terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan jasa penagih utang.

Berdasarkan ketentuan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 14/17/DASP/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, terdapat tiga cara yang dapat dilakukan oleh jasa penagih utang dalam menagih kartu kredit, sebagai berikut<sup>4</sup>:

1. Apabila penerbit kartu kredit yakni bank memakai jasa penagih, maka penagihan hanya

---

<sup>4</sup>Amalia Kurniawan dan I Made Budi Arsika, "Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit Terhadap Adanya Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan Oleh Jasa penagih utang", Kertha Semaya, Vol.II/No.6/Oktober 2016.

bisa dilakukan jika kualitas kartu kredit berada dikategori kolektibilitas ataupun macet.

2. Penerbit kartu kredit dalam hal ini bank wajib menjamin dalam penagihan dilakukan dengan tidak melawan hukum.
3. Dalam melakukan penagihan kartu kredit pihak penerbit kartu kredit dalam hal ini bank membuat perjanjian kerja sama dengan jasa penagih utang harus membuat perjanjian perihal tanggung jawab bank dengan segala akibat hukum yang timbul dari jasa penagih utang.

Pihak penerbit kartu kredit dalam hal ini bank bertanggung jawab atas perbuatan jasa penagih utang yang melanggar hukum. Hal ini dikarenakan bank sebagai pihak yang memberikan kuasa kepada jasa penagih utang untuk menagih utang nasabah.

Berdasarkan pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dinyatakan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut. Adapun unsur-unsur pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata sebagai berikut:

1. Adanya tindakan melawan hukum.

Tindakan pelaku yang melanggar hukum, melanggar undang-undang, bertentangan

kesusilaan, bertentangan dengan ketertiban umum.<sup>5</sup>

2. Adanya kerugian.

Akibat perbuatan pelaku mengakibatkan kerugian materiil dan kerugian immateriil.<sup>6</sup>

3. Adanya kesalahan.

Kesalahan ada dua yaitu kesalahan dengan kesengajaan dan tidak kesengajaan.<sup>7</sup>

4. Adanya hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan.

Kerugian disebabkan oleh perbuatan. Selain itu kerugian juga disebabkan oleh beberapa syarat dari perbuatan.

Adanya hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan yang dilakukan dengan akibat yang muncul berawal dari kesepakatan yang dibuat oleh kedua pihak yakni pihak kreditur (bank) dengan pihak jasa penagih. Perjanjian tersebut memuat klausul bahwa bank memberikan tanggung jawab kepada jasa penagih utang. Apabila jasa penagih melakukan hal yang sewenang-wenang terhadap nasabah, hal ini dapat menimbulkan kerugian materiil dan kerugian immateriil. Jika merujuk pada peraturan yang berlaku yakni peraturan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 18/33/DKSP tahun 2016 mengatur bahwa bank bertanggung jawab secara penuh atas semua akibat yang ditimbulkan oleh

---

<sup>5</sup>Munir Fuady, 2002, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal.3.

<sup>6</sup>Abdulkadir Muhammad, 2002, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, hal.148.

<sup>7</sup>Marheinis Abdulhay, 2006, *Hukum Perdata*, Pembinaan UPN, Jakarta, hal.84.

jasa penagih utang. Apabila jasa penagih utang melakukan kesalahan dalam melakukan tugasnya dengan disengaja maupun tidak disengaja di luar dari perjanjian yang telah disepakati antara bank dengan penyedia jasa penagih utang maka jasa penagih utang bertanggungjawab atas tindakannya.

### **III. PENUTUP**

#### **a. Simpulan**

Dasar hukum yang mengatur mengenai jasa penagih utang yakni termuat dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 11/11/PBI/2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Lebih lanjut diatur pada Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu selanjutnya terakhir diubah oleh Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 18/33/DKSP Tahun 2016 tentang Perubahan Keempat Atas Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembyaran dengan Menggunakan Kartu.

Merujuk dari peraturan yang berlaku yakni peraturan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 18/33/DKSP Tahun 2016 mengatur bahwa bank bertanggung jawab secara penuh atas semua akibat hukum yang ditimbulkan oleh jasa penagih utang. Jadi apabila jasa penagih utang melakukan

kesalahan dalam menjalankan tugasnya dengan disengaja maupun tidak disengaja maka bank harus bertanggung jawab atas kesalahan tersebut.

**b. Saran**

Untuk mengatasi masalah kekaburan norma terkait belum jelasnya pengaturan tanggung jawab bank atas keterlibatan jasa penagih utang, pemerintah diharapkan agar membuat peraturan secara khusus terkait masalah tersebut. Masyarakat ikut serta dalam mengawasi kegiatan operasional jasa penagih utang.

**DAFTAR PUSTAKA**

Buku-buku

Abdulhay, Marheinis, 2006, *Hukum Perdata*, Pembinaan UPN, Jakarta.

Aimiruddin dan H.Zaiinal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

Fuady, Munir, 2002, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.

Muhammad, Abdulkadir, 2002, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.

Setiawan, R., 2007, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Bina Cipta, Bandung.

#### Jurnal

Amalia Kurniawan dan I Made Budi Arsika, “Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit Terhadap Adanya Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan Oleh Jasa penagih utang”, *Kertha Semaya*, Vol.II/No.6/Oktober 2016.

#### Internet

Daniel H.T., 2011, “Nasabah Kartu Kredit Citibank Tewas: Akibat dari Praktek Premanisasi (Citibank Kena Batunya!)”, [URL://www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com). diakses tanggal 3 Desember 2017.

#### Peraturan Perundang-undangan

Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 18/33/DKSP Tahun 2016 tentang Perubahan Keempat Atas Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.