

PERLINDUNGAN HUKUM TEHADAP NASABAH KARTU KREDIT DALAM PROSES PEMBAYARAN MELALUI JASA PENAGIH UTANG

Putu Netta Sukmayanti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: nettayoyoi07@gmail.com
Desak Putu Dewi Kasih, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: dewi_kasih@unud.ac.id

DOI : KW.2021.v10.i08.p05

ABSTRAK

Tujuan studi ini untuk mengetahui pengaturan penggunaan jasa penagih utang oleh bank dalam menagih utang kepada nasabah pengguna kartu kredit serta menganalisis perlindungan hukum terhadap nasabah dalam proses pembayaran melalui jasa penagih utang. Metode yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan serta konseptual. Hasil studi menunjukkan pihak bank diperbolehkan menggunakan jasa penagih utang dalam penagihan utang nasabah apabila pada saat kredit nasabah pengguna kartu kredit telah digolongkan kredit macet oleh bank. Hal tersebut telah diatur dalam PBI Nomor: 14/2/PBI/2012 dan SEBI Nomor 14/17/DASP. Pihak bank wajib memberitahu nasabah pengguna kartu kredit apabila menggunakan debt collector dalam penagihan utangnya. Tenaga penagih utang harus mematuhi etika dan syarat-syarat penagihan serta pihak bank wajib melakukan pengawasan terhadap kinerja debt collectornya. Tenaga penagih utang dilarang tegas untuk melakukan kekerasan atau mempermalukan nasabah pengguna kartu kredit pada saat penagihan utang. Apabila terjadi tindakan kekerasan oleh debt collector kepada nasabah maka nasabah dapat melakukan pengaduan ke seluruh kantor bank sebagai bentuk perlindungan hukum. Mengenai pengaduan telah diatur dalam PBI Nomor: 10/10/PBI/2008.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Nasabah Kartu Kredit, Jasa Penagih Utang, Penagihan Utang*

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the arrangements for the use of debt collection services by banks in collecting debts from credit card users and to analyze the legal protection of credit card customers in the payment process through debt collection services. The method used is normative legal research with a statutory approach and conceptual approach. The results of the study show that banks are allowed to use debt collection services in collecting customer debt if at the time of credit, the credit card user is classified as bad credit by the bank. This has been regulated in PBI Number: 14/2 / PBI / 2012 and SEBI Number 14/17 / DASP. The bank is obliged to notify customers of credit card users if they use debt collectors in collecting their debts. Debt collectors must comply with ethics and collection requirements and banks are required to supervise the performance of their debt collectors. Debt collection personnel are strictly prohibited from committing violence or embarrassing credit card users when collecting debts. If there is an act of violence by a debt collector against a customer, the customer can file a complaint to all bank offices as a form of legal protection. Regarding complaints, it has been regulated in PBI Number: 10/10 / PBI / 2008.

Keywords: *Legal Protection, Credit Card Customers, Debt Collection Services, Debt Collection*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan yaitu bank memiliki peranan penting dalam proses pengaturan keuangan masyarakat. Masyarakat yang *surplus spending* unit dapat menyimpan dananya pada bank sedangkan bagi masyarakat yang *defisit spending* unit dapat melakukan peminjaman pada bank. Mengenai Bank di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank adalah suatu badan usaha yang membantu aktivitas masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dengan tabungan serta pemberian pinjaman kredit. Maka dari itu, bank memiliki peran sebagai lembaga intermediasi atau penengah dimana mempertemukan pihak-pihak yang memiliki kepentingan berbeda-beda.¹

Bank memiliki fungsi sebagai perantara keuangan dalam kehidupan ekonomi masyarakat Indonesia, yang mempunyai kegiatan pokok untuk menyimpan dan meneruskan dana masyarakat maupun memindahkan dana masyarakat yang *surplus spending* unit kepada *defisit spending* unit. Usaha bank bertujuan untuk proses pembangunan nasional, meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh, serta meningkatkan negara yang stabil demi terwujudnya negara yang sehat.²

Kredit merupakan salah satu jasa perbankan yang paling terkenal dalam kalangan masyarakat umum. Berdasarkan terminologi, "kredit" berasal dari bahasa Latin "*Credere*" yaitu kepercayaan. Maka dari itu terdapat suatu keyakinan dari bank kepada penerima kredit (debitur) bahwa dana yang dipinjamkan pihak bank (kreditur) nantinya akan kembali lagi sesuai dengan nominal dan waktu yang telah disepakati.³ Perkembangan pemberian kredit tidak hanya berpaku pada pemberian uang secara tunai dalam jumlah yang kecil ataupun besar yang disesuaikan kebutuhan nasabah. Demi meminimalisir penggunaan uang tunai, pihak bank mengeluarkan inovasi baru dengan menerbitkan penggunaan kartu kredit. Kartu kredit yaitu salah satu alat pembayaran untuk menggantikan uang tunai dengan pemberian fasilitas kredit dalam bentuk kartu dimana pada saat telah jatuh tempo perlu dilakukan pelunasan baik secara keseluruhan maupun minimum dan sisanya dijadikan kredit.⁴ Penggunaan kartu kredit memudahkan proses transaksi apapun dan mengurangi rasa ketidakamanan membawa uang dalam jumlah besar ketika nasabah ingin berbelanja.

Penanaman dana dalam bentuk pemberian kredit mengandung risiko yang disebut sebagai asset berisiko (*risk assets*). Akan terjadi kredit bermasalah yang cukup besar apabila pihak bank tidak dapat mengendalikan risiko tersebut sehingga akan berdampak luas yaitu pada kelangsungan usaha bank. Faktor penyebab terjadinya

¹ Gandapradja, Permadi. *Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank* (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2004), 2-3.

² Saroinsong, Andrew N. "Fungsi Bank Dalam Sistem Penyaluran Kredit Perbankan." *Lex Privatum* 2, no. 3 (2014): 130-137, h. 136.

³ Sembiring, Sentosa. *Hukum Perbankan Edisi Revisi* (Bandung, CV. Bandar Maju, 2012), 148.

⁴ Malelak, Mariana Ing, Gesti Memarisa, and Njo Anastasia. "Pengaruh Faktor Demografi terhadap Perilaku Penggunaan Kartu Kredit." *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 4, no. 2 (2016): 172-188, h. 172.

risiko kredit yaitu adanya penyalahgunaan kredit oleh debitur, keteledoran dalam melakukan pengelolaan usahanya serta tidak memiliki itikad baik, pejabat bank yang memiliki kualitas rendah, adanya rasa kompetitif antar bank, serta lemahnya pengawasan bank.⁵ Prinsip kehati-hatian merupakan salah satu dasar yang digunakan bank dalam memberikan kredit kepada debitur. Prinsip ini digunakan untuk meminimalisir terjadinya risiko kredit yang dapat mengakibatkan kredit bermasalah yaitu dengan menganalisis karakter, kemampuan, modal dan jaminan pihak debitur serta situasi dan kondisi ekonomi secara makro dan mikro.

Penggunaan kartu kredit bermasalah terus terjadi peningkatan semenjak pandemi virus corona. Kondisi ekonomi yang kurang stabil berdampak pada kesulitan nasabah untuk melunasi utangnya. Pelunasan pembayaran kartu kredit bukanlah prioritasnya saat ini. Berdasarkan data OJK mengindikasikan bahwa kredit bermasalah pada bank terjadi peningkatan ratio yang tercatat mencapai Rp2,65 miliar atau berada di level 3,63 persen. Pada bulan Juni 2020 terjadi peningkatan NPL sebesar 16,03 persen mtm dan menjadi nilai tertinggi sepanjang tahun 2020.⁶ Pengguna kartu kredit yang tidak melakukan kewajibannya untuk melakukan pembayaran tagihan sesuai dengan yang telah diperjanjikan dengan pihak bank akan memunculkan wanprestasi dan berujung pada terjadinya kartu kredit macet. Dalam menangani risiko tersebut pihak bank akan melakukan segala upaya untuk dapat meminta pelunasan pinjaman sebagaimana hak yang memang dimilikinya.

Dalam prakteknya pihak bank tentu akan menggunakan upaya yang mudah dan tidak berbelit sehingga jarang menggunakan upaya hukum dengan pengajuan gugatan ke pengadilan. Tidak menutup kemungkinan bagi pihak bank untuk memanfaatkan jasa pihak ketiga dalam penagihan utang nasabah. Pihak bank dapat menggunakan jasa penagih utang dalam melakukan penagihan kepada nasabah supaya melunasi pinjaman yang diberikan pihak bank kepada nasabah pengguna kartu kredit. Terkadang dalam penagihan utang nasabah tenaga *debt collector* melakukan kekerasan terhadap nasabah sebagai efek takut sehingga nasabah segera melunasi utangnya.

Setelah melakukan pengamatan dengan mengkaji penelitian mengenai penggunaan jasa penagih utang dalam penagihan pelunasan kredit, ditemukan penelitian dengan topik yang sama namun topik permasalahan yang diangkat berbeda. Adapun penelitian yang pertama dengan judul "Penggunaan Jasa *Debt Collector* Dalam Menagih Kredit Bermasalah Oleh Bank" dan penelitian kedua berjudul "Tindakan Pengancaman Dan Perampasan Yang Dilakukan Oleh *Debt Collector* Kepada Debitur" yang merupakan bagian dari Jurnal Kertha Wicara Fakultas Hukum Universitas Udayana. Pada pembahasan jurnal serupa pada judul yang pertama membahas lebih mengkhusus mengenai dasar pengaturan jasa *debt collector* dalam menangani kredit bermasalah dan pertanggungjawaban bank dalam perbuatan melawan hukum yang dilakukannya kepada nasabah. Selanjutnya jurnal serupa pada judul kedua membahas mengenai pertanggungjawaban pidana pengguna *debt collector* yang melakukan penganiayaan kepada debitur. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya

⁵ Lailiyah, Ashofatul. "Urgensi Analisa 5c Pada Pemberian Kredit Perbankan Untuk Meminimalisir Resiko." *Yuridika* 29, no. 2 (2014): 217-232, h. 229.

⁶ Ni Putu Eka Wiratmini, "Rasio Pinjaman Bermasalah Kartu Kredit Terus Naik. Kenapa Ya?", <https://finansial.bisnis.com/read/20200903/90/1286579/rasio-pinjaman-bermasalah-kartu-kredit-terus-naik-kenapa-ya>. Diakses pada 31 Januari 2021 pukul 10.31.

walaupun memiliki topik penelitian yang sama namun terdapat perbedaan pada permasalahan yaitu mengenai pengaturan yang memperbolehkan pihak bank menggunakan jasa penagih utang dalam melakukan tagihan kartu kredit macet dan perlindungan hukum nasabah ketika bank menggunakan jasa penagih utang dalam proses pembayaran. Maka dengan demikian dibutuhkan penelitian hukum untuk mengkaji dan menuangkannya ke dalam struktur karya ilmiah berupa karya tulisan jurnal dengan judul "*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit Dalam Proses Pembayaran Melalui Jasa Penagih Utang*".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan penggunaan jasa penagih utang oleh bank dalam menagih utang kepada nasabah kartu kredit ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit dalam proses pembayaran melalui jasa penagih utang ?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui pengaturan penggunaan jasa penagih utang oleh bank dalam menagih utang kepada nasabah kartu kredit.
2. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit dalam proses pembayaran melalui jasa penagih utang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penulisan dan penelitian hukum normatif, yang bertujuan untuk mencari kebenaran dengan pembuktian melalui hukum tertulis dengan menggunakan dasar peraturan perundang-undangan serta pengetahuan.⁷ Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan mengaitkan pasal-pasal berdasarkan topik yang dibahas dan pendekatan konseptual. Bahan hukum primer yang digunakan yaitu dengan mengimplementasikan peraturan perundang-undangan. Sedangkan bahan hukum sekunder yaitu bacaan, jurnal ilmiah serta literatur lainnya dengan menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan metode studi kepustakaan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Penggunaan Jasa Penagih Utang Oleh Bank Dalam Menagih Utang Kepada Nasabah Kartu Kredit

Penggunaan kartu kredit memudahkan transaksi pembayaran nasabah dikarenakan tidak perlu untuk membawa uang tunai. Sikap konsumtif nasabah dalam penggunaan kartu kredit mengakibatkan terjadinya tunggakan yang besar. Karena kelalaian pengguna kartu kredit sehingga terjadi tunggakan yang sangat besar yang kemudian berpengaruh pada proses pembayaran tunggakan tersebut. Terdapat faktor lain seperti adanya itikad buruk dari pemegang kartu kredit yang dengan sengaja tidak melakukan pelunasan pembayaran kartu kredit, serta kondisi ekonomi nasabah yang tidak stabil.⁸ Sehingga nasabah tidak dapat melakukan proses pembayaran kredit

⁷ Sulistyawati dan Shidarta. *Metode Penelitian Hukum Konstelasi dan Refleksi*. (Jakarta, Yayasan Obor Indonesia, 2009), 121.

⁸Febriyanto, Rakhmad Tisno. "Tinjauan Hukum Terhadap Wanprestasi Penggunaan Kartu Kredit Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 26, no. 11 (2020): 1320-1334, h. 1328.

secara rutin sesuai kesepakatan dengan pihak bank. Penunggakan pelunasan kredit akan berpengaruh pada kolektabilitas kredit pada bank dan mengakibatkan terjadinya kredit bermasalah (*non performing loan*) pada bank. *Non Performing Loan* adalah suatu perbandingan jumlah kredit bermasalah dengan keseluruhan jumlah kredit yang nantinya akan menampilkan kualitas kinerja pengelolaan bank dalam mengatasi kredit bermasalah.⁹ Dalam pemberian kredit kepada nasabah pihak bank perlu memperhatikan karakter serta kondisi dari nasabah yang bersangkutan dengan tujuan untuk meminimalisir terjadinya problematika seperti kredit bermasalah pada bank.

Umumnya, pada awal terjadi penunggakan pembayaran kredit, terdapat penyelesaian yang dilakukan oleh bank disebut 3R antara lain:

1. *Rescheduling* (penjadwalan kembali) yaitu penyelesaian dengan cara diberikan keringanan untuk mengundurkan jangka waktu kredit dan angsuran agar nasabah mempunyai kesempatan yang lebih lama dalam pengembalian kredit.
2. *Reconditioning* (persyaratan kembali) yaitu penyelesaian dengan cara memperbaiki persyaratan seperti mengkapitalisasi bunga yaitu menjadikan bunga sebagai pokok utang, membayar bunga yang ditunda sesuai waktu yang ditentukan, suku bunga yang diturunkan dan membebaskan bunga apabila debitur dianggap tidak akan mampu untuk membayar kredit dengan pertimbangan pihak bank.
3. *Restructuring* (penataan kembali) yaitu penyelesaian dengan penambahan jumlah kredit dan *equity* yaitu pemilik menyetorkan uang tunai dan tambahannya.¹⁰

Pihak bank dapat menempuh jalur litigasi (pengadilan) apabila ketiga tahapan tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik dimana nasabah pengguna kartu kredit tetap tidak memenuhi tanggung jawabnya untuk melakukan pembayaran utangnya. Jalur litigasi biasanya merupakan upaya terakhir yang dapat ditempuh pihak bank dalam penyelesaian tunggakan pembayaran kartu kredit dengan mengajukan gugatan kepada pengadilan negeri yang bersangkutan. Namun penyelesaian melalui jalur litigasi ini jarang digunakan karena serangkaian alur birokrasi yang sedikit rumit. Biaya yang harus dikeluarkan pihak bank cukup besar serta penyelesaian perkara dari awal sampai pada putusan akhir menyita waktu yang terbilang cukup lama sehingga pihak bank enggan menggunakan jalur litigasi.¹¹ Berdasarkan hal tersebut maka pihak bank lebih memilih menggunakan jasa penagih utang (*debt collector*) dalam menangani pelunasan pembayaran kartu kredit yang telah jatuh tempo.

Penggunaan jasa penagih utang sudah tidak asing lagi digunakan untuk mempermudah kerja lembaga keuangan. Jasa penagih utang merupakan kelompok orang atau badan sebagai pihak ketiga dimana pihak bank atau lembaga keuangan

⁹ Fitria, Nurul, and Raina Linda Sari. "Analisis Kebijakan Pemberian Kredit Dan Pengaruh Non Performing Loan Terhadap Loan To Deposit Ratio Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Rantau, Aceh Tamiang.(Periode 2007-2011)." *Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (2012): 88-101, h. 91.

¹⁰ Mulyadi, Dedi. "Analisis Manajemen Kredit Dalam Upaya Meminimalkan Kredit Bermasalah (Studi Pada PT. BPR Pantura Abadi Karawang)." *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif* 1, no. 2 (2016): 1-24, h. 10-11.

¹¹ Suryana, I. Gusti Ngurah Krisna, and Dewa Gede Rudy. "Upaya Hukum Bank Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Hal Wanprestasi Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Gajah Mada Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 1(2017): 1-17, h. 11.

menggunakan jasanya untuk membantu menagih utang nasabah kartu kredit.¹² Dalam penggunaan jasa penagih utang oleh bank akan mengakibatkan suatu hubungan hukum diantara kedua belah pihak. Hubungan hukum merupakan pengikatan antara pihak satu dengan pihak lainnya (subjek hukum) dengan kesepakatan mengenai hak serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pihak yang bersangkutan. Dikarenakan adanya perjanjian baku (*standar contact*) dan surat kuasa mengakibatkan terjadinya hubungan hukum antara pihak bank dan *debt collector*. Perjanjian baku adalah perjanjian yang memuat ketentuan-ketentuan yang secara sepihak ditetapkan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih tinggi dalam perjanjian. Perjanjian antara pihak bank dan jasa penagih utang dibuat secara tertulis dengan mengandung klausula baku yang ditetapkan oleh pihak bank yang kemudian disepakati masing-masing pihak dengan adanya pemenuhan prestasi hak dan kewajiban. Kuasa adalah kewenangan sebagai perwakilan yang bertindak demi kepentingan pemberi kuasa dalam bentuk tindakan hukum sepihak.¹³ Sehingga dalam hal ini pihak bank menyerahkan kuasanya pada *debt collector* untuk melaksanakan suatu pekerjaan yaitu penagihan tunggakan utang kepada nasabah kartu kredit.¹⁴

Jasa penagih utang atau yang biasa dikenal dengan istilah *debt collector* akan mempermudah pihak bank dalam melakukan penagihan utang kepada nasabah kartu kredit yang selalu menghindari tagihan serta melakukan penundaan pembayaran hingga akhirnya kredit tersebut tergolong dalam kredit macet. Penggunaan jasa penagih utang adalah hal yang legal dan telah diformulasikan dalam Peraturan Bank Indonesia. Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor: 14/2/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu Pasal 17B ayat (2) diformulasikan bahwa dalam menagih utang dapat dikerjakan oleh pihak bank yang menerbitkan kartu kredit atau melalui jasa pihak ketiga yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya formulasi pasal tersebut maka seyogyanya pihak bank yang memiliki piutang diperbolehkan melakukan penagihan kepada nasabah dengan menggunakan bantuan penyedia jasa yaitu *debt collector* untuk menagihnya. Dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu juga menegaskan bahwa penggunaan perusahaan jasa *debt collector* oleh pihak bank ketika kualitas kartu kredit nasabah tergolong ke dalam kredit macet serta pemberian kuasa penagihan utang dipergunakan prinsip kehati-hatian.

Dalam penagihan utang kepada nasabah kartu kredit terdapat aturan atau tata cara yang harus dilakukan oleh *debt collector*. Hal pertama yang dilakukan yaitu dengan mendatangi rumah nasabah dan menjelaskan secara persuasif mengenai kewajiban nasabah yang memiliki tunggakan pembayaran serta akibat jika tidak segera melakukan pelunasan. *Debt collector* diperbolehkan menerima pembayaran langsung dari nasabah, dengan memberikan bukti pembayaran dari bank. Diperlukan

¹² Dwiningthias, Shinta. "Penggunaan Debt collector Dalam Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Standard Chartered (Analisis Putusan MA Nomor 3192 K/Pdt/2012)." (2015): 1-74, h. 13.

¹³ Al Hadid, Umar Mukhtar. "Keabsahan Surat Kuasa Jual Berdasarkan Perjanjian Hutang Piutang Yang Dibuat Secara Notariil Akta Dihadapan Notaris." *Indonesian Journal of Criminal Law* 1, no. 1 (2019): 65-76, h. 67.

¹⁴ Saputra, Risky. "Analisis Hukum Penggunaan Jasa Pihak Ketiga (Debt Collector) Dalam Upaya Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Danamon Indonesia Tbk (Studi Putusan No. 751/PDT. G/2014/PN. JAK. SEL)." (2018): 1-88, h. 42-43.

ketelitian dan kehati-hatian nasabah dalam menerima bukti pembayaran dimana bukti pembayaran bukan berupa kuitansi yang bebas diperjual belikan namun dari tempat nasabah memiliki utang agar tidak terjadi masalah dikemudian hari.¹⁵

3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit Dalam Proses Pembayaran Melalui Jasa Penagih Utang

Perlindungan hukum kepada pengguna kartu kredit bertujuan untuk menjamin adanya aspek keadilan. Pihak bank memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada nasabah kartu kredit apabila menggunakan jasa penagih utang dalam hal penagihan utang yang telah jatuh tempo. Pemberitahuan ini sebagai bentuk perlindungan kepada nasabah dan hak nasabah untuk mendapatkan informasi sehingga proses penagihan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta tidak terjadi masalah dikemudian hari.¹⁶ Ketentuan tersebut telah diformulasikan pada SEBI Nomor 14/17/DASP Butir VII.A Nomor 3.

Perlu diperhatikan hal-hal yang patut dihindari oleh jasa penagih utang ketika melakukan tugasnya yaitu menagih pembayaran kepada nasabah. Jasa penagih utang tidak diperbolehkan bertindak kasar atau melakukan kekerasan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam menagih utang nasabah kartu kredit, penagih utang harus bersikap baik seperti yang telah diformulasikan pada Romawi VII.D Angka 4B yang memformulasikan :

- 1) Adanya pelatihan yang memadai bagi tenaga penagihan mengenai tugas dan etikanya dalam melakukan penagihan utang kepada nasabah.
- 2) Identitas setiap tenaga penagihan utang yang asli dan jelas.
- 3) Mematuhi syarat-syarat etika penagihan oleh tenaga penagihan utang yaitu :
 - a) Penggunaan kartu identitas yang resmi serta dilengkapi foto diri orang yang bersangkutan yang dikeluarkan Penerbit Kartu Kredit.
 - b) Dalam melakukan penagihan dilarang mengancam, melakukan kekerasan maupun perbuatan yang dapat memalukan nasabah.
 - c) Pelarangan dilakukannya penagihan dengan tekanan fisik ataupun verbal.
 - d) Dalam menagih harus langsung kepada nasabah dan tidak boleh salah sasaran.
 - e) Proses penagihan dapat menggunakan sarana komunikasi dengan memperhatikan etika sehingga tidak mengganggu kepentingan nasabah kartu kredit.
 - f) Penagihan harus dilaksanakan di alamat atau domisili nasabah.
 - g) Memperhatikan etika waktu penagihan yaitu pada pukul 08.00-20.00 sesuai wilayah waktu nasabah.
 - h) Diperbolehkan untuk menagih di luar etika tempat atau waktu apabila terbelah dahulu telah dilakukan persetujuan atau perjanjian dengan nasabah kartu kredit.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka jasa penagih utang diharuskan menggunakan cara-cara yang baik dalam penagihan utang nasabah. Disamping itu,

¹⁵ Hernidons, Chelsilia. "Penarikan Barang Oleh Jasa Penagih Utang (Debt Collector) Dari Konsumen Perusahaan Pembiayaan (Studi Pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Metro)." PhD diss., Fakultas Hukum, 2015: 1-63, h. 31-32.

¹⁶ Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 3, no. 1 (2014): 1-16, h. 3.

nasabah kartu kredit juga harus kooperatif dengan menyampaikan keluhan atau alasannya terkait kendala yang dialaminya sehingga menyebabkan penunggakan pembayaran utang. Dengan demikian terlihat itikad baik nasabah kartu kredit dalam usaha memenuhi kewajibannya sesuai kesepakatan dengan pihak bank. Sehingga kepentingan *debt collector* untuk menunaikan tugasnya kepada pihak bank selaku pemberi kuasa dan nasabah yang memiliki kewajiban untuk melunasi utangnya sama-sama dapat berjalan lancar.

Pihak bank harus selektif dalam memilih jasa penagih utang dan mengawasi tenaga penagih utang. Hal tersebut perlu dilakukan agar proses penagihan berjalan sesuai dengan etika penagih utang dan menghindari terjadinya tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh tenaga penagih utang. Apabila dalam prakteknya terjadi tindakan yang dilakukan *debt collector* secara sewenang-wenang kepada nasabah pengguna kartu kredit maka hal tersebut akan ikut melibatkan pihak bank selaku pemberi kuasa kepada pihak ketiga untuk bertanggungjawab apabila memang benar terjadi tindakan buruk yang dilakukan *debt collector*.¹⁷ Jadi kedudukan *debt collector* yang menagih utang kepada nasabah kartu kredit sama kedudukannya dengan pihak bank. Pentingnya pengawasan dan pengontrolan dari pihak bank terhadap kinerja *debt collector* yang telah dipercayainya guna menghindari terjadi suatu yang tidak diinginkan atau merugikan pihak bank itu sendiri. Apabila pihak bank lalai dalam mengontrol perilaku *debt collector*-nya sehingga melakukan perbuatan kekerasan kepada nasabah yang tidak sesuai dengan etika penagihan utang kartu kredit maka pihak bank dapat dikenakan sanksi administrasi. Ketentuan tersebut telah diformulasikan dalam Pasal 38 PBI Nomor: 14/2/PBI/2012. Sanksi administrasi yang diberikan dapat berupa teguran, pembayaran sejumlah uang, menghentikan sementara kegiatan APMK serta mencabut perizinan pengadaan aktivitas APMK.

Bentuk perlawanan hukum kepada nasabah kartu kredit terkait kekerasan atau tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh *debt collector* yaitu nasabah dapat melakukan pengaduan pada seluruh kantor bank. Mengenai pengaduan nasabah telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dalam peraturan tersebut telah diformulasikan bahwa pengaduan nasabah dapat dilakukan secara lisan, tertulis maupun perwakilan nasabah. Apabila dilakukan dalam bentuk tertulis, pada Pasal 8 memformulasikan bahwa bank diwajibkan menyerahkan kepada nasabah yaitu bukti tanda terima pengaduan yang setidaknya memuat nomor registrasi dan identitas nasabah serta dibubuhi tanda tangan petugas yang menerima pengaduan.¹⁸ Pihak bank wajib menyelesaikan pengaduan lisan dengan waktu 2 (dua) hari, apabila tidak dapat menyelesaikan maka bank akan memberitahu nasabah untuk melakukan pengajuan pengaduan tertulis dengan melengkapi dokumen yang diperlukan pihak bank. Pengaduan secara tertulis harus diselesaikan pihak bank dengan waktu 20 (dua puluh) hari setelah penerimaan pengaduan serta dapat memperpanjang apabila pihak bank mengalami kendala.

¹⁷ Dewanti, Rizky Febri, and S. H. Darsono. "Debt Collector Dalam Perspektif Hukum Di Indonesia." PhD diss., Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017: 1-61, h. 7.

¹⁸ Maulina, Selly, Dahlan Dahlan, and Mujibussalim Mujibussalim. "Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan Elektronik Banking." *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 18, no. 3 (2016): 353-365, h. 362.

4. Kesimpulan

Pengaturan penggunaan jasa penagih utang oleh bank dalam menagih utang kepada nasabah kartu kredit telah diformulasikan pada PBI Nomor: 14/2/PBI/2012) Pasal 17B ayat (2). Pihak bank diwajibkan untuk memberikan informasi kepada nasabah terkait penggunaan jasa penagih utang seperti yang telah diformulasikan dalam SEBI Nomor 14/17/DASP Butir VII.A Nomor 3. Hal tersebut sebagai bentuk perlindungan hukum dan hak nasabah untuk mendapatkan informasi sehingga proses penagihan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Bentuk perlindungan hukum kepada nasabah kartu kredit apabila dalam prakteknya terjadi tindakan kekerasan atau sewenang-wenang yang dilakukan oleh jasa penagih utang, maka nasabah dapat melakukan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis sebagaimana yang telah diformulasikan dalam PBI Nomor: 10/10/PBI/2008. Apabila pihak bank lalai dalam mengontrol perilaku tenaga penagih utangnya maka pihak bank dapat dikenakan sanksi administrasi berupa peneguran, pembayaran sejumlah uang, menghentikan sementara kegiatan APMK dan mencabut izin pengadaan kegiatan APMK. Ketentuan tersebut telah diformulasikan dalam Pasal 38 PBI Nomor: 14/2/PBI/2012.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Gandapradja, Permadi. *Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank* (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2004), 2-3.
- Sembiring, Sentosa. *Hukum Perbankan Edisi Revisi* (Bandung, CV. Bandar Maju, 2012), 148.
- Sulistiyawati dan Shidarta. *Metode Penelitian Hukum Konstelasi dan Refleksi*. (Jakarta, Yayasan Obor Indonesia, 2009), 121.

Jurnal

- Al Hadid, Umar Mukhtar. "Keabsahan Surat Kuasa Jual Berdasarkan Perjanjian Hutang Piutang Yang Dibuat Secara Notariil Akta Dihadapan Notaris." *Indonesian Journal of Criminal Law* 1, no. 1 (2019): 65-76, h. 67.
- Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 3, no. 1 (2014): 1-16, h. 3.
- Febriyanto, Rakhmad Tisno. "Tinjauan Hukum Terhadap Wanprestasi Penggunaan Kartu Kredit Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 26, no. 11 (2020): 1320-1334, h. 1328.
- Fitria, Nurul, and Raina Linda Sari. "Analisis Kebijakan Pemberian Kredit Dan Pengaruh Non Performing Loan Terhadap Loan To Deposit Ratio Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Rantau, Aceh Tamiang. (Periode 2007-2011)." *Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (2012): 88-101, h. 91.
- Lailiyah, Ashofatul. "Urgensi Analisa 5c Pada Pemberian Kredit Perbankan Untuk Meminimalisir Resiko." *Yuridika* 29, no. 2 (2014): 217-232, h. 229.

- Malelak, Mariana Ing, Gesti Memarisa, and Njo Anastasia. "Pengaruh Faktor Demografi terhadap Perilaku Penggunaan Kartu Kredit." *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 4, no. 2 (2016): 172-188, h. 172.
- Maulina, Selly, Dahlan Dahlan, and Mujibussalim Mujibussalim. "Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan Elektronik Banking." *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 18, no. 3 (2016): 353-365, h. 362.
- Mulyadi, Dedi. "Analisis Manajemen Kredit Dalam Upaya Meminimalkan Kredit Bermasalah (Studi Pada PT. BPR Pantura Abadi Karawang)." *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif* 1, no. 2 (2016): 1-24, h. 10-11.
- Saroinsong, Andrew N. "Fungsi Bank Dalam Sistem Penyaluran Kredit Perbankan." *Lex Privatum* 2, no. 3 (2014): 130-137, h. 136.
- Suryana, I. Gusti Ngurah Krisna, and Dewa Gede Rudy. "Upaya Hukum Bank Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Hal Wanprestasi Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Gajah Mada Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2017): 1-14, h. 11.

Skripsi

- Dewanti, Rizky Febri, and S. H. Darsono. "Debt Collector Dalam Perspektif Hukum Di Indonesia." PhD diss., Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017: 1-61, h. 7.
- Dwiningthyas, Shinta. "Penggunaan Debt collector Dalam Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Standard Chartered (Analisis Putusan MA Nomor 3192 K/Pdt/2012)." (2015): 1-74, h. 13.
- Hernidons, Chelsilia. "Penarikan Barang Oleh Jasa Penagih Utang (Debt Collector) Dari Konsumen Perusahaan Pembiayaan (Studi Pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Metro)." PhD diss., Fakultas Hukum, 2015: 1-63, h. 31-32.
- Saputra, Risky. "Analisis Hukum Penggunaan Jasa Pihak Ketiga (Debt Collector) Dalam Upaya Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Danamon Indonesia Tbk (Studi Putusan No. 751/PDT. G/2014/PN. JAK. SEL)." (2018): 1-88, h. 42-43.

Internet

- Ni Putu Eka Wiratmini, "Rasio Pinjaman Bermasalah Kartu Kredit Terus Naik. Kenapa Ya?", <https://finansial.bisnis.com/read/20200903/90/1286579/rasio-pinjaman-bermasalah-kartu-kredit-terus-naik-kenapa-ya>. Diakses pada 31 Januari 2021 pukul 10.31.

Peraturan Perundang-Undangan

- Pemerintah Indonesia. 1998. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. 2008. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/ 10 /PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 38 DPNP/UKMI/Dpbs/DKBU. Jakarta : Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. 2012. 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. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 11 Dasp. Jakarta : Sekretariat Negara.

Bank Indonesia. 2012. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.