

## **EFEKTIVITAS HUKUM TINDAKAN PENAGIHAN KARTU KREDIT DALAM AKTIVITAS PERBANKAN DI KOTA BATAM**

**Bryan Simanjuntak, FL Yudhi Priyo Amboro**

Universitas Internasional Batam, Indonesia

*E-mail : [braybryans@gmail.com](mailto:braybryans@gmail.com)*

### **Abstrak**

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang menggantikan uang tunai dengan sebuah kartu yang diberikan oleh kreditur kepada debitur, tetapi terdapat permasalahan atas tindakan penagihan kepada debitur kartu kredit oleh kreditur. Maka dari itu dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisa pelaksanaan penagihan debitur kartu kredit dan menganalisis kendala yang ada serta memberikan solusi yang untuk mengurangi permasalahan dalam penagihan debitur kartu kredit di Kota Batam. Metode penelitian yang dilakukan adalah yuridis sosiologis dengan studi lapangan sebagai sumber primernya dan analisis hukum yang digunakan menggunakan Teori Efektivitas Hukum oleh Soerjono Soekanto. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa analisa hukum atas tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam belum efektif berdasarkan faktor hukum, faktor penegakan hukum dan faktor masyarakat karena masih terdapat kendala tetapi terdapat solusi yang bisa dilakukan untuk mengefektifkan tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh perbankan di Kota Batam.

**Kata kunci:** Penagihan, Kartu Kredit, Debitur, Perbankan, Efektivitas Hukum

### **Abstract**

*A credit card is a means of payment using a card given by the creditor to the debtor, but there are problems with the billing of credit card bills by the creditor. Therefore, this study was conducted which aims to analyze the implementation of billing credit card debtors and analyze existing constraints and provide solutions to reduce problems in billing credit card debtors in Batam City. The research method used is sociological juridical with field studies as the main source and the legal analysis used is the Legal Effectiveness Theory by Soerjono Soekanto. From the results of the study, it can be seen that the legal analysis of the act of billing credit card debtors by the power of banking creditors in Batam City has not been effective based on legal factors, law enforcement factors and community factors because there are still obstacles but there are solutions that can be done to streamline the billing of credit card debtors with the authority of banking creditors in Batam City.*

**Keywords:** Billing, Credit Card, Debtor, Banking, Legal Effectiveness

## **PENDAHULUAN**

Bank merupakan lembaga keuangan yang mengumpulkan harta kekayaan dari masyarakat biasanya berbentuk simpanan dan Bank akan mengelolanya dengan mengalirkan uang tersebut dalam berbagai bentuk pinjaman atau pembiayaan sebagai salah satu bentuk fungsi dan tujuan Bank yaitu memperbaiki perekonomian masyarakat, kartu kredit adalah salah satu produk kredit dari Bank agar transaksi jual beli bisa dilakukan masyarakat dengan lebih *simple*. Dengan tujuan memperlancar

jalannya transaksi peredaran uang, maka fasilitas yang dikeluarkan oleh Bank adalah kartu kredit.<sup>1</sup>

Amerika Serikat memperkenalkan kartu kredit sekitar tahun 1920-an diusulkan oleh perusahaan pusat perbelanjaan besar di Amerika kepada para konsumennya. Fungsinya adalah untuk memberikan kemudahan transaksi konsumennya yang mau berbelanja dengan pembayaran perbulannya. Dengan adanya kebutuhan konsumennya yang melakukan transaksi pihak perusahaan tersebut mengeluarkan kartu berjenis *charge card*, dimana perbulannya muncul tagihan bagi konsumen untuk membayar secara sebagian atau sekaligus kewajiban dari tagihan pembelanjanya tanpa konsumen harus membayar bunga. Jadi pada saat itu hanya melibatkan dua bagian saja yaitu pusat perbelanjaan tersebut sebagai bagian yang mengeluarkan kartu dan konsumennya sebagai pemilik kartu. Pada saat berjalan ditahun 1950-an sudah mulai bermunculan perbankan di Amerika Serikat memperkenalkan kartu kredit yang pada saat itu hanya dapat berlaku di daerah itu saja, fasilitas tersebut adalah kredit tanpa jaminan pertama yang mereka keluarkan.<sup>2</sup>

Sistem pembayaran dengan menggunakan kartu kredit di Indonesia dikenal pada tahun 1970an sejak adanya American Express Card, pada saat kartu kredit menjadi metode pembayaran terbaru. Di Indonesia kartu kredit mulai masuk pada tahun 1980an, dan Bank Duta menjadi bank pertama yang mengeluarkan kartu kredit sebagai media pembayaran di Indonesia, dan kemudian kartu kredit berkembang dengan diterbitkan oleh beberapa lembaga pembiayaan seiring dengan dikeluarkannya keputusan menteri keuangan No. 1251/KMK.013.1988 tanggal 20 Desember 1988.

Kartu kredit digunakan sebagai media pembayaran transaksi jual beli barang atau jasa pada tempat-tempat yang juga telah bekerjasama pada Bank yang menerbitkannya (*merchant*), adapun cara lain yaitu dicairkan atau dilakukan untuk penarikan tunai.<sup>3</sup> Agar tercapainya tujuan-tujuan dari dikeluarkannya kartu kredit tersebut maka perbankan mengikat pihak yang terkait tersebut dalam suatu perjanjian yang akan menuangkan hak dan kewajiban dari pihak-pihak yang terlibat tersebut yaitu Bank sebagai pihak yang mengeluarkan kartu (*Issue*), nasabah yang mendapat fasilitas sebagai *card holder*, dan toko atau perusahaan perbelanjaan yang bekerjasama dengan Bank sebagai (*Merchant*).

Instrument perbankan yang banyak digunakan masyarakat di era ini adalah kartu kredit, peraturan hukum di Indonesia pada saat ini yang digunakan adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/02/PBI/2012 tentang penyelenggaraan alat kegiatan pembayaran dengan menggunakan kartu, selain untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, kartu kredit dapat mempercepat pertumbuhan perekonomian dengan cara simple tersebut transaksi pembayaran bisa diakses lebih efektif.<sup>4</sup> Dengan adanya perjanjian yang mengikat pihak yang terlibat didalamnya maka prentasi dalam perjanjian tersebut harus dapat dilakukan secara seksama oleh pihak yang terkait, agar dapat berjalan dengan baik maka debitur harus membayar tagihan kartu kreditnya sesuai waktu dan jumlah yang telah disepakati bersama baik membayar dengan cara mencicil atau langsung keseluruhan.

Kartu kredit di Indonesia melejit seiring dengan perkembangan teknologi dan sifat modernisasi masyarakatnya, penerimaan masyarakat terkait kartu kredit berbanding lurus dengan meningkatnya penggunaan kartu kredit di Indonesia, kemudahan transaksi tanpa bawa uang secara tunai membuat kartu kredit menjadi primadona baru pada saat itu. Walaupun pada masa *pandemic* COVID-19 yang melanda seluruh negara yang menyebabkan Bank lebih hati-hati dalam mengeluarkan fasilitas primadona ini karena banyaknya resiko kredit yang akan terjadi, namun catatan Bank Indonesia

<sup>1</sup> Chatamarrasjid. (2005). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 81.

<sup>2</sup> Baker, R.A. (1994). *Problems of Credit Card Regulations AUS Perspective* dalam Newsletter No. 6 Tahun 1994. Jakarta: Pusat Pengkajian Umum. hlm .1.

<sup>3</sup> Chatamarrasjid. (2005). *Op.Cit.*, hlm. 90.

<sup>4</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/02/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

mengenai besar dan banyak transaksi yang digunakan dalam fasilitas kartu kredit dinilai masih cukup tinggi.

Pada saat ini kartu kredit sudah menjadi kebutuhan masyarakat terutama di kota-kota besar di Indonesia, karena kemudahan transaksi pada kartu kredit yang tidak hanya dapat melakukan transaksi langsung melalui *merchant* namun udah bisa menggunakan fasilitas *one bill* yang artinya kita bisa meminta pada kreditur perbankan untuk melakukan pembayaran tagihan bulanan seperti listrik, air atau bahkan pengisian saldo aplikasi online. Manfaat menggunakan kartu kredit bagi debitur, yaitu:<sup>5</sup> 1) Transaksi mudah karena tidak lagi perlu bawa uang tunai kemana-mana; 2) Bayar mudah karena bisa dicicil oleh debitur dengan adanya perjanjian yang telah disepakati bersama yang artinya debitur boleh mencicil ataupun bayar sekaligus tagihan dari total transaksi perbelanjaannya yang akan ditagih setiap bulan oleh kreditur, biasanya diberikan masa tenggang beberapa hari (sekitar 20, 25 sampai 30 hari dari waktu transaksi). Debitur juga dapat membayarnya ketika surat tagihan datang; 3) Bila pembayaran tagihan dilakukan langsung sekaligus debitur tidak lagi dikenakan bunga; 4) Adanya retensi debitur berupa hadiah ataupun penawaran yang menguntungkan debitur; 5) Sangat *safety*, hal ini penting karena apabila kartu kredit debitur hilang maka debitur bila melakukan pengaduan pada *card center* untuk memblokirnya sehingga kemungkinan adanya pihak yang menyalahgunakan kartu kredit debitur yang bersangkutan sangat kecil; 6) Apabila tarik tunai melalui ATM (*Automated Teller Machine*), Batas maksimum penarikan uang tunai biasanya 40 % dari batas pemakaian kartu kredit tersebut. Khusus untuk penarikan tunai, bunga kredit yang dikenakan lebih besar. Besarnya jumlah uang yang bisa ditarik juga tergantung dari seberapa besar sisa batas pemakaian yang ada; 7) Pemegang kartu kredit memiliki bunga yang rendah tidak khawatir menerima uang palsu; 8) Dalam keadaan darurat dan debitur butuh uang tunai maka kartu kredit bisa jadi alternatif; 9) Bisa digunakan untuk produk yang kita mau atau butuhkan dengan cara bayar mencicil; 10) Dapat digunakan dalam berbagai transaksi bisnis *e-commerce*; dan 11) Sifat gengsi yang dimiliki, karena anggapan kartu kredit sebagai orang yang berpenghasilan tinggi.

Kartu kredit tidak hanya memberi manfaat, namun juga terdapat banyak tindak kejahatan dari orang tidak bertanggungjawab yang menyalahi aturan, secara non materil masalah yang dihadapi<sup>6</sup> adalah *creditcard fraud world cyber* masih menjadi satu permasalahan hukum yang merupakan kejahatan kartu kredit, bahkan Indonesia menjadi peringkat nomor 3 yang melakukan tindakan kejahatan ini. Sedangkan secara materil, kerugian yang bisa terjadi adalah uang debitur yang ada di dalam kartu kredit tersebut hilang, artinya adanya pelaku kejahatan penyalahgunaan kartu kredit. Debitur kartu kredit dan kreditur perbankan telah sepakat dan diikat dalam satu perjanjian penerbitan kartu, dimana perjanjian tersebut adanya ketegasan prestasi-prestasi yang harus dilakukan oleh para pihak terkait, memang isi perjanjian dibuat sepihak yaitu oleh Bank karena Bank dianggap memiliki kepentingan lebih banyak dari pada debitur, namun debitur bisa menolak menyetujuinya apabila menganggap isi perjanjian tersebut tidak sesuai dengan yang debitur inginkan (*take it or leave it*). Perjanjian inilah yang mengikat debitur kartu kredit dan kreditur perbankan dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

Proses penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan terjadi karena adanya pihak yang tidak melakukan prestasi atau wanprestasi yaitu debitur kartu kredit yang sebelumnya sudah sepakat untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan pasal-pasal yang telah diperjanjikan. Seorang debitur dikatakan melakukan wanprestasi dalam hal berupa:<sup>7</sup> 1) Sudah menyanggupi kesepakatan namun tidak dilakukan; 2) Melaksanakan yang diperjanjikan namun tidak semestinya; 3)

<sup>5</sup> Indrawan, H. (2008). *Siasat Cerdik Menggunakan Kartu Kredit*, cet 1 Yogyakarta: Bale Siasat. hlm. 35-36.

<sup>6</sup> Prasetyo, B.A. (2020). Ringkasan Eksklusif Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking dan Solusi Penyelesaiannya. *Buletin Hukum Perbankan dan Kebaksentralan*. Vol.3. hlm. 11.

<sup>7</sup> Subekti. (1990). *Hukum Perjanjian*, Cet. XII. Jakarta: Intermas. hlm. 45.

Melaksanakan apa yang diperjanjikan namun tidak sesuai waktu yang telah disepakati; 4) Melakukan apa yang dilarang.

Dari keempat hal tersebut dapat dilihat bahwa wanprestasi tidak selalu mengenai tidak melakukan sebagian atau seluruhnya, namun keterlambatan pembayaran kewajiban termasuk juga dalam katagori wanprestasi. Bank memiliki kebijakan masing-masing dalam tata cara penagihan debiturnya yang lakukan wanprestasi, namun penagihan terhadap debitur harus sesuai dengan peraturan yang mengaturnya. Pada praktek penagihan debitur kartu kredit ada beberapa Bank yang memilih kebijakan penggunaan jasa *debt collector* sebagai kuasa kreditur perbankan pada proses penagihan utang, hal ini tidak menjadi masalah karena penggunaan jasa pihak ketiga diperbolehkan. Ditahun 2021 kasus pidana berkaitan dengan penagihan utang melalui jasa *debt collector* menghebohkan masyarakat, seorang debitur kartu kredit Bank swasta di Indonesia yaitu *Citibank* ditemukan tewas. Kejadian itu berawal dari kunjungan debitur ke kantor *Citibank* untuk melunasi dan mencari tahu perihal tunggakan kartu kreditnya yang sangat besar, korban merasa tagihan yang korban miliki utang kartu kredit sebesar empat puluh jutaan namun Bank menegaskan bahwa utangnya sekitar seratus jutaan yang membuat debitur ini bingung dengan tagihan tersebut sehingga debitur mendatangi *Citibank* namun ketika debitur tersebut hendak bertanya pada kepala bagian yang menangani masalah ini, pihak *collector Citibank* mengajak debitur kedalam ruang kosong dan terjadilah penganiayaan yang dilakukan oleh *debt collector* dan menyebabkan pecahnya pembuluh darah korban yang menyebabkan kematian.<sup>8</sup>

*Citibank* dinyatakan terbukti bersalah dan melawan hukum terutama dalam kasus ini adalah kesalahan tata cara penagihan yang dilakukan oleh kuasa kreditur Bank, dimana *Citibank* sebagai Bank yang memberi kuasa harus tetap mengawasi *debt collector* yang diberikannya kuasa, ditahun tersebut masih berlaku peraturan lama sebelum dikeluarkannya peraturan baru yaitu PBI No. 11/11/PBI/2009 yang mana yang tidak sesuai dengan tata cara penagihan yang seharusnya. Pelanggaran *Citibank* antara lain yaitu:<sup>9</sup> 1) *Citibank* membuat kesepakatan dengan jasa pihak ketiga bahwa Bank tidak bertanggungjawab dengan kejadian-kejadian dalam proses penagihan yang dilakukan; 2) Penagihan utang tidak susai dengan tingkat kolektibilitas dari debitur untuk ditagih; 3) *Citibank* tidak melayani keluhan debiturnya, padahal *Citibank* memiliki budaya Bank dalam melayani debiturnya; 4) Banyak terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh *Citibank* dalam memberikan fasilitas kartu kredit pada debiturnya yang bertentangan dengan PBI. Pada bulan Mei ditahun 2011 Bank Indonesia memberi tindakan tegas pada *Citibank*, hal tersebut berupa yaitu: a) *Citibank* tidak diperbolehkan mengeluarkan fasilitas kartu kredit selama 2 tahun lamanya; b) *Citibank* tidak diperbolehkan menggunakan jasa pihak ketiga dalam proses menagih selama 2 tahun; dan c) *Citibank* tidak dibenarkan mengeluarkan produk *citigold* miliknya.

Terdapat juga penagihan tidak wajar kepada Rina, yang memiliki pengalaman sebagai eks *relationship manager* bank asing menggunakan kartu kredit kemudian dengan adanya penyebaran virus *corona* menyebabkan usahanya tutup. *Debt Collector* langsung dan terus mengejar Rina yang sebelumnya tidak pernah terlambat membayar tagihan. Dengan keadaannya Rina yang memiliki dua anak dan menjadi satu-satu sumber keuangan keluarga karena yang bersangkutan adalah *single mother*. Dilakukannya penagihan dengan tidak wajar dengan diteror dan dimasukkan dalam grup *WhatsApp* “*buronan utang*”. Penagihan tidak wajar juga terjadi kepada Krisna karyawan swasta dengan tagihan kartu kredit hanya Rp.2750.000 dengan kondisi yang

<sup>8</sup> Tribun Surabaya. (2021). Protes Tagihan Kartu Kredit, Dibunuh.

<https://surabaya.tribunnews.com/2011/04/01/protes-tagihan-kartu-kredit-dibunuh>, Diakses pada 21 Mei 2021.

<sup>9</sup> Hukum Online. (2021). Sanksi Citybank Ditentukan RDG BI. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4dc023cc64610/sanksi-citibank-ditentukan-rdg-bi>, Diakses pada 20 Juni 2021.

bersangkutan sebagai karyawan swasta yang dipangkas gajinya 20 persen karena kondisi Covid-19. Dengan rekam jejak selama 10 tahun tidak pernah telat membayar tagihan. Ketika ingin membayar tunai tagihan tersebut, yang bersangkutan ditagih pada saat pagi, siang, serta malam sampai dengan tiga hari secara terus menerus.<sup>10</sup> Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pelaksanaan tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam?; 2) Apakah kendala yang dihadapi dalam tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam?; dan 3) Bagaimana solusi tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam agar dapat berjalan secara efektif?.

## A. Metode Penelitian

Adapun metode yang peneliti lakukan untuk mengembangkan penelitian ini adalah penelitian hukum empiris melalui pendekatan yuridis sosiologis dengan menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan, meneliti atas tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di kota Batam, sebagai alat pengumpul datanya terdiri dari studi dokumen dan wawancara (*interview*). Pendekatan yuridis sosiologis<sup>11</sup> ditujukan terhadap kenyataan dengan cara melihat efektifitas hukum. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data sebagai berikut: a) Penelitian lapangan dengan melakukan wawancara terstruktur dengan Bank Riau Kepri oleh Kepala Cabang Pembantu Batu aji, *Customer Services* Bank Panin Kota Batam, *Credit Card Manager* Bank Mandiri Kota Batam, Staff Bank Indonesia Kota Batam, Staff Humas OJK Kepulauan Riau, Bapak John selaku *Debt Collector*, Bapak Dedy Rizky Pangemanan selaku pengguna Kartu Kredit di Kota Batam, Ibu Tuti selaku pengguna Kartu Kredit di Kota Batam.; dan b) Penelitian terhadap ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan penagihan debitur kartu kredit, perbankan dan studi kepustakaan berupa buku-buku dan jurnal-jurnal yang terkait dengan masalah penelitian.

## B. Hasil dan Pembahasan

### 1. Pelaksanaan Tindakan Penagihan Debitur Kartu Kredit oleh Kreditur Perbankan di Kota Batam

Kartu kredit adalah kredit tanpa jaminan yang membuat Bank sebagai pemilik dana lebih sulit untuk melakukan penagihan, mengingat tagihan utang kartu kredit juga mungkin lebih kecil dari pada jenis kredit lainnya, dalam pelaksanaan penagihannya Bank sebagai pemilik dana mengupayakan pengembalian dananya yang terhutang. Pada penerapan penagihannya Bank memberikan penagihan pada jasa pihak ketiga sebagai jalan terakhir apabila upaya prosedural yang upayakan Bank tidak juga membuat debitur menyelesaikan kewajibannya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Credit Card Manager Bank Mandiri Kota Batam menyatakan ketika melakukan penagihan kartu kredit Bank wajib menjamin bahwa penagihan utang kartu kredit yang mana jika dilakukan oleh bank sendiri ataupun dilakukan oleh penyedia jasa penagihan (*debt collector*) tetap mengikuti ketentuan Bank Indonesia serta peraturan perundangan yang berlaku dan juga dalam hal penagihan utang Kartu Kredit menggunakan jasa pihak lain, bank wajib menjamin bahwa Kualitas pelaksanaan penagihannya sama dengan jika dilakukan sendiri oleh bank;

---

<sup>10</sup> CNN Indonesia. (2021). Nasib Utang Kartu Kredit: Kejarlah Daku, Ku Dipermalukan. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200503190433-78-499594/nasib-utang-kartu-kredit-kejarlah-daku-ku-dipermalukan>, Diakses pada 17 November 2021.

<sup>11</sup> Sonata, D.L. (2014). Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris Karakteristik Khas dari Metode Meneliti Hukum. *Justisia jurnal ilmu hukum*. 9(1). hlm. 24.

Tambahan dari hasil wawancara penulis dengan *Customer Services dan Credit Card Sales* Panin Bank menyatakan bahwa ketika sedang melakukan penagihan kartu kredit, apabila itu menggunakan tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan ataupun menggunakan tenaga penagihan sendiri, tetap terdapat kewajiban bank yaitu memastikan perihal tentang tenaga penagihan sudah mendapatkan pelatihan yang cukup memadai sebab terdapat keterkaitan dengan tugas penagihan dan etika penagihan tersebut dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain itu penulis melakukan wawancara dengan Kepala Cabang Bank Riau Kepri Cabang Pembantu terkait pelaksanaan tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam, beliau menyatakan bahwa penagihan kartu kredit menggunakan tenaga penagihan daripada perusahaan penyedia jasa penagihan dilakukan jika sudah dapat tahapan macet yang didasarkan dari kriteria kolektibilitas.

Dari hasil penelitian penulis dengan melakukan wawancara terkait beberapa narasumber atas pelaksanaan tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam, dimana penggunaan jasa *debt collector* oleh bank, mengindikasikan bahwa jasa ini cukup efektif dan efisien dalam menjalankan tugas penagihan piutang Bank. Dengan kuasa Bank terhadap jasa pihak ketiga Bank berharap agar penyelesaian kredit tersebut dapat lebih efisien karena Bank tidak terfokus pada debitur yang tidak melakukan kewajibannya serta Bank tidak perlu membentuk unit baru yang khusus untuk mengamati-ngamati dan membujuk para debitur bermasalah membayar kewajibannya, adapun beberapa factor umum Bank menggunakan jasa *debt collector* yaitu karena kurang efisiennya waktu untuk menagih debitur-debitur yang bermasalah juga dibutuhkannya pula banyak tenaga kerja baru pada bidang penagihan, hal ini juga berbanding lurus keterbatasan dana mengingat bahwa bank harus secara hati-hati dalam menggunakan dana, karena perputaran uang tidak berjalan dengan baik dengan adanya kemacetan pembayaran kredit.

Berkenaan dengan itu, untuk melihat suatu efektivitas pelaksanaan penerapan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan diperlukan suatu teori efektivitas hukum oleh Soerjono Soekanto yang menggunakan tolak ukur efektivitas dalam penegakan hukum pada lima hal, yakni sebagai berikut:

**a. Faktor hukum**

Faktor hukum adalah faktor yang sangat mempengaruhi suatu penegakan hukum. Prinsip kehati-hatian Bank<sup>12</sup> melakukan penagihan kartu kredit bermasalah telah diatur dalam dalam pasal 17 B ayat (1) dan (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012. Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia ini diatur pada Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, yaitu pada ketentuan butir VII D angka (4) huruf b<sup>13</sup>, Pada ketentuan Butir VII D Kerjasama Penerbit APMK dengan Perusahaan Penyedia Jasa dalam Penyelenggaraan APMK khususnya pada ayat (4) : *“Dalam bekerja sama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan kartu kredit, penerbit APMK wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan; Penagihan kartu kredit dapat dilakukam oleh Penerbit Kartu Kredit dengan menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan jasa penagihan; Dalam melakukan penagihan kartu kredit baik menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, Penerbit Kartu Kredit wajib memastikan bahwa: a) Tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai dketentuan yang berlaku; b) Identitas setiap tenaga penagihan ditatausahakan dengan baik oleh penerbit kartu kredit; dan c) Tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan mematuhi pokok – pokok etika penagihan sebagai berikut: 1) Menggunakan kartu identitas*

<sup>12</sup> Puspita, Y.A., Hamidah, S & Djumikasih. (2017). Penerapan Prinsip Kehati Hatian oleh Bank dalam Melakukan Penagihan Kartu Kredit Bermasalah. *Jurnal Universitas Brawijaya*, 5(2). hlm 16.

<sup>13</sup> Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

*resmi yang dikeluarkan Penerbit Kartu Kredit, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan; 2) Pengihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan Pemegang kartu kredit; 3) Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal; 4) Penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain Pemegang Kartu Kredit; 5) Penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus – menerus yang bersifat mengganggu; 5) Penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili Pemegang Kartu Kredit; 6) Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat Pemegang Kartu Kredit; dan 7) Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada huruf f dan huruf g hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dari Bank”*

Dalam aturan tersebut di atas dapat dilihat bahwa pada peraturan tersebut adalah peraturan untuk jasa pihak ketiga yang bekerjasama antara Bank dan *debt collector*<sup>14</sup> yang diberi kuasa untuk menagih, Dari 3 Bank yang diambil sampel untuk diwawancarai, adapun 1 Bank yang menggunakan AO Konsumer sebagai pihak yang diberikan kuasa Bank dalam melakukan penagihan terhadap debitur kartu kredit yaitu Bank Riau Kepri Proses tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur Bank, proses penagihan melalui pertama-tama dilakukan dengan menelpon debitur dengan tujuan untuk mengingatkan debitur dalam melakukan kewajibannya dalam membayar tagihan dan diikuti dengan dikirimkannya surat peringatan pembayaran kewajiban, dan proses penagihan akan tetap dilanjutkan apabila debitur kartu kredit belum juga melakukan pembaruan kewajibannya. Selanjutnya proses tindakan penagihan dengan mengunjungi alamat debitur dengan membawa *call memo* untuk mengingatkan kembali debitur akan komitmennya dalam melaksanakan kewajibannya.

Kemudian penulis AO Konsumer Bank Riau Capem Batu Aji, beliau memberi salah satu contoh debiturnya yang sudah mendapat status kolektabilitas 5 atau coll 5 kita singkat dengan inisial AJ, dimana AJ melakukan permohonan pembuatan kartu kredit ke Bank Riau Kepri Capem Batu aji, kemudian karena usaha dan transaksi keuangannya yang dinilai Bank cukup layak untuk diberi kredit, pihak Bank memberikan kartu kredit dengan limit sebesar 50 Juta, dalam proses 6 bulan berjalan, pembayaran AJ lancar, atau bisa kita sebut dengan coll 1, namun seiring dengan tingginya kasus COVID-19, usaha yang ditekuni oleh AJ mengalami penurunan yang signifikan

Pada kasus AJ tersebut, pihak Bank sudah mengupayakan negosiasi dengan debitur untuk mengimplementasikan surat edaran terbaru yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia mengenai keringanan pada persentase minimum pembayaran yang dapat dilakukan debitur yaitu ketentuan berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia no. 22/263/DKSP/Srt/B tanggal 15 April 2020 perihal Kebijakan Penyelenggaraan Kartu Kredit Dalam Masa Darurat COVID-19, dapat dijelaskan bahwa Bank Indonesia telah memutuskan untuk melonggarkan kebijakan kartu kredit melalui penurunan batas maksimum suku bunga kartu kredit, nilai pembayaran minimum kartu kredit, dan besaran denda keterlambatan pembayaran kartu kredit.

Setelah melakukan negosiasi dengan AJ meminta kelonggaran waktu 1 bulan untuk dapat membayar tagihan kartu kreditnya, namun itikad kurang baik oleh AJ yaitu setelah 1 bulan belum juga dibayarkan tagihannya dan kemudian AJ mengganti nomor telponnya dan mangkir saat dikunjungi oleh pihak Bank, kemudian usaha penagihan tidak sampai disitu saja, AO Konsumer mencoba mendatangi usaha yang dikelola oleh AJ, namun saat dikunjungi pihaknya yaitu karyawan dari AJ serentak untuk menjawab ketidaktahuannya tentang keberadaan AJ, hal ini dilakukan berulang kali sebagai upaya penyelesaian kartu kredit macet.

Setelah segala upaya yang telah dilakukan oleh AO Konsumer yang diberikan kuasa oleh Bank

---

<sup>14</sup> Atikah, I. (2018). Perusahaan Leasing dan Debt Collector Dalam Penagihan Kredit Macet Kendaraan Debitur. *E-Journal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2(8). hlm 9.

Riau Kepri untuk menagih tidak mendapatkan hasil, pihak bank akan mengkonfirmasi kepada pihak Bank Mega bahwa debitur tersebut tidak memiliki itikad baik untuk membayar, karena adanya perjanjian antara Bank Riau Kepri dan Bank Mega mengenai keseimbangan tanggungjawab antar keduanya, maka pihak Bank Riau menyerahkan sepenuhnya proses penagihan kartu kredit tersebut kepada Bank Mega.

Karena proses penagihan melalui negosiasi yaitu telpon dan mengunjungi langsung debitur dengan maksud baik sudah dilakukan, Bank Mega akan mengambil alih upaya tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa yang diberikannya pada pihak ketiga, Bank Mega bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu *debt collector* melakukan upaya tindakan penagihan secara langsung kepada AJ.

Dari kasus penagihan oleh AO Konsumer Bank Riau Kepri terhadap debitur kartu kredit tersebut dapat dilihat betapa peliknya kasus penagihan debitur kartu kredit, padahal dalam komitmennya debitur telah melakukan kesepakatan dengan kreditur perbankan untuk melaksanakan kewajibannya sesuai perjanjian baku yang telah sama-sama disepakati, sehingga dalam kasus ini adanya wanprestasi dari debitur kartu kredit yang sebenarnya apabila adanya itikad baik dari pada debitur itu sendiri untuk sama-sama mencari titik temu dari ketidakmampuannya untuk membayar utang maka proses tindakan penagihan tidak terjadi berkepanjangan. terkadang debitur bersikap menghindar sebagai upaya untuk mengulur waktu pembayaran, padahal tanpa adanya permintaan restrukturisasi dan negosiasi terhadap bank maka tingkatan status kolektabilitas debitur akan terus berjalan, sehingga pada status debitur mencapai tingkatan yang masuk dalam daftar hitam *BI Cheking* dengan predikat “macet” maka debitur kartu kredit akan kesulitan untuk melakukan kredit pada Bank lain dengan jenis kredit apapun.

Berdasarkan runtutan penjabaran diatas dengan adanya Peraturan BI dan turunannya yaitu Surat Edaran Surat Edaran Bank Indonesia tetapi diketahui bahwa aturan hukum yang mengatur tersebut tentang penerapan atas tindakan penagihan belum demikian baik atau dapat dikatan masih terdapat kekurangan secara aturan yang artinya hal tersebut dapat dilihat sebagai belum efektifnya aturan hukum tersebut.

#### **b. Faktor penegak hukum**

Penegak hukum harus memiliki mentalitas atau kepribadian sebagai peranan penting untuk fungsi dari hukum, disaat peraturan atau undang-undang sudah baik tetapi kualitas dari petugas penegak hukum masih kurang baik disitulah akan ada masalah. Selama ini ada kecenderungan yang kuat di kalangan masyarakat untuk mengartikan hukum sebagai petugas atau penegak hukum, artinya hukum diidentikkan dengan tingkah laku nyata yang ditunjukkan oleh petugas atau penegak hukum. Sayangnya tingkah laku dari penegak hukum masih dipandang masyarakat kurang mencerminkan hal yang baik dengan melakukan tindakan yang melampaui wewenangnya sehingga membuat masyarakat juga memandang kurang memiliki citra yang wibawa dari aparat penegak hukum.

Faktor penengakan hukum adalah fungsi peran dari Bank Indonesia dan OJK dalam membuat peraturan tentang penerapan tindakan penagihan debitur kartu kredit terhadap kuasa yang diberikan oleh Bank, berikut peraturan yang dikeluarkan Bank Indonesia dan OJK terkait pelaksanaan tindakan penagihan debitur kartu kredit bermasalah, yaitu Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 07 Juni 2012 Tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Peranan Bank Indonesia dan OJK dalam membuat peraturan adalah salah satu bentuk upaya penengakan hukum yang dilakukan agar tercapainya penerapan penagihan sebagai bentuk perlindungan hukum bagi debitur kartu kredit dalam sebagai bentuk perlindungan nasabah. Bank Indonesia dan OJK memberikan himbauan terhadap Bank yang menggunakan jasa *debt collector* untuk melakukan penagihan, sebagai himbauan tersebut hanya memberikan peringatan kepada Bank Umum terkait bagaimana etika penagihan terhadap debitur kartu kredit yang menunggak baik menggunakan kuasa kreditur perbankan yaitu internal Bank itu sendiri atau penggunaan jasa *debt*, adapun beberapa



himbauan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan OJK yaitu:<sup>15</sup>

- 1) *Debt collector* memiliki identitas dari penerbit kartu kredit yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan;
- 2) Penagihan tidak dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan pemegang kartu kredit;
- 3) Penagihan tidak dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
- 4) Penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain pemegang kartu kredit;
- 5) Penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
- 6) Penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili pemegang kartu kredit;
- 7) Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat pemegang kartu kredit;
- 8) Penagihan di luar tempat dan/atau waktu tersebut diatas, hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan pemegang kartu kredit terlebih dahulu;
- 9) Penagihan kartu kredit menggunakan tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan (*debt collector*) hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan kartu kredit dimaksud telah termasuk dalam kualitas macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kualitas kredit.<sup>16</sup>

Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan bahwa dibentuknya OJK mempunyai tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat<sup>17</sup> dengan dilandaskan atas prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).

Pada wawancara peneliti dengan ibu Tuti yaitu salah satu pengguna kartu kredit di kota Batam beliau menyampaikan pengalamannya mengenai pengaduannya pada OJK terkait tindakan penagihan *debt collector* yang melakukan penagihan dengan unsur kekerasan, OJK tidak cepat dalam tanggapan mengenai pengaduannya tersebut sehingga menurutnya perlu ada suatu evaluasi terhadap penanganan pengaduan debitur.

### c. Faktor sarana dan fasilitas pendukung

Menurut Soerjono Soekanto bahwa para penegak hukum tidak dapat bekerja dengan baik, apabila tidak dilengkapi dengan kendaraan dan alat-alat komunikasi yang proporsional. Maka sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting di dalam penegakan hukum.

Adapun faktor sarana dan fasilitas yang mendukung penerapan penegakan hukum itu sendiri adalah upaya menyelesaikan dan menyelamatkan kredit yang dikategorikan macet, adalah sebagai bentuk sarana yang diberikan oleh Bank agar dapat digunakan debitur untuk memperoleh keringanan apabila menurunnya daya kemampuan debitur kartu kredit untuk membayar.<sup>18</sup>

Adapun usaha-usaha yang dapat diajukan oleh debitur sebagai berikut:

- a) *Rescheduling* (Penjadwalan Ulang) yaitu perubahan syarat kredit hanya menyangkut jadwal pembayaran dan atau jangka waktu termasuk masa tenggang (*grace period*) dan perubahan besarnya angsuran kredit.

<sup>15</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan staff OJK perwakilan Kota Batam pada tanggal 17 April 2021.

<sup>16</sup> Bank Indonesia. (2021). Instrumen.

<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/instrumen/Pages/APMK.aspx>, Diakses pada 18 Mei 2021.

<sup>17</sup> Otoritas Jasa Keuangan. (2021). FAQ Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-otoritas-jasa-keuangan.aspx>, Diakses pada 17 September 2021.

<sup>18</sup> Sinungan, M. (2019). *Dasar-Dasar dan Teknik Manajemen Kredit*. Jakarta: Bina Aksara. hlm. 3.

- b) *Reconditioning* (Persyaratan Ulang) yaitu perubahan sebagian atau seluruh syarat-syarat kredit yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu, tingkat suku bunga, penundaan pembayaran sebagian atau seluruh bunga dan persyaratan lainnya..
- c) *Restructuring* (Penataan Ulang) yaitu perubahan syarat kredit yang menyangkut Penambahan dana bank, atau konversi seluruh atau sebagian tunggakan bunga menjadi pokok kredit baru, dan atau konversi seluruh atau sebagian dari kredit menjadi penyertaan bank atau mengambil partner yang lain untuk menambah penyertaan.<sup>19</sup>

**d. Faktor masyarakat**

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang. Faktor masyarakat sendiri dalam hal tindakan penagihan kartu kredit di kota Batam ini, melibatkan 3 (tiga) pihak, yaitu Bank, Debitur dan Kuasa Kreditur Perbankan.

1) Bank

Sebagaimana telah disinggung, peranan bank dalam menentukan kelayakan debitur untuk disalurkan kredit adalah suatu penentuan apakah debitur dapat diberikan kredit atau tidak, prinsip kehati-hatian bank dalam penyaluran kredit ini khususnya kartu kredit dapat menjadi tindakan preventif terhadap kendala yang mungkin terjadi dari permasalahan debitur kartu kredit yang tidak melakukan pembayaran atas kewajibannya sehingga dengan adanya kekuatan atas prinsip kehati-hatian Bank dapat memperkecil adalah kemungkinan pemberian kredit yang berpeluang macet karena prinsip ini dapat digunakan untuk menganalisis alasan debitur tidak dapat membayar hutangnya. Adapun prinsip-prinsip penentuan penyaluran kredit oleh Bank yang dikenal dengan prinsip 5C yang terdiri dari watak (*character*), modal (*capital*), kemampuan (*capacity*), kondisi ekonomi (*condition of economic*) dan jaminan (*collateral*).

2) Debitur Kartu Kredit

Bagi Debitur yang telah diberi fasilitas kredit oleh Bank seharusnya melakukan kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian baku antara pihak debitur dan Bank. Kota Batam merupakan kota yang tergolong maju karena percepatan ekonomi yang diikuti dengan budaya konsumtif masyarakatnya, sehingga Kota Batam menjadi kota termaju dari pada pulau-pulau lainnya di Kepulauan Riau terbesar keadaan ini memiliki berpengaruh pada meningkatnya kebutuhan penduduk. Masyarakat yang tingkat kebutuhannya tinggi pasti membutuhkan alat pembayaran yang efisien sehingga lebih cenderung menggunakan kartu kredit dari pada menggunakan uang sebagai alat pembayaran secara langsung. Selain dinilai kurang efisien, seseorang merasa tidak aman jika membawa uang dalam jumlah banyak namun tidak jarang orang – orang yang menggunakan kartu kredit dalam kehidupan sehari – harinya cenderung konsumtif, karena pembayaran dengan kartu kredit ditalangi terlebih dahulu oleh penerbit sehingga seringkali pengguna kartu kredit tidak menyadari bahwa tagihan kartu kreditnya sudah terlalu tinggi.

3) Kuasa Kreditur Perbankan

Bagi pihak kreditur yang telah diberi kuasa oleh Bank untuk melakukan penagihan terhadap debitur sebaiknya melakukan penagihan sesuai dengan tata cara penagihan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia maupun OJK baik dalam bentuk peraturan perundangan-undangan, surat edaran maupun himbuan terkait etika penagihan debitur yang telah diatur.

Pada penelitian ini peneliti melihat Bank memberikan kuasa untuk menagih sepenuhnya kepada jasa pihak ketiga atau *Debt Collector* setelah adanya usaha-usaha Bank untuk menagih debitur agar dapat menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat antara Bank dan debitur, terlepas dari kewajiban yang harus diselesaikan oleh debitur kartu kredit, debitur kartu

---

<sup>19</sup> Sinungan, M. (2019). *Loc.Cit.*

kredit tetap harus dilindungi hak-haknya sesuai yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan meskipun ada kewajiban tertunggak, namun *debt collector* dalam melakukan penagihan tidak boleh semena-mena terhadap debitur kartu kredit, seperti mengintimidasi, menyandera, maupun mengancam. Tindakan-tindakan yang demikian merupakan tindak pidana yang akan merugikan banyak pihak termasuk Bank sebagai penyedia kredit, hal ini terjadi karena *debt collector* melakukan aktifitas menagih karena adanya suatu perjanjian kuasa antara Bank dan perusahaan jasa pihak ketiga, kemudian perusahaan jasa pihak ketiga juga biasanya memberikan perintah tugas untuk *debt collector* yang melakukan penagihan dilapangan dengan suatu kesepakatan kerja keduanya.<sup>20</sup> Pada dasarnya memang sering terjadi terutama ketika penagihan dilakukan oleh pihak ketiga, yang memburu target hasil penagihan sebagai pendapatannya hal ini dapat dilihat dalam pasal 368 ayat (1) KUHP menyatakan bahwa: “*Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa seorang dengan kekerasan atau ancaman kekerasan untuk memberikan barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang itu atau orang lain, atau supaya membuat hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena pemerasan dengan pidana penjara paling lama sembilan tahun*”.

Ketentuan pada pasal ini dapat menjadi acuan bagi debitur untuk melindungi dirinya apabila terjadi kesewenang-wenangan pihak penagih yaitu *debt collector* yang melakukan tindakan penagihan yang bersifat melawan hukum.

#### e. **Faktor kebudayaan**

Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik (sehingga dituruti) dan apa yang dianggap buruk (sehingga dihindari).

Didalam faktor kebudayaan perbankan sendiri sebagai media penghimpun dan penyalur dana bagi masyarakat secara meluas sebagai budaya kerja yang diterapkannya. Budaya kerja Bank merupakan suatu organisasi komitmen yang luas dalam upaya untuk membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik. Untuk mencapai tingkat kualitas yang makin baik tersebut diharapkan bersumber dari perilaku setiap individu yang terkait dalam organisasi kerja itu sendiri. Setiap fungsi atau proses kerja mempunyai perbedaan cara kerja, yang mengakibatkan berbeda nilai-nilai yang cocok untuk diambil dalam kerangka kerja organisasi.<sup>21</sup>

Tidak bisa kesampingkan juga dalam didalamnya terdapat peranan Bank Indonesia dan OJK yang berjalan sebagai salah satu bentuk budaya hukum yang dilakukan agar tercapainya penerapan penagihan sebagai bentuk perlindungan hukum bagi debitur kartu kredit Bank Indonesia dan OJK memberikan himbauan terhadap Bank yang menggunakan jasa *debt collector* untuk melakukan penagihan sebagai himbauan kepada Bank Umum.

Kota Batam merupakan kota yang tergolong maju karena percepatan ekonomi yang diikuti dengan budaya konsumtif sehingga Kota Batam tingkat kebutuhannya tinggi membutuhkan alat pembayaran menggunakan kartu kredit daripada menggunakan uang sebagai alat pembayaran secara langsung menjadikan orang – orang yang menggunakan kartu kredit dalam kehidupan sehari – harinya. Didalam hal ini budaya tidak menjadi sebuah persoalan terkait efektivitas.

## 2. **Kendala yang Dihadapi Dalam Tindakan Penagihan Debitur Kartu Kredit oleh Kreditur Perbankan di Kota Batam**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti dalam kendala yang dihadapi dalam tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur perbankan di Kota Batam diketahui bahwa Bank dalam menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*) mengacu pada perjanjian yang telah dibuat dan

<sup>20</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan staff Bank Indonesia Kota Batam pada tanggal 27 April 2021.

<sup>21</sup> Ndraha, A. (2005). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta. hlm. 209.

disepakati antara pihak bank dengan pihak *debt collector*. Perjanjian tersebut sesuai dan mengacu pada Peraturan Bank Indonesia. *Debt collector* harus bekerja berdasarkan kesepakatan dengan pihak bank yang disepakati bersama. Adapun beberapa kendala yang dihadapi *debt collector* yaitu:

a. Menjalankan tugas

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak John, selaku *debt collector* menyatakan bahwa *Debt Collector* dalam melakukan proses penagihan kepada nasabah mempunyai standar atau patokan di dalam melakukan proses penagihan kepada nasabah. *Debt collector* dalam melakukan penagihan memperlakukan nasabah dengan cara yang berbeda sesuai dengan karakter nasabah yang dihadapi. Sebagai contoh *debt collector* dalam melakukan proses penagihan kepada nasabah yang tipe pemarah. *Debt collector* memiliki cara atau kiat-kiat khusus dalam proses penagihannya agar tidak terjadi kemarahan yang memicu keributan. Hal tersebut berbeda jika *debt collector* bertemu dengan nasabah yang bukan tipe pemarah.

b. Nasabah tidak suka ditagih lewat *debt collector*

*Debt collector* menyatakan bahwa terdapat beberapa nasabah yang tidak suka dengan proses penagihan yang dilakukan melalui *debt collector*. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Dedy Risky Pangemanan selaku pengguna Kartu Kredit di Kota Batam menyatakan bahwa nasabah merasa cara penagihan *debt collector* ini menyeramkan karena seperti ada stigma *debt collector* yang kasar, menyeramkan dan terkadang berbuat sadis atau melakukan kekerasan kepada nasabah dalam menjalankan tugasnya. Stigma ini muncul pada benak nasabah disebabkan karena nasabah sudah mendengar bahwa pernah terjadi kasus kekerasan yang menimpa nasabah di pihak bank lainnya. Nasabah juga memiliki alasan lain yang menyebabkan ketidaksukaan nasabah atas proses penagihan melalui *debt collector* ini. Hal ini dikarenakan nasabah memiliki rasa tidak percaya kepada *debt collector* tersebut, atas jumlah tagihan yang dibawa dan disodorkan kepada nasabah. Sehingga nasabah terkadang lebih merasa puas dan nyaman dengan menayakan langsung jumlah tagihannya kepada pihak bank secara langsung.

c. Larangan pelanggaran

*Debt collector* tidak diperbolehkan melakukan perilaku yang dinilai melanggar antara lain, pertama yaitu menggunakan ancaman dengan kekerasan atau cara-cara kriminal yang menghancurkan fisik, reputasi, properti setiap orang. Kedua, menggunakan kata-kata kotor atau melecehkan bagi pendengar Ketiga, mempublikasikan dengan orang-orang yang menunggak utang, kecuali dengan syarat-syarat yang sudah diatur. Keempat, menerbitkan iklan untuk memaksa pembayaran utang. Kelima, menyebabkan telepon berdering atau melibatkan setiap orang dalam percakapan telepon yang berulang-ulang atau terus menerus dengan maksud untuk mengganggu, pelecehan, atau melecehkan setiap orang.

Setelah mengalisa pelaksanaan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur perbankan di Kota Batam diatas berdasarkan teori efektivitas hukum oleh Soerjono Soekanto yang menggunakan tolak ukur efektivitas dalam penegakan hukum dimana terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur perbankan di Kota Batam, yaitu :

a. **Kendala dalam Faktor Hukum**

Peraturan Bank Indonesia No 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu masih menjadi acuan utama dalam tata cara penagihan yang dilakukan oleh kreditur, berdasarkan pasal 17B ayat 2 yaitu:

*“Penerbit Kartu Kredit wajib menjamin bahwa penagihan utang Kartu Kredit, baik yang dilakukan oleh Penerbit Kartu Kredit sendiri atau menggunakan penyedia jasa penagihan, dilakukan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.”*

Aturan pada Pasal 17B ayat 2 adalah adanya penegasan mengenai pihak Bank yang harus melakukan proses penagihan sesuai dengan aturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, namun dalam penerapannya berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Credit Card Manager Bank Mandiri Kota Batam berpendapat bahwa masalah yang sering terjadi dilapangan terkait tentang penagihan dimana dalam hal ini apabila terjadi masalah terkait penagihan yang dilakukan debt collector yang dilakukan oleh nasabah membuat Bank sendiri kebingungan atas dasar hukum mana yang harus digunakan dikarenakan dalam aturan Bank Indonesia dan OJK belum ada aturan khusus yang mengatur tentang tata cara penagihan yang baik dan benar.

Dada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: “*Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat; 1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; 2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3. suatu pokok persoalan tertentu; dan 4. suatu sebab yang tidak terlarang.*” Dalam pasal diatas adalah syarat sahnya suatu perjanjian, jadi ketika Bank memberikan kuasanya pada jasa pihak ketiga maka timbulah hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Dengan adanya pemberian kuasa tersebut, hal ini telah menggariskan dasar hukum sahnya pemberian kuasa, dimana dalam penagihan hutang kartu kredit, Bank memberikan kuasa kepada *debt collector* untuk melakukan penagihan pada Pemegang Kartu yang lalai dalam membayar kewajiban hutangnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Jhon selaku *debt collector*, dikarenakan tidak ada aturan khusus yang menangani tentang aturan khusus tata cara penagihan sehingga apabila terjadi permasalahan hukum.

Pada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal mengenai Hak dan Kewajiban debitur pada butir 4 dan 5 yang berbunyi:” *Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; dan Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut*”. Dalam penerapan pasal diatas dapat diketahui bahwa aturan dalam perlindungan nasabah secara khusus belum diatur oleh Bank Indonesia maupun OJK yang mana pada bidang perbankan merujuk pada aturan Bank Indonesia dan OJK sehingga dapat disimpulkan bahwa diperlukan suatu aturan hukum yang buat oleh Bank Indonesia dan OJK terhadap perlindungan<sup>22</sup> nasabah dalam proses penagihan kartu kredit oleh *debt collector*.

#### b. Kendala dalam Faktor Penegakan Hukum

Dalam tindakan atas penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur perbankan faktor penegakan hukumnya adalah Bank Indonesia dan OJK, berdasarkan pasal 39 UU Nomor 21 tahun 2011, OJK dan Bank Indonesia dapat berkoordinasi dalam pengaturan dan pengawasan Perbankan, berikut tugas dan kewenangan Bank Indonesia dan OJK, yaitu:

##### Perbedaan fungsi dan kewenangan BI dan OJK

Sumber: Otoritas  
Keuangan

<b>BANK INDONESIA</b>	<b>OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)</b>
Menerapkan kebijakan moneter	Melindungi kepentingan debitur dan masyarakat
Mengatur dan menjaga sistem keuangan	Mewujudkan keuangan yang tumbuh stabil
Stabilitas sistem keuangan	Mewujudkan seluruh kegiatan dalam sektor usaha yang stabil, transparan, dan akuntabel

Jasa

<sup>22</sup> Nandari, F. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Nasabah dalam Proses Penagihan Tunggal Kartu Kredit Syariah (*Syariah Card*) melalui Jasa *Debt Collector* pada Industri Perbankan Syariah di Indonesia”, *Diponegoro Law Journal*, 5. hlm. 8.

Pada tabel diatas dapat dilihat perbedaan kewenangan antara Bank Indonesia dan OJK dalam membuat suatu aturan dalam melindungi debitur. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang Pembantu Bank Riau Kepri menyatakan bahwa dalam kewenangan OJK dalam melindungi kepentingan masyarakat terutama hal penagihan kartu kredit selama ini hanya melakukan himbauan atau berupa peringatan kepada Bank untuk melakukan penagihan dengan sebaik- baiknya, hal ini dapat dilihat bahwa belum adanya sanksi yang tegas terhadap penagihan kartu kredit yang dilaksanakan oleh penegak hukum tersebut.

**c. Kendala dalam Faktor Masyarakat**

1) Perbankan

Dalam melakukan suatu penagihan kartu kredit, tindakan preventif yang bisa dilakukan oleh Bank adalah prinsip kehati-hatian dalam melakukan analisa data dalam menerapkan prinsip 5C yaitu *character* (karakter), *capacity/cashflow* (kapasitas/keuangan), *capital* (modal), *conditions* (kondisi), *collateral* (agunan), penerapan prinsip kehati – hatian ini adalah upaya yang bisa dilakukan Bank untuk menekan peluang adanya resiko kredit hal ini dapat dilihat dalam berbagai aspek seperti aspek penghasilan, riwayat pekerjaan, hubungan baik antar Bank dan debitur serta aspek pendukung lainnya. Menurut hasil wawancara peneliti dengan staff di OJK, beliau mengatakan bahwa terkadang masih banyak ditemukan *fraud* berupa data debitur yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya misalnya penghasilan debitur yg di-*upgrade* dengan tujuan agar data debitur dapat disetujui Bank untuk pembuatan Kartu kredit.

2) Debitur

Terjadinya banyak debitur yang melakukan wanprestasi atas perjanjiannya sehingga pihak Bank harus melakukan penagihan secara langsung dengan menggunakan kuasa *debt collector*<sup>23</sup> adalah merupakan suatu akibat dari kurangnya analisa data dalam penerapan prinsip 5C, menurut perwakilan dari Bank Riau Kepri, beliau berpendapat bahwa adanya debitur yang tidak melakukan kewajibannya dalam suatu perjanjian dapat dibagi dari beberapa faktor, yaitu: 1) Karakteristik Debitur yang kurang baik. Karakteristik debitur dapat ditentukan oleh pihak bank yang menangani proses analisa dan verifikasi data, hal ini bisa diketahui Bank dengan melihat data yang diberikan oleh debitur, BI *checking*, verifikasi data melalui telpon atau pada saat bertemu, serta beberapa pendekatan lainnya sebagai usaha bank dalam menekan resiko kredit; 2) Usaha yang kurang prospektif. Faktor ekonomi berupa usaha debitur yang mengami penurunan omset biasanya masih menjadi alasan utama debitur melakukan wanprestasi, pada masa Covid-19 semua lini masyarakat terkena dampak yang cukup drastic; dan 3) Lembaga Keuangan yang kurang disiplin. Lembaga keuangan yaitu perbankan diawasi oleh OJK sebagai badan berwenang, namun dalam kenyataannya masih saja kurang disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, misalnya pada penerbitan surat peringatan pembayaran dan jumlah tagihan pembayaran kepada debitur untuk melaksanakan kewajibannya.

3) *Debt Collector*

Kendala selanjutnya adalah informasi tidak lengkap mengenai debitur yang ditagih misalnya data tempat tinggal debitur, tempat debitur bekerja ataupun data lainnya, hal dapat terjadi karena pihak Bank tidak menerapkan secara tegas prinsip kehati-hatian Bank dalam memberikan kredit ataupun karena kurangnya terbuka debitur saat melakukan wawancara dan hanya terfokus pada aplikasi kartu kredit yang dapat disetujui pihak analis.

**3. Solusi Tindakan Penagihan Debitur Kartu Kredit oleh Kreditur Perbankan di Kota Batam agar Dapat Berjalan Secara Efektif**

---

<sup>23</sup> Setiabudhi, I.K.R & Hardi, A.D.S. (2018). Pertanggungjawaban Bank dalam Tindak Pidana yang Dilakukan Debt Collector atas Perjanjian Kerjasama. *Jurnal Kherta Desa Magister Hukum Udayana*, 9(1). hlm. 7.

Penulis telah melakukan hasil penelitian dalam pemberian solusi atas tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur perbankan di Kota Batam agar dapat berjalan secara efektif, penulis telah melakukan wawancara terkait solusi tersebut yaitu:

1. Melakukan mekanisme BI checking, secara garis besar *BI-Checking* dapat diartikan sebagai proses permintaan informasi tentang profil seseorang yang terkait dengan data yang diolah Sistem Informasi Debitur yang dikelola Bank Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Credit Card Manager* Bank Mandiri Kota Batam menyatakan dalam kaitannya dengan pengajuan kredit khususnya kartu kredit, maka *BI Checking* itu sendiri bertujuan untuk mengetahui sejauh mana profil calon debitur yang terkait dengan pinjamannya di bank lain, untuk menjadi salah satu pertimbangan pengambilan keputusan Nasabah.
2. Menerapkan Prinsip mengenal, berdasarkan Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/ 10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah, “Prinsip Mengenal Nasabah adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan”. Berdasarkan Pasal 2 ayat 1, bank wajib menerapkan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principles*). Selanjutnya pada Pasal 2 ayat 2, dalam menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah sebagaimana dimaksud dalam ayat 1.

Berdasarkan hasil wawancara wawancara peneliti dengan *Customer Services dan Credit Card Sales* Bank Panin Kota Batam menyatakan bahwa Bank Panin melakukan prinsip *know your customer* atau prinsip mengenal nasabah sebelum melakukan perjanjian kredit. Bank Panin melakukan proses pengecekan data nasabah ke *database* Bank Indonesia. Apabila lolos dalam proses ini maka nasabah besar kemungkinan dapat memperoleh kredit dari Bank Panin. Namun bila tidak lolos dalam tahap *BI checking*, maka nasabah kemungkinan tidak memperoleh kredit dari Bank Panin. Hal ini dikarenakan akan nampak riwayat buruk dari nasabah tersebut. Bila ada riwayat tunggakan kredit di bank lain, kredit bermasalah atau bahkan kredit macet, maka Bank Panin akan meminta nasabah untuk menyelesaikan terlebih dahulu permasalahan nasabah tersebut. Hal ini bertujuan agar mengurangi resiko permasalahan kredit di kemudian hari.

3. Menerapkan Prinsip Perlindungan Nasabah, menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/ DASP tanggal 7 Juni 2012 perihal Perubahan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/11/ DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK), maka Penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan APMK yang antara lain dilakukan dengan: Untuk Kartu Kredit, Penerbit Kartu Kredit wajib menyampaikan informasi ATM dan/atau Kartu Debet wajib memberikan informasi tertulis kepada calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu, yang paling kurang meliputi; a) prosedur dan tata cara penggunaan kartu ATM dan/atau Kartu Debet, fasilitas yang melekat pada Kartu ATM dan/atau Kartu Debet, dan resiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu ATM dan/atau Kartu Debet; b) hak dan kewajiban Pemegang Kartu atm dan/atau Kartu Debet; c) informasi bahwa penagihan dapat dilakukan menggunakan jasa pihak lain di luar Penerbitan Kartu Kredit apabila kualitas kredit Pemegang Kartu Kredit termasuk dalam kualitas macet, jika Penerbit Kartu Kredit menggunakan jasa pihak lain; d) informasi mengenai tagihan, bunga, biaya dan denda Kartu Kredit.
4. Bekerjasama dengan komunitas *collection*, untuk tukar-menukar informasi. Bagian *collection* tiap Bank bekerjasama dengan bagian *collection* dari bank lain dalam tukar menukar informasi. Biasanya membentuk sebuah komunitas, hal ini bertujuan agar mempermudah kelancaran informasi. Dari komunitas ini, mereka dapat saling memberitahu tentang karakter nasabah, berbagi pengalaman dalam menghadapi nasabah, sehingga dapat saling membantu satu sama lain.

5. Meningkatkan mutu sumber daya manusia yang solid dalam bidang perkreditan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Bank Riau Kepri Pembantu menyatakan bahwa Bank mempunyai kewajiban untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia mereka antara lain dengan mengadakan program pelatihan secara berkesinambungan, yang utama juga pentingnya meningkatkan moral staf perbankan yaitu dengan mereka mendapatkan gaji atau imbalan yang sesuai dengan situasi pasar sehingga mereka siap menghadapi para pesaing terutama staf dari bank asing.
6. Meningkatkan manajemen resiko, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bank Indonesia Kota Batam melalui Staff Bank Indonesia Kota Batam menyatakan bahwa dalam Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/ 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/ 8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Bagi Bank Umum, Manajemen resiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan resiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank.
7. *Rescheduling* (penjadwalan kembali), *Reconditioning* (persyaratan kembali), *Restructuring* (penataan kembali),
  - a. *Rescheduling* (penjadwalan kembali) yaitu suatu tindakan yang diambil dengan cara memperpanjang jangka waktu kredit atau jangka waktu angsuran.
  - b. *Reconditioning* (persyaratan kembali) yaitu bank mengubah berbagai persyaratan yang ada seperti penurunan suku bunga, pembebasan bunga, penundaan pembayaran bunga sampai waktu tertentu.
  - c. *Restructuring* (penataan kembali), merupakan tindakan bank kepada nasabah dengan cara menambah modal nasabah dengan pertimbangan nasabah memang membutuhkan tam bahan dana dan usaha yang dibiayai memang masih layak.

Setelah menganalisa hasil penelitian dalam pemberian solusi atas tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam agar dapat berjalan secara efektif, terdapat beberapa solusi dalam mengefektifkan tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur perbankan di kota Batam, yaitu :

**a. Faktor Hukum**

Pada faktor hukum mengenai tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur perbankan yaitu *debt collector* harus adanya suatu payung hukum yang mewadahi keseluruhan tindak penagihan terhadap debitur yang dapat mengatur objek dan subjek dalam proses penagihannya, sehingga tidak akan terjadi kekosongan aturan hukum ataupun kebingungan dalam menjalankan aturan hukum yang ada karena dianggap kurang. Suatu aturan tersebut tidak hanya berisi mengenai tata cara penagihan debitur kartu kredit, namun juga berisi mengenai perlindungan debitur yang ditagih, bagaimana tanggung jawab Bank atas kuasa yang berikannya pada pihak penagih, dan solusi yang dapat ditempuh apabila pihak debitur tidak juga melakukan kewajibannya dalam perjanjian.

**b. Faktor Penegakan Hukum**

Dalam proses penegakan hukumnya Bank Indonesia dan OJK harus bersinergi dan terbuka dalam menangani berbagai permasalahan penagihan, baik dalam hal pengawasan terhadap Bank yang menggunakan jasa pihak ketiga sebagai upaya Bank dalam mengembalikan dana yang dimilikinya dan ikut serta dalam upaya perlindungan debitur dengan cara terbuka dalam menerima pengaduan dari masyarakat umum khususnya debitur yang membutuhkan perlindungan hukum<sup>24</sup> agar permasalahan

---

<sup>24</sup> Pratiwi., D. R & Yetti. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Kartu Kredit dalam Transaksi Perbankan. *Legal Standing Journal*, 4(2). hlm. 15.



tersebut dapat segera memperoleh solusi yang tidak merugikan pihak-pihak yang terlibat didalamnya, hal ini berkaitan dengan Pasal 39 UU Nomor 21 tahun 2011 tentang hubungan kelembagaan Bank Indonesia dan OJK yang berbunyi: “*Dalam melaksanakan tugasnya, OJK berkoordinasi dengan Bank Indonesia dalam membuat peraturan pengawasan di bidang Perbankan antara lain: a. kewajiban pemenuhan modal minimum bank; b. sistem informasi perbankan yang terpadu; c. kebijakan penerimaan dana dari luar negeri, penerimaan dana valuta asing, dan pinjaman komersial luar negeri; d. produk perbankan, transaksi derivatif, kegiatan usaha bank lainnya; e. penentuan institusi bank yang masuk kategori systemically important bank; dan f. data lain yang dikecualikan dari ketentuan tentang kerahasiaan informasi.*”

Dalam pemaparan peraturan perundang-undangan diatas dapat diketahui bahwa adanya peraturan yang dibuat untuk mengatur hubungan kelembagaan kedua lembaga berwenang tersebut bahwa OJK berkoordinasi dengan Bank Indonesia dalam membuat peraturan pengawasan di bidang perbankan. Tidak hanya dalam pembuatan aturan, Bank Indonesia dan OJK juga harus terintegrasi dalam tukar menukar informasi perbankan. Melalui penggabungan sistem informasi ini, Bank Indonesia dan OJK akan lebih mudah mengakses informasi perbankan yang disediakan masing-masing lembaga setiap saat (*timely basis*).

### **c. Faktor Masyarakat**

#### 1) Perbankan

Bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian Bank yaitu prinsip 5C sebagai bentuk upaya Bank dalam menekan resiko kredit yang mungkin terjadi. Dalam hal ini bank meyakini benar bahwa calon debiturnya memiliki reputasi baik, artinya selalu menepati janji dan tidak terlibat hal-hal yang negatif yang berkaitan transaksi kartu kredit, untuk menentukan debitur tersebut baik perlu adanya tim analisa data perbankan yang berkompeten agar penerapan prinsip 5C dapat berjalan secara maksimal.

#### 2) Debitur

Debitur harus lebih terbuka kepada kreditur dalam permasalahan kredit yang dihadapinya, apabila debitur tidak mampu untuk melaksanakan kewajibannya seperti usaha debitur yang sedang mengalami penurunan omset dan menyebabkan debitur harus melakukan penundaan pembayaran maka debitur dapat menggunakan sarana dan fasilitas yang disediakan oleh Bank.

#### 3) *Debt Collector*

*Debt collector* adalah salah satu bentuk upaya Bank dalam mengembalikan dana kredit yang disalurkanannya, maka diperlukan suatu alternatif yaitu dengan upaya mediasi yang ditawarkan *debt collector* sehingga menjadi suatu solusi bagi debitur dalam menyelesaikan kewajibannya.

## **C. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Bahwa pelaksanaan tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam belum efektif sepenuhnya karena terdapat beberapa faktor umum yaitu karena kurang efisiennya waktu untuk menagih debitur-debitur yang bermasalah juga dibutuhkannya pula banyak tenaga kerja baru pada bidang penagihan. Demikian juga halnya dengan proses penagihan berlangsung, Bank memberikan kuasa untuk menagih dengan pihak lain berdasarkan perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak yang menyepakatinya.

Bahwa kendala yang dihadapi dalam tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kuasa kreditur perbankan di Kota Batam, yaitu dalam menjalankan tugas dimana *Debt collector* tidak memiliki standard atau patokan di dalam melakukan proses penagihan kepada debitur, sehingga Bank tidak bertanggung jawab atas kuasa yang diberikannya dalam melakukan penagihan, padahal dalam proses Penagihan, Bank bertanggungjawab penuh atas penagihan yang dilakukan. Selain itu belum ada satu

aturan hukum yang tegas dan lengkap dalam menangani masalah terkait pelaksanaan penagihan debitur kartu kredit dan perlindungan hukum bagi debitur yang ditagih. Sejalan dengan tidak bersinergi BI dan OJK dalam menangani masalah penagihan debitur kartu kredit, hal ini dapat dilihat bahwa BI dan OJK tidak tegas dalam menampung keluhan debitur dan menyelesaikannya dengan bertindak tegas pada Bank yang bertanggung jawab dalam memberikan kuasa penagihannya.

Bahwa solusi tindakan penagihan debitur kartu kredit oleh kreditur perbankan di Kota Batam agar dapat berjalan secara efektif, yaitu diperlukan suatu payung hukum yang mewadahi keseluruhan tindak penagihan terhadap debitur kartu kredit yang dapat mengatur objek dan subjek dalam proses penagihannya, aturan hukum harus lengkap dengan memberikan perlindungan dalam mengawasi pelaksanaan penagihannya dan Bank harus melakukan penerapan prinsip kehati-hatian dengan memperhatikan 5C.

## 2. Saran

Membentuk suatu payung hukum untuk mewadahi keseluruhan tindak penagihan terhadap debitur yang dapat mengatur objek dan subjek daripada proses penagihan-penagihan yang dijalankan dalam aktivitas perbankan. Peraturan tersebut dapat berisi mengenai tata cara penagihan debitur kartu kredit, juga mengenai perlindungan debitur yang ditagih, tanggung jawab Bank atas kuasa yang berikannya pada pihak penagih, dan solusi yang dapat ditempuh apabila pihak debitur tidak juga melakukan kewajibannya dalam perjanjian. Membangun sinergitas dalam Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan yang solutif dalam menangani masalah penagihan debitur kartu kredit, juga dalam menampung keluhan debitur sebagai suatu input yang di proses dan outputnya kemudian dilakukan penyelesaian dengan cepat dan tepat.

## Daftar Pustaka

- Atikah, I. (2018). Perusahaan Leasing dan Debt Collector Dalam Penagihan Kredit Macet Kendaraan Debitur. *E-Journal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2(8).
- Baker, R.A. (1994). *Problems of Credit Card Regulations AUS Perspective* dalam Newsletter No. 6 Tahun 1994. Jakarta: Pusat Pengkajian Umum.
- Bank Indonesia. (2021). Instrumen.
- Chatamarrasjid. (2005). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group,
- CNN Indonesia. (2021). Nasib Utang Kartu Kredit: Kejarlah Daku, Ku Dipermalukan. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200503190433-78-499594/nasib-utang-kartu-kredit-kejarlah-daku-ku-dipermalukan>, Diakses pada 17 November 2021.
- <https://surabaya.tribunnews.com/2011/04/01/protes-tagihan-kartu-kredit-dibunuh>, Diakses pada 31 Maret 2021.
- <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/instrumen/Pages/APMK.aspx>, Diakses pada 18 Mei 2021.
- Hukum Online. (2021). Sanksi Citybank Ditentukan RDG BI. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t4dc023cc64610/sanksi-citibank-ditentukan-rdg-bi>, Diakses pada 20 Juni 2021.
- Indrawan, H. (2008). *Siasat Cerdik Menggunakan Kartu Kredit*, cet 1 Yogyakarta: Bale Siasat.
- Nandari, F. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Nasabah dalam Proses Penagihan Tunggakan Kartu Kredit Syariah (*Syariah Card*) melalui Jasa *Debt Collector* pada Industri Perbankan Syariah di Indonesia”, *Diponegoro Law Journal*, 5.
- Ndraha, A. (2005). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). FAQ Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-otoritas-jasa-keuangan.aspx>, Diakses pada 17 September 2021.

Prasetyo, B.A. (2020). Ringkasan Eksklusif Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking dan Solusi Penyelesaiannya. *Buletin Hukum Perbankan dan Kebaksentralan*. Vol.3.

Pratiwi., D. R & Yetti. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Kartu Kredit dalam Transaksi Perbankan. *Legal Standing Journal*, 4(2).

Puspita, Y.A., Hamidah, S & Djumikasih. (2017). Penerapan Prinsip Kehati-Hatian oleh Bank dalam Melakukan Penagihan Kartu Kredit Bermasalah. *Jurnal Universitas Brawijaya*, 5(2).

Saputra, A. (2021). Langkah yang Bisa Dilakukan Jika Diteror Bebt Collector Kartu Kredit. <https://news.detik.com/berita/d-5585037/langkah-yang-bisa-dilakukan-jika-diteror-debt-collector-kartu-kredit>, Diakses pada, 28 Mei 2021.

Setiabudhi, I.K.R & Hardi, A.D.S. (2018). Pertanggungjawaban Bank dalam Tindak Pidana yang Dilakukan Debt Collector atas Perjanjian Kerjasama. *Jurnal Kherta Desa Magister Hukum Udayana*, 9(1).

Sinungan, M. (2019). *Dasar-Dasar dan Teknik Manajemen Kredit*. Jakarta: Bina Aksara.

Sonata, D.L. (2014). Metode penelitian hukum normative dan empiris karakteristik khas dari metodode meneliti hukum. *Justisia jurnal ilmu hukum*. 9(1).

Subekti. (1990). *Hukum Perjanjian*, Cet. XII. Jakarta: Intermas.

Tribun Surabaya. (2021). Protes Tagihan Kartu Kredit, Dibunuh.

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/ 10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/ 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/ 8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Bagi Bank Umum.

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.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Tanggal 07 Juni 2012 Tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

#### **Wawancara :**

Bapak Dedy Rizky Pangemanan selaku pengguna Kartu Kredit.

Bapak John selaku *Debt Collector*.

*Credit Card Manager*, Bank Mandiri Kota Batam.

*Customer Services*, Bank Panin Kota Batam.

Ibu Tuti selaku pengguna Kartu Kredit di Kota Batam.

Kepala Cabang Pembantu Batu Aji Bank Riau Kepri.

Staff Bank Indonesia Kota Batam.

Staff OJK Kepulauan Riau.