

PENGUNAAN JASA *DEBT COLLECTOR* OLEH PIHAK BANK DALAM PENAGIHAN KREDIT MACET PADA KARTU KREDIT

Feri Andrianton

Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia

ABSTRACT

Payment using a credit card will charge a very high interest. The interest is very high, causing many people who can not pay their debts to the bank so it requires a great effort for the bank to collect credit card debt. To collect the debt, the Bank can use various methods even the bank is not reluctant to hire debt collector services

The type of research the author uses is Normative legal research. Normative Legal Research (normative juridical) is a legal research method carried out by examining mere literature or secondary data.

The results of the study stated that based on the results of research conducted by the author of Bank CIMB NIAGA Cab. Kutai Kartanegara can be concluded that the use of debt collectors by banks in the use of bad credit on credit cards by using threats and even violence against customers can be categorized as a crime in the perspective of criminal law. Namely with Article 310 in conjunction with Article 335 paragraph (1) and jo Article 170 of the Criminal Code and the conditions for the use of debt collector services by banks in the collection of bad credit on credit cards according to applicable regulations is if the quality of credit card bills has entered into doubtful or bad collectibility. , Billing of other parties

is done in a way that is not violating the law and In a cooperation agreement between the issuer & other parties to collect credit card transactions, it must contain a clause concerning the issuer's responsibility for any legal consequences of the cooperation of other parties.

Keywords: Credit, Loss, Debt Collector

I. PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Salah satu alternative dalam pendanaan yang dapat digunakan adalah melalui bank. Pengertian bank seperti yang tercantum dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan, bahwa

“bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

“Secara sederhana dapat dikatakan sebagai lembaga pranata atau intitusi antara kelompok orang

yang mempunyai dana lebih (*surplus spending group*) dan kelompok orang yang kekurangan dana (*defisit spending group*).”¹

Pengertian kredit menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. “Dalam pengertian kredit ada terdapat pengertian transfer antara waktu sekarang dengan waktu yang akan datang. Dengan demikian didefinisikan sebagai suatu hak untuk menggunakan uang dalam batas waktu tertentu berdasarkan pertimbangan tertentu.”²

Selain itu, dalam pemberian kredit usaha, pihak bank juga mensyaratkan adanya penjaminan. Sebagai penjaminan yang utama adalah “nilai dan kelayakan usaha yang

akan dibiayai dengan kredit yang dimohonkan. Apabila nilai dan kelayakan usaha bank kurang menjamin pengembalian kredit maka bank mensyaratkan harus menjamin pengembalian kredit yang berupa jaminan kebendaan”.³

Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa “apabila debitur “karena kesalahannya” tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, maka debitur itu wanprestasi atau cidera janji. Kata karena salahnya sangat penting, oleh karena debitur tidak melaksanakan prestasi yang diperjanjikan sama sekali bukan karena salahnya.”⁴ Wanprestasi ini memiliki akibat yang sangat penting, oleh karena itu harus diketahui terlebih dahulu apakah benar di antara pihak yang melakukan perjanjian itu ada melakukan cidera janji atau tidak.

Adanya kasus kredit bermasalah adalah debitur telah dianggap mengingkari janji untuk membayar bunga dan/atau kredit induk yang telah jatuh tempo sehingga

¹ Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Hak Tanggungan*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal.12.

² Muchdarsyah Sinungan, 1997, *Dasar Dan Teknik Manajemen Kredit*, Rineka Cipta, Jakarta, Hal. 67

³ Arisson Hendry, 1999, *Perbankan Syariah Perspektif Praktisi*, Muamalat Institute, Jakarta, Hal. 67

⁴ R. Subekti, 1979. *Hukum Perjanjian*, Cet. Ke-IV, Pembimbing Masa, Jakarta, Hal. 59.

terjadi keterlambatan pembayaran atau sama sekali tidak ada pembayaran, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kredit bermasalah yang di dalamnya meliputi kredit macet, meskipun demikian tidak semua kredit yang bermasalah adalah kredit macet.

Masalahnya, belum ada batasan dan aturan yang jelas tentang tata cara penagihan oleh seorang debt collector. Saat ini yang ada hanya sebatas pada aturan bank masing-masing. Tetapi yang terjadi di lapangan, mereka *itu (debt collector)* melakukan hal-hal di luar kesepakatan antara bank dan agen. Beberapa tindakan *debt collector* bahkan sudah mengarah pada tindakan pidana. Misalnya, membuat onar, meneror baik secara langsung maupun telepon, bahkan sampai mengancam akan membunuh nasabah. Kartu kredit ternyata tidak membawa manfaat semata. Semakin banyak oknum-oknum tidak bertanggungjawab yang menyalahgunakan kartu kredit.

Masyarakat harus tetap berhati-hati dalam menggunakan kartu kredit karena penggunaannya malah dapat menimbulkan masalah. Penggunaan

kartu kredit harus dilakukan secara hati-hati agar kita tak terjebak pada pengeluaran uang yang tidak perlu. Dengan berbagai kemudahannya, serta banyaknya iming-iming berupa brosur yang dikirim oleh penerbit kartu kredit, apabila tidak hati-hati, maka kita akan mudah berhutang yang pada akhirnya akan menyulitkan pembayarannya.

Kartu kredit adalah kredit dengan risiko tinggi, sehingga Bank memberikan bunga tinggi. Bunga dikenakan jika membayar kurang dari total tagihan, atau membayar setelah tanggal jatuh tempo, dihitung atas saldo harian setelah tanggal transaksi. Suku bunga yang berlaku adalah yang tercantum pada Lembar penagihan Bunga yang akan ditagihkan pada Lembar Penagihan berikutnya.

Pembayaran dengan menggunakan kartu kredit akan mengenakan bunga yang sangat tinggi. Adanya bunga yang sangat tinggi, menyebabkan banyak orang yang tidak dapat membayar hutang mereka kepada bank sehingga memerlukan usaha yang besar bagi bank untuk menagih hutang kartu kredit tersebut. Untuk

menagih hutangnya, Bank dapat menggunakan berbagai cara bahkan bank tidak segan-segan untuk menyewa jasa debt collector. Yang menjadi permasalahan adalah debt collector yang melakukan penagihan tersebut sering menggunakan tindakan berbau premanisme yang menjurus pada tindak kriminal. Kartu kredit yang sudah macet akan menimbulkan masalah baru bagi pemiliknya dan bagi pihak bank yang menerbitkan kartu kredit tersebut. Pada umumnya yang terjadi adalah permasalahan dalam hal penagihan hutang kartu kredit yang macet. Nasabah sering merasa keberatan apabila sudah terjadi jatuh tempo penagihan kartu kreditnya yang macet. Nasabah merasa keberatan apabila dalam proses penagihan kredit macetnya dilakukan dengan menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*). *Debt collector* sebagai pihak yang dikuasakan oleh bank untuk menagih hutang kartu kredit konsumen pada dasarnya bekerja sesuai dengan target yang diamanatkan oleh bank penerbit kartu kredit kepada badan usaha tersebut. *Debt collector* di sini merupakan badan usaha yang bekerja sama

dengan lembaga perbankan jika terjadi masalah penunggakan hutang dalam pelunasan tagihan kartu kredit, yang pada intinya bank tidak ingin adanya wanprestasi dalam perjanjian pemberian kartu kredit.

Campur tangan *Debt Collector* dalam penagihan hutang, dan kuasa yang diberikan oleh pihak bank kepadanya, membuat para *Debt Collector* seringkali melakukan sejumlah cara bahkan sampai menggunakan ancaman dan kekerasan dalam penagihan hutang kepada nasabah, sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah yang ditagih hutangnya tersebut. Saat ini begitu banyak kasus yang terjadi di masyarakat tentang perbuatan *Debt Collector* yang melawan hukum, seperti mengintimidasi, melakukan penekanan, pengancaman, dan teror. Sehingga membuat profesi *Debt Collector* ini menjadi pokok pembicaraan masyarakat, sejumlah seluk-beluk profesi ini terus dibahas, mulai dari kewenangan, kuasa, serta perilaku menurut kode etikanya.

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah

Adapun rumusan dan pembatasan masalah pokok yang penulis maksud adalah sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan debt collector oleh pihak bank dalam penggunaan kredit macet pada kartu kredit dengan menggunakan ancaman bahkan kekerasan terhadap nasabah dapat dikategorikan sebagai tindak pidana dalam prespektif hukum pidana ?
2. Apa syarat-syarat penggunaan jasa debt collector oleh pihak bank dalam penagihan kredit macet pada kartu kredit menurut ketentuan yang berlaku ?

C. Metode Penelitian

Metodeologi penulisan ini merupakan uraian teknis yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan suatu pengetahuan dengan menggunakan jalan atau cara yang dimana langkah-langkah harus ditentukan terlebih dahulu. Metode penulisan ini terbagi dalam beberapa bagian antara lain sebagai berikut:

Penelitian hukum adalah “suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu-isu hukum yang dihadapi.”⁵ Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum Normatif. Penelitian Hukum Normatif (yuridis normatif) adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti

bahan pustaka atau data sekunder belaka.⁶

Penelitian hukum mengenal beberapa pendekatan yang digunakan untuk mengkaji setiap permasalahan. “Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang, pendekatan kasus, pendekatan historis, pendekatan komparatif, dan pendekatan konseptual.”⁷

Setiap penelitian ilmiah mempunyai sumber-sumber sebagai bahan rujukan guna mendukung argumentasi peneliti. Berbeda dengan sumber-sumber rujukan yang ada pada penelitian di bidang ilmu lain, dalam penelitian hukum yang bersifat normatif tidak mengenal adanya data. Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya, diperlukan sumber-sumber penelitian.⁸ Sumber penelitian hukum terdiri dari :

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang-undang dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai

⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Cetakan Ke-11, Kencana, Jakarta, Hal. 38

⁶ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, Hal. 13-14.

⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Cetakan Ke-5, Kencana, Jakarta Hal. 93-95

⁸ *Ibid*, Hal. 141

berikut :Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Bahan Hukum Sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Berupa bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hasil penelitian para ahli.

Dalam penelitian hukum untuk keperluan akademispun bahan non hukum dapat membantu. Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai Ilmu Politik, Ekonomi, Sosiologi, Filsafat, Kebudayaan, Kesehatan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang sesuai dengan topik penelitian. Begitu juga dengan wawancara, hasil dialog juga bukan merupakan bahan hukum. Akan tetapi bila substansinya termasuk dalam substansi hukum dan bukan bersifat sosiolegal, hasil dialog hukum tersebut dapat menjadi bahan hukum sekunder. Bahan-bahan non hukum tersebut dimaksudkan untuk memperkaya dan memperluas wawasan peneliti bergantung dari kajian peneliti terhadap bahan-bahan itu.

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumen atau bahan pustaka. Peneliti mengumpulkan data sekunder yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk kemudian dikategorikan, selanjutnya dipelajari, diklasifikasi dan sebagainya yang berkaitan

dengan pokok permasalahan. Prosedur pengumpulan bahan hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan jalan membaca peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi maupun literatur-literatur yang erat kaitannya dengan permasalahan yang dibahas. Bahwa cara pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan kongkret yang dihadapi.

Analisis bahan hukum adalah pengolahan bahan hukum yang diperoleh baik dari penelitian pustaka maupun penelitian lapangan. Teknik analisis penelitian bahan hukum ini diawali dengan pengumpulan bahan hukum. Bahan-bahan hukum yang terkumpul, baik dari bahan hukum primer maupun sekunder akan diolah dan dianalisis melalui langkah-langkah deskripsi, interpretasi, sistematisasi, eksplanasi, dan argumentasi. Bahan hukum primer inipun terlebih dahulu di koreksi untuk menyelesaikan bahan yang paling relevan dengan rumusan masalah yang ada. Bahan hukum sekunder yang didapat dari kepustakaan dipilih serta dihimpun secara sistematis, sehingga dapat dijadikan acuan dalam melakukan analisis. Dalam deskripsi dilakukan kegiatan untuk menggambarkan isi atau makna dari suatu aturan hukum. Pada tahap ini dilakukan pemaparan serta penentuan makna dari aturan-aturan hukum yang

terdapat didalam peraturan perundang-undangan. Berdasarkan deskripsi tersebut, selanjutnya dilakukan interpretasi atau penafsiran secara normatif terhadap proposisi-proposisi yang dijumpai untuk kemudian disistematisasi dan dievaluasi atau dianalisa isinya (content analysis). Pada tahap sistematisasi dilakukan pemaparan terhadap hubungan hierarkis antara aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan isu hukum dan penelitian ini. Pada tahap ini juga akan dilakukan penyerasian antara aturan-aturan hukum yang bertentanan/konflik sehingga maknanya dapat dipahami secara logis. Selanjutnya pada dilakukan analisis terhadap makna yang terkandung dalam aturan-aturan hukum sehingga keseluruhannya membentuk kesatuan yang saling berhubungan secara logis. Kemudian pada tahap yang terakhir adalah tahap argumentasi yaitu dikemukakan pendapat atau pandangan penulis terhadap bahan-bahan hukum untuk diperoleh kesimpulan atas dua permasalahan yang dikaji dalam penulisan ini.

II. KERANGKA TEORITIS

A. Tinjauan Umum Tentang Kartu Kredit

Definisi kredit dalam berbagai undang-undang selalu mengalami perubahan seperti tercantum dalam Undang-undang No. 14 Tahun 1967 tentang Perbankan, pada Pasal 1 C disebutkan bahwa kredit yaitu: "Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat disamakan dengan itu, berdasarkan

persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan lain pihak. Pihak peminjam berkewajiban melunasi hutangnyasetelah jangka waktu tertentu, dengan jumlah bunga yang telah ditetapkan."⁹

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada Pasal 1 angka 12, menyebutkan bahwa kredit yaitu: "Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminja untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan."

Dimensi hubungan antara pemegang kartu dengan pedagang merupakan hubungan yang sifatnya transaksional, sekali terjadi dan selesai. Sebaliknya sangat banyak yang dapat disoroti dalam dimensi hubungan antara pemegang kartu dengan penerbit, karena hubungannya sangat kompleks. Menyangkut timbulnya hutang, bagaimana hutang tersebut harus dikembalikan, bagaimana pengembaliannya, bagaimana kalau tidak dikembalikan, bagaimana perhitungan bunganya, dan hal-hal lain yang harus secara jelas diatur. Dengan kata lain, hubungan tersebut menyangkut hak dan kewajiban masing-masing. Dunia hukum mengatur hubungan hukum antara orang, hubungan manamerupakan hubungan yang

⁹Soedarjanto Imam Syakir, 1983, *Dasar-Dasar Moneter Dan Perbankan Bagian Dua*, Surabaya, Hal. 106

menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, yaitu antara pemegang kartu dan penerbit kartu maka demikian masuk dalam wilayah hukum. Wilayah ini memberikan kejelasan dan perlindungan terhadap hak dan kewajiban yang timbul.¹⁰

Ketentuan Bank Indonesia, khususnya sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran dengan Menggunakan Kartudan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP tanggal 30 Desember 2005 tentang Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian, Serta Peningkatan Keamanan dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Format yang memuat isi perjanjian penerbitan kartu kredit tidak berbentuk seperti yang terdapat dalam perjanjian jual beli, sewa menyewa ataupun hutang piutang, yang formatnya tertuang dalam suatu dokumen. Penentuan format ini ditentukan sepihak oleh penerbit kartu kredit dan biasanya dalam penerbitan kartu kredit, format perjanjiannya tidak dalam satu dokumen yang tuntas.

Format yang umum digunakan terdiri dari beberapa dokumen, seperti: informasi permohonan, syarat dan ketentuan, informasi tentang prosedur dan tata cara penggunaan kartu kredit, yang kesemuanya merupakan bagian

yang tidak terpisahkan dari satu kesatuan. Formulir permohonan berikut syarat dan ketentuan biasanya secara bersama-sama termuat dalam formulir aplikasi kartu kredit, sedangkan prosedur dan tata cara serta informasi lain terkait kartu kredit disampaikan pada waktu pemohon menerima kartu kredit.

Secara umum perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit diatur dalam ketentuan hukum Perlindungan Konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen melindungi hak-hak hokum konsumen sebagai pengguna akhir dari barang dan/atau jasa yang dibelinya, termasuk kartu kredit sebagai produk dari jasa fasilitas keuangan. Secara khusus, ketentuan tentang perlindungan hukum terhadap kartu kredit diatur oleh Bank Indonesia selaku pengawas di bidang moneter.

B. Tinjauan Umum Mengenai Agency Penagih Atau Debt Colector

Agency Penagih pada umumnya dikenal dengan sebutan "*Debt Collector*" yang berasal dari bahasa Inggris yaitu "*debt*" dan "*collector*". "*Debt*" berarti hutang dan "*collector*" berarti pengumpul, sehingga *Debt Collector* dapat dikatakan sebagai pengumpul hutang atau penagih hutang. Namun istilah *Debt Collector* dianggap mencerminkan kriteria penagihan yang mengutamakan tindakan kekerasan dan dianggap tidak pantas digunakan pada bank-bank besar di Indonesia. Pihak BNI sendiri menyebutnya

¹⁰ Helvi Indrawan, 2008, *Siasat Cerdik Menggunakan Kartu Kredit*, Cet.1, Yogyakarta, Bale Siasat, Hal. 67

dengan sebutan “Agency Penagihan”.

Agency Penagih adalah pihak ketiga yang menghubungkan antara kreditur dengan debitur dalam hal penagihan hutang kartu kredit. Penagihan tersebut hanya dilakukan apabila kualitas tagihan kredit yang dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan, macet, dan bermasalah.¹¹

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penggunaan Debt Collector Oleh Pihak Bank Dalam Penggunaan Kredit Macet Pada Kartu Kredit Dengan Menggunakan Ancaman Bahkan Kekerasan Terhadap Nasabah Dapat Dikategorikan Sebagai Tindak Pidana Dalam Prespektif Hukum Pidana

Terkait dengan penggunaan jasa debt collector dalam menagih tunggakan hutang kartu kredit, baru-baru ini terjadi kasus yang menggemparkan dimana seorang nasabah CIMB NIAGA dirampas kendaraannya oleh debt collector pada Selasa 29 Maret 2019. Ketika mendatangi kantor CIMB NIAGA untuk melunasi tagihan kartu kreditnya yang membengkak. Tagihan kartu kredit adalah sebesar Rp 48 juta, namun pihak bank menyatakan tagihan kartu kreditnya mencapai Rp 100 juta. Korban datang bermaksud menanyakan jumlah tagihan kartu kreditnya yang membengkak tersebut. Korban kemudian dibawa

ke dalam satu ruangan dan ditanya-tanyai oleh 3 orang. Usai bertemu 3 orang tersebut, kemudian meminta kendaraannya untuk menjadi jaminan. Nasabah pun marah sehingga menimbulkan kegaduhan. Debt collector menginterogasi dengan menendang kursi dan memukul tangan nasabah hingga meninggalkan bekas luka. Nasabahpun melaporkan kejadian ini ke Polsekta Kutai Kartanegara.

Kasus nasabah CIMB NIAGA pengguna kartu kredit tersebut meresahkan masyarakat. Hal yang terutama meresahkan masyarakat adalah perilaku debt collector yang menjurus pada tindakan kriminal tersebut sehingga atas kasus tersebut kemudian diadakan penyelidikan yang pada akhirnya membeberkan kesalahan-kesalahan CIMB NIAGA. Berdasarkan penyelidikan yang dilakukan, CIMB NIAGA terbukti bersalah. CIMB NIAGA terbukti melakukan pelanggaran adanya ketentuan intern bank, lemahnya penerapan manajemen risiko pada *standard of procedure*(SOP), serta pengendalian intern bank yang salah, di mana hal ini diatur dalam Bank Indonesia tentang penerapan manajemen risiko.

Kasus ini terjadi pada bulan Maret 2019, oleh karena itu Peraturan Bank Indonesia yang dijadikan sebagai dasar hukum adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor: 14 / 2 /Pbi/ 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/Pbi/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran

¹¹ Masrudi Muchtar, 2013, *Debt Collector Dalam Optik Kebijakan Hukum Pidana*, Aswaja Presindo, Yogyakarta, Hal. 22

Dengan Menggunakan Kartu dan SEBI No. 11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu yang saat kejadian berlangsung masih berlaku. CIMB NIAGA dinyatakan terbukti bersalah melanggar 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 pelanggaran tersebut terkait dengan mekanisme penagihan utang melalui debt collector.

Apabila Bank melanggar ketentuan yang berkaitan dengan Pengaduan Nasabah, maka Bank akan mendapatkan sanksi baik sanksi administratif (yang dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan Bank), maupun sanksi denda. CIMB NIAGA dianggap lambat merespon lemahnya penanganan keluhan nasabah yang banyak keberatan atas sikap para debt collector sehingga tidak ada perubahan dalam perilaku penagih utang sehingga kasus ini akhirnya dapat terjadi. Berdasarkan penjabaran tersebut, maka dapat dilihat bahwa terdapat 3 pelanggaran yang dilakukan oleh CIMB NIAGA dalam kasus meninggalnya nasabah pemilik kartu kredit tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa CIMB NIAGA tidak menegakkan dan menerapkan peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan

sistem pembayaran menggunakan kartu yang ada dalam penggunaan jasa pihak ketiga (debt collector) dalam penagihan hutang kartu kredit yang saat itu berlaku yaitu 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. dan SEBI No. 11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

CIMB NIAGA dinilai telah salah dalam sistem penyelenggaraan kartu kredit yang juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). Pada 6 Mei 2019 Bank Indonesia telah memutuskan sanksi yang diberikan terhadap CIMB NIAGA, yaitu:

1. Larangan menerima atau akuisisi nasabah baru layanan prioritas selama satu tahun.
2. Larangan penerbitan kartu kredit kepada nasabah baru selama dua tahun, dan
3. Larangan penggunaan jasa penagih kartu kredit oleh pihak ketiga selama dua tahun.

Selain ketiga sanksi yang telah disebutkan sebelumnya, Bank Indonesia juga akan menginstruksikan CIMB NIAGA untuk menghentikan pejabat di bawah eksekutif langsung. Bank Indonesia juga akan melakukan fit and proper test terhadap pejabat

eksekutif dan manajemen bank yang terkait. Bank Indonesia juga menginstruksikan CIMB NIAGA untuk menonaktifkan pejabat eksekutif bank yang terlibat kasus layanan prioritas dan kartu kredit sampai dengan selesainya fit and proper test oleh Bank Indonesia. Selain itu, Bank Indonesia juga menginstruksikan CIMB NIAGA untuk memberhentikan pegawai di bawah pejabat eksekutif yang terlibat langsung kasus layanan prioritas dan kartu kredit.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Bank CIMB NIAGA Cab. Kutai Kartanegara dapat disimpulkan bahwa Penggunaan debt collector oleh pihak bank dalam penggunaan kredit macet pada kartu kredit dengan menggunakan ancaman bahkan kekerasan terhadap nasabah dapat dikategorikan sebagai tindak pidana dalam prespektif hukum pidana bisa dikenakan pidana. Yaitu dengan Pasal 310 jo Pasal 335 ayat (1) dan jo Pasal 170 KUHPidana.

B. Syarat-Syarat Penggunaan Jasa Debt Collector Oleh Pihak Bank Dalam Penagihan Kredit Macet Pada Kartu Kredit Menurut Ketentuan Yang Berlaku.

Berdasarkan SEBI No. 11/10/DADP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu mengatur penagihan dengan jasa pihak lain. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu :

1. Jika kualitas tagihan kartu kredit telah masuk kolektibilitas diragukan atau macet;

2. Penagihan pihak lain dilakukan dengan cara yang tidak melanggar hukum;
3. Dalam perjanjian kerjasama antarapenerbit & pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartukredit tersebut harus memuat klausul tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum dari kerja sama pihak lain.

Berkaitan dengan penggunaan jasa debt collector yang melakukan penagihan kredit bermasalah terhadap debitur pengguna kartu kredit yang mengalami kredit macet, merujuk pada SEBI No. 11/10/DADP bahwa “penagihan melalui jasa penagihan hutang seharusnya dilakukan dengan cara yang tidak melanggar hukum”. Tentang cara tidak melanggar hukum tersebut, tidak di rumuskan secara jelas tentang cara-cara yang bagaimana dikatakan sebagai cara tidak melanggar hukum tersebut. Hal ini tentunya menimbulkan keaburan norma hukum sehubungan dengan cara yang tidak melanggar hukum tersebut yang termuat dalam “Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DDAP. Didalam SEBI No. 11/10/DADP juga disebutkan bahwa : “Dalam perjanjian kerja sama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit tersebut harus memuat klausul tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbula akibat dari kerja sama pihak lain”. Meskipun cara ini sampai sekarang masih diperbolehkan oleh Bank Indonesia, tetapi risikonya sangat besar bagi

pihak bank. Bank yang tidak hati-hati menggunakan debt collector akan terkena sanksi sosial. Reputasi bank pun bisa hancur dan ditinggalkan nasabahnya.

Melalui SuratEdaran BankIndonesia No. 11/10/DASP tanggal 13 April 2009 PerihalPenyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK), Bank Indonesia telah memberikan panduan umum tentang tata cara penagihan. Setidaknya ada beberapa pedoman yang disampaikan dalam surat edaran tersebut, yaitu:

1. Pertama, dalam hal penerbit (bank) menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan transaksi kartu kredit, maka penagihan pihak lain tersebut hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan kartu kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan mengenai kolektibilitas.
2. Kedua, bank penerbit harus menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain untuk juga harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum.
3. Ketiga, dalam perjanjian kerjasama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit tersebut, harus memuat klausul tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap

Bank CIMB NIAGA Cab. Kutai Kartanegara dapat disimpulkan bahwa syarat-syarat penggunaan jasa debt collector oleh pihak bank dalam penagihan kredit macet pada kartu kredit menurut ketentuan yang berlaku adalah jika kualitas tagihan kartu kredit telah masuk kolektibilitas diragukan atau macet, Penagihan pihak lain dilakukan dengan cara yang tidak melanggar hukum dan Dalam perjanjian kerjasama antarapenerbit & pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartukredit tersebut harus memuat klausul tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum dari kerja sama pihak lain.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Penggunaan debt collector oleh pihak bank dalam penggunaan kredit macet pada kartu kredit dengan menggunakan ancaman bahkan kekerasan terhadap nasabah dapat dikategorikan sebagai tindak pidana dalam prespektif hukum pidana bisa dikenakan pidana. Yaitu dengan Pasal 310 jo Pasal 335 ayat (1) dan jo Pasal 170 KUHPidana. Untuk itu perlunya peraturan yang jelas mengenai keberadaan *debt collector* yang akan memberikan

batasan-batasan yang jelas pula bagi mereka para penagih hutang, tetapi apabila pihak perusahaan yang memberikan kuasa kepada *debt collector* tersebut untuk memakai cara kekerasan dalam menagih kredit tersebut maka pihak perusahaan pun dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan Pasal 55 dan Pasal 56 KUHP. Penggunaan jasa *debt collector* oleh bank, mengindikasikan bahwa jasa ini cukup efektif dan efisien dalam menjalankan tugas penagihan piutang bank. Sebab jika tidak, mustahil bank akan menggunakannya.

2. Syarat-syarat penggunaan jasa *debt collector* oleh pihak bank dalam penagihan kredit macet pada kartu kredit menurut ketentuan yang berlaku adalah jika kualitas tagihan kartu kredit telah masuk kolektibilitas diragukan atau macet, Penagihan pihak lain dilakukan dengan cara yang tidak melanggar hukum dan Dalamperjanjian kerjasama antarapenerbit & pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartukredit tersebut harus memuat klausul tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat

hukum dari kerja sama pihak lain. Dalam hal penagihan kredit macet yang dilakukan oleh jasa pihak ketiga (*debt collector*) terdapat pokok-pokok etika penagihan yang harus dipatuhi baik bagi pihak penerbit kartu kredit maupun pihak jasa penagih, karena pada pelaksanaannya seringkali terdapat unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang sangat merugikan nasabah (konsumen perbankan) seperti melakukan ancaman, intimidasi, penekanan, sampai kepada pencemaran nama baik nasabah. Dimana pihak bank harus bertanggung jawab jika terjadi kerugian pada nasabah yang diakibatkan oleh jasa pihak ketiga (*debt collector*) dalam melakukan penagihan kredit macet.

B. Saran

1. Bagi pihak bank dalam menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*) seharusnya dapat menerapkan prinsip kehati-hatian yang dalam hal ini mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan pokok-pokok etika penagihan yang dilakukan oleh jasa penagih, karena pada kenyataannya

seringkali jasa pihak ketiga (debt collector) yang dikuasakan oleh pihak bank melakukan tindakan-tindakan yang merugikan nasabah.

2. Bagi pihak bank dalam menyalurkan dana kepada nasabah seperti kartu kredit dan kredit tanpa agunan, seharusnya bisa lebih selektif lagi sebelum melakukan perjanjian menggunakan kartu kredit. Dan bagi pihak nasabah, seharusnya bisa lebih teliti dan berhati-hati lagi dalam mencermati perjanjian yang diajukan oleh pihak bank sebelum menandatangani perjanjian kreditnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Hak Tanggungan*, Sinar Grafika, Jakarta
- R. Subekti, 1979. *Hukum Perjanjian*, Cet. Ke-IV, Pembimbing Masa, Jakarta
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta
- Soedarjanto Imam Syakir, 1983, *Dasar-Dasar Moneter Dan Perbankan Bagian Dua*, Surabaya,
- Arisson Hendry, 1999, *Perbankan Syariah Perspektif Praktisi*, Muamalat Institute, Jakarta
- Bale Indra dan Suharjono, 2006, *Akuntansi Perbankan*. Edisi 1., Salemba Empat, Jakarta
- Helvi Indrawan, 2008, *Siasat Cerdik Menggunakan Kartu Kredit*, Cet.1, Yogyakarta,
- Kasmir, 2002, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Muchdarsyah Sinungan, 1997, *Dasar Dan Teknik Manajemen Kredit*, Rineka Cipta, Jakarta
- Masrudi Muchtar, 2013, *Debt Collector Dalam Optik Kebijakan Hukum Pidana*, Aswaja Presindo, Yogyakarta
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Cetakan Ke-5, Kencana, Jakarta
- Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Cetakan Ke-11, Kencana, Jakarta