

**ASPEK HUKUM PENGGUNAAN JASA *DEBT COLLECTOR*
DALAM PENAGIHAN HUTANG KARTU KREDIT DALAM
SISTEM PERBANKAN (STUDI KASUS: CITIBANK)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister hukum

DEA BATARI

1006736500



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
JANUARI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

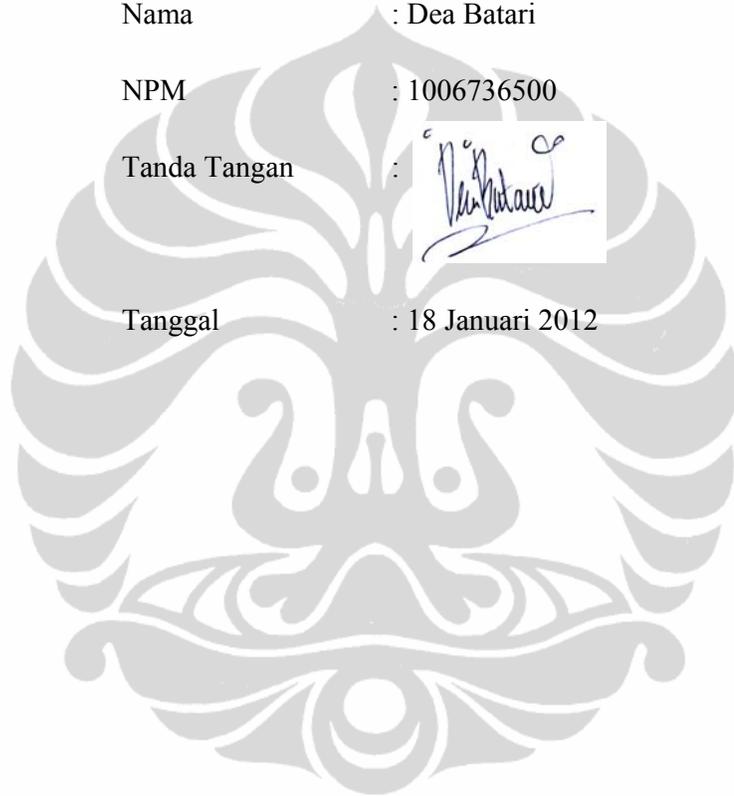
Nama : Dea Batari

NPM : 1006736500

Tanda Tangan :



Tanggal : 18 Januari 2012



UNIVERSITAS INDONESIA

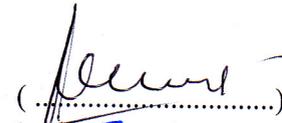
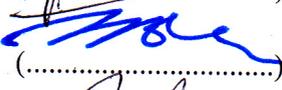
HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Dea Batari
NPM : 1006736500
Program Studi : Magister Hukum
Judul Tesis : Aspek Hukum Penggunaan Jasa *Debt Collector* Dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit Dalam Sistem Perbankan (Studi Kasus: Citibank)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bahan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Pascasarjana, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia

Dewan Penguji

Pembimbing : Dr. Yunus Husein, SH., LL.M. 
Ketua Sidang/Penguji : Heru Susetyo, SH., LL.M., M.Si 
Penguji : Dr. Nurul Elmiyah, SH., MH 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Januari 2012

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur Alhamdulillah kepada Allah S.W.T., akhirnya penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan ini guna melengkapi dan memenuhi persyaratan ujian tahap akhir magister hukum program pascasarjana di Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya penulisan tesis ini, antara lain kepada:

1. Ibu tercinta, Bintari Dewi Djaja. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang tulus yang diberikan kepada penulis. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas perhatian yang sangat besar, dukungan dan semangat yang tidak henti-hentinya diberikan Ibu sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Tesis ini penulis persembahkan untuk Ibu.
2. Bapak, Adi Basukriadi. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
3. Kakakku tercinta Dita Okta Sesia dan adikku tercinta Devita Putri Dewi, yang telah menjadi teman, sahabat, saudara dan motivator bagi penulis.
4. Dr. Yunus Husein, SH., LL.M. selaku Pembimbing yang dalam kesibukannya telah menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam rangka menyusun tesis ini.
5. Prof. Dr. Rosa Agustina, S.H., M.H. selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
6. Heru Susetyo, S.H., LL.M, M.Si dan Dr. Nurul Elmiyah SH., MH, Terima kasih atas kesediaannya menjadi penguji tesis penulis.
6. Seluruh dosen dan tim pengajar yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama penulis berkuliah di program pascasarjana ini.
7. Seluruh karyawan Program Pascasarjana FHUI Salemba yang telah membantu penulis mulai dari awal masuk kuliah hingga selesainya penulisan tesis ini, kepada Pak Watijan, Mas Hari, Mas Tono, Pak Udin serta petugas Perpustakaan.

8. Keluarga besar Djaja Subagja atas kasih sayang, dukungan, doa serta semangat yang diberikan kepada penulis.
9. Teman-teman sekelas angkatan 2010 Pascasarjana Hukum Ekonomi Kelas A Pagi; Audrey Jennifer, Christina Pratiwi, Citra Putri Rasyid Lubis, Foni Febrilioni, Ingrid Gratsya Zega, Khusein Yusuf, Luis Simon, Mara Tulus Simanjuntak, Mardiman Sane, Maya Dwi Astanti, Mochammad Satyo Ariadi, Noorintan Rismauli Marpaung, Sonja Monica, Wahyuni Sari dan Yuliana Juwita, serta Kartika Chittaphalita Wedy, terima kasih atas segala bantuan, canda tawa serta semangat yang diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di program pascasarjana ini.
10. Teman-teman Angkatan 2006 Fakultas Hukum Universitas Indonesia terutama teman-teman *Youthank*; Nalia Safitri, Rininta Dewi Saraswati, Ririh Asih Priyahita, Shelina Paramita dan juga Putri Daryuli, terima kasih atas semangat dan canda tawa yang selalu diberikan kepada penulis hingga saat ini.
11. Teman-teman Angkatan 2003 SMA Negeri 1 Bogor; Anastasia Yusanti yang telah memberikan waktu untuk menjawab pertanyaan penulis seputar perbankan, Coriesta Dian Sulistyani, Dyah Narendra Duhita, Elvira Junita Irawan, Evita Diniawati, Fadli Satryo Fadjri, Fikar Cita, Kirana Nur Novianti, Nisa Nur Sahid, Raafi Pramudya Nagara dan Yusniasari, terima kasih atas semangat dan canda tawa yang selalu diberikan kepada penulis hingga saat ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis, yang tidak dapat dicantumkan satu-persatu. Mohon maaf atas segala kesalahan dan kekhilafan.

Jakarta, Januari 2012

Penulis

UNIVERSITAS INDONESIA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Nama : Dea Batari
NPM : 1006736500
Program Studi : Magister Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Aspek Hukum Penggunaan Jasa *Debt Collector* Dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit Dalam Sistem Perbankan (Studi Kasus: Citibank)”

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat. Dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya terlebih dahulu selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Januari 2012

Yang menyatakan



Dea Batari
UNIVERSITAS INDONESIA

ABSTRAK

Nama : Dea Batari

Program Studi: Magister Hukum

Judul : Aspek Hukum Penggunaan Jasa *Debt Collector* Dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit Dalam Sistem Perbankan (Studi Kasus: Citibank)

Penggunaan jasa *debt collector* oleh Bank dalam melakukan penagihan hutang sudah menjadi hal yang wajar dan telah dilakukan sejak lama. Bank Indonesia sebenarnya tidak melarang adanya penggunaan jasa *debt collector* tetapi penggunaan jasa ini harus sesuai dengan ketentuan yang telah diatur oleh Bank Indonesia sebagaimana yang terdapat dalam PBI No. 11/11/PBI/2009 yang telah disempurnakan dengan PBI 14/2/PBI/2012 dan SEBI 11/10/DASP. Kasus meninggalnya salah seorang nasabah Citibank yang memiliki tunggakan hutang kartu kredit akibat ulah *debt collector* menunjukkan masih adanya tindakan premanisme oleh *debt collector* yang melakukan penagihan hutang. Menurut pemeriksaan yang dilakukan Bank Indonesia, Citibank terbukti melakukan beberapa kesalahan yang menunjukkan bahwa Citibank tidak menegakkan peraturan yang disusun oleh Bank Indonesia terkait dengan penggunaan jasa *debt collector* sehingga Citibank dijatuhi sanksi oleh Bank Indonesia.

Kata kunci:

Kartu kredit, *debt collector*, Citibank, penagihan hutang

UNIVERSITAS INDONESIA

ABSTRACT

Name : Dea Batari

Study Program : Magister of Law

Title : Legal Aspect on The Use of Debt Collector In Credit Card Debt Collection in Banking System (Case Study: Citibank)

The use of debt collector services by Bank in the conduct of debt collection become a natural thing and has done long ago. Bank Indonesia does not actually prohibit the use of debt collectors but the use of this service should be in accordance with the terms regulated by Bank Indonesia as stipulated in the PBI No. 11/11/PBI/2009 which has been revised with PBI 14/2/PBI/2012 and also the terms that regulated in SEBI No. 11/10/DASP. The case of the death of one Citibank customers who have delinquent credit card debt shows the act of thuggery by debt collectors who did the debt collection on that case. According to the examination conducted by Bank Indonesia, Citibank is proved to made mistakes that indicate that Citibank did not enforce the rules drawn up by Bank Indonesia related to the use of the services of debt collectors, therefore Citibank was sanctioned by Bank Indonesia.

Key words:

Credit card, debt collectors, debt collection, Citibank

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Kerangka Teoritis dan Konseptual	13
1.6 Metode Penelitian	19
1.7 Sistematika Penelitian	21
BAB II Tinjauan Umum Mengenai Kartu Kredit	
2.1 Pengertian Kartu Kredit	22
2.2 Perkembangan Kartu Kredit di Indonesia	24
2.3 Karakter Produk Kartu Kredit	26
2.4 Pihak yang Terlibat	29
2.5 Manfaat dan Kerugian Kartu Kredit	34
2.6 Risiko-Risiko Kartu Kredit	36

UNIVERSITAS INDONESIA

2.7 Mekanisme Kartu Kredit	
2.7.1 Mekanisme Permohonan Kartu Kredit	38
2.7.2 Mekanisme Pasca Terbitnya Kartu Kredit	41
2.7.3 Mekanisme Penggunaan Kartu Kredit	43
2.8 Dimensi Pengertian Kartu Kredit	45
2.9 Kartu Kredit dalam Dimensi Perjanjian Utang	
2.9.1. Perjanjian Penerbitan Kartu Kredit	47
2.9.2 Isi Perjanjian Penerbitan Kartu Kredit	48
2.10 Aspek Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Kartu Kredit	51
2.11 Penagihan Kartu Kredit	56
BAB III Tinjauan Penggunaan Jasa <i>Debt Collector</i> Dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit (Studi Kasus: Citibank)	
3.1 Penggunaan Prinsip 5C Untuk Menganalisa Mengapa Pemilik Kartu Tidak Membayar Tunggakan Hutang Kartu Kredit	61
3.2 Kendala Dalam Proses Penagihan Tunggakan Hutang Kartu Kredit	
3.2.1 Gugatan Perdata di Pengadilan Negeri	64
3.2.2. Proses Kepailitan	65
3.2.3. Proses Arbitrase	66
3.2.4. Mediasi Perbankan	67
3.3 Alasan Bank Menggunakan Jasa <i>Debt Collector</i>	69
3.4 <i>Debt Collector</i> sebagai Penagih Hutang	72

3.5 Pengaturan Bank Indonesia Mengenai <i>debt collector</i> dalam Sistem Perbankan	72
3.6 Analisis Mengenai Kasus Meninggalnya Nasabah Citibank Karena Ulah <i>debt collector</i>	
3.6.1 Kronologis Kasus	79
3.6.2 Pelanggaran Yang Dilakukan Citibank	80
3.6.3 Sanksi Dari Bank Indonesia	83
3.6 Analisis Kasus Citibank Dalam Aspek Hukum Lain	
3.7.1 Dalam Aspek Hukum Pidana	84
3.7.2 Dalam Aspek Hukum Perdata	87
3.8 Perkembangan Setelah Adanya Kasus Meninggalnya Nasabah Citibank Akibat Ulah <i>Debt Collector</i>	88
BAB IV Penutup	
4.1 Kesimpulan	93
4.2 Saran	97
Daftar Pustaka	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Manfaat Bisnis Kartu Kredit Bagi Pihak Terkait	34
--	----



BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai usaha pokok menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah. Selain usaha pokok tersebut, bank juga memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sebagai upaya dalam memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang, maka salah satu usaha yang dilakukan oleh Bank adalah menerbitkan kartu kredit.¹

Di Indonesia, sistem pembayaran dengan menggunakan kartu kredit baru dikenal pada awal tahun 1970an, yaitu dengan masuknya American Express Card. Pada saat itu, sektor pariwisata mulai berkembang dan turis yang datang membawa kartu kredit sebagai alat pembayarannya. Pada tahun 1980 mulai diperkenalkan BCA Card di Indonesia kepada nasabahnya. Bank Duta adalah bank yang pertama kali ditunjuk oleh Visa Internasional sebagai Penerbit Visa Card di Indonesia. Pada tahun 1984 lahir *License Agreement* sehingga Bank Duta merupakan anggota dari Visa Internasional dan merupakan pelopor pertama dalam menyediakan fasilitas kartu kredit dengan penagihan dalam mata uang rupiah. Kemudian baru menyusul BII Visa Card pada tahun 1988 dan Citibank N.A. pada bulan Januari 1989 dengan nama Citivisa Card. Karena perkembangan kartu kredit di Indonesia begitu pesat, kemudian dikeluarkanlah Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1988 tanggal 20 Desember 1988. Dalam keputusan tersebut usaha penerbitan kartu kredit juga dapat dilakukan oleh lembaga pembiayaan.²

¹ Chatamarrasjid, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hal. 81.

² “Kartu Kredit bukan sekedar status simbol”, *Infobank 102*, (Jakarta: Yayasan Pinandita, 1988), hal. 6.

Kartu kredit adalah alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek. Menurut Suryohadibroto dan Prakoso, kartu kredit adalah alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai yang sewaktu-waktu dapat digunakan konsumen untuk ditukarkan dengan produk barang dan jasa yang diinginkannya pada tempat-tempat yang menerima kartu kredit (*merchant*) atau bisa digunakan konsumen untuk menguangkan kepada bank penerbit atau jaringannya (*cash advance*).³ Untuk sampai pada fungsi dan kegunaan kartu kredit, ketiga pihak yang terdiri dari pemilik dan Pemegang Kartu Kredit (Card Holder), Pedagang (Merchant) dan Penerbit Kartu Kredit (Issuer) terlebih dahulu harus melakukan perjanjian yang berlaku sebagai ketentuan hukum diantara mereka.

Kartu kredit merupakan salah satu instrument perbankan yang digunakan untuk memudahkan transaksi keuangan masyarakat. Menurut Pasal 1 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/02/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Kartu Kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit⁴, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.⁵

³ Chatamrassjid, *Op. Cit.*, hal. 90.

⁴ *Acquirer* atau penerbit adalah Acquirer adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang: a. melakukan kerjasama dengan pedagang sehingga pedagang mampu memproses transaksi dari APMK yang diterbitkan oleh pihak selain Acquirer yang bersangkutan; dan b. bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada pedagang, Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/02/PBI/2012 Tentang Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Pasal 1 angka 10.

⁵ Bank Indonesia (a), Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, PBI No. 14/02/PBI/2012, LN No. 11 Tahun 2012 DASP, TLN 5275, Pasal 1 angka 4.

Kartu kredit diterbitkan oleh bank atau lembaga pengelola kartu kredit untuk kepentingan nasabahnya dan dapat digunakan oleh pemegangnya sebagai alat pembayaran yang sah secara kredit. Pedagang (*merchant*) menerima pembayaran dengan kartu kredit, kemudian ia menagih pembayarannya kepada bank atau lembaga pengelola kartu kredit tersebut. Selanjutnya bank atau lembaga pengelola kartu kredit tersebut akan menagih pembayaran dari pemegang kartu kredit atau mendebet secara langsung dari rekening nasabah yang bersangkutan. Mekanisme atau sistem kerja kartu kredit adalah bekerjanya kartu kredit mulai dari penerbitan kartu kredit, transaksi pembayaran atau penarikan uang tunai sampai dengan transaksi pembayaran oleh bank dengan melibatkan pihak-pihak yang saling berkepetingan. Sistem kerja ini melibatkan bank atau lembaga pembiayaan sebagai pihak perusahaan yang mengeluarkan kartu kredit, nasabah sebagai Pemegang Kartu dan pihak Pedagang sebagai tempat melakukan perdagangan. Sistem kerja ini mulai dari permohonan penerbitan kartu, transaksi pembelian, transaksi pengambilan uang tunai, pembayaran oleh nasabah kepada bank sampai dengan tagihan yang dilakukan oleh bank dan pembayaran kartu kredit kepada nasabah. Mekanisme transaksi kartu kredit dapat pula terjadi dimana Penerbit melibatkan pihak *Acquirer* yaitu pihak yang melakukan penagihan dan pembayaran antara pihak Penerbit dengan Pedagang dalam hal kartu tersebut dilakukan dengan *franchise*. Keterlibatan *Servicing Agent (Acquirer)* dilakukan dengan terlebih dahulu membuat kontrak perjanjian dengan Penerbit. Dalam hal ini tidak ada perjanjian yang dilakukan antara *Acquirer* dengan Pedagang, karena fungsi *Acquirer* hanyalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran kepada Pedagang.

Di Indonesia penggunaan kartu kredit berkembang dengan sangat pesat, banyak sekali masyarakat yang menggunakan kartu kredit dalam kehidupan sehari-hari. Bank sentral mencatat pada 2010 terdapat 13,5 juta kartu kredit beredar di Indonesia. Dengan total 199 juta transaksi senilai Rp 163 triliun. Sejak 2007, rata-rata jumlah kartu kredit bertumbuh sebesar 14 persen setiap tahunnya.⁶ Selain perkembangan dalam sisi pengguna yang sangat besar jumlahnya,

⁶ Sumber: http://www.tempointeraktif.com/hg/perbankan_keuangan/2011/05/03/brk_20110503-331946.id.html, diakses pada 5 April 2011.

perkembangan kartu kredit juga terjadi dari sisi fungsi. Semula kartu kredit digunakan karena banyaknya kemudahan yang akan diperoleh pemegang kartu kredit. Kartu kredit dapat dipergunakan sebagai alat ganti pembayaran, sehingga kita tak perlu membawa banyak uang tunai yang beresiko cukup tinggi. Kartu kredit juga dapat digunakan sebagai cadangan untuk keperluan mendadak. Pada kartu kredit ada fasilitas *one bill*, artinya kita bisa meminta kepada Bank penerbit kartu kredit untuk sekaligus membayarkan tagihan atas rekening: listrik, tagihan telkom/handphone, tagihan PAM, tagihan internet serta tagihan-tagihan lainnya dengan sepengetahuan intansi yang mengeluarkan tagihan tersebut. Dengan demikian setiap bulan kita tidak disibukkan membayar ke beberapa instansi, namun pembayaran dapat dilakukan sekaligus melalui kartu kredit. Saat ini kartu kredit telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat perkotaan yang tidak dapat dilepaskan dan kartu kredit juga telah menggeserposisi uang tunai sebagai alat pembayaran.⁷

Kartu kredit menjadi alat pembayaran yang banyak diminati karena banyak manfaat yang sangat besar dari penggunaannya. Manfaat menggunakan kartu kredit bagi Pemegang Kartu Kredit adalah (*Card Holder*) yaitu:⁸

1. Kemudahan dalam bertransaksi. Pengguna kartu kredit tidak perlu membawa uang tunai dalam berbelanja.
2. Kemudahan pembayaran yang dapat dilakukan dengan mencicil atau membayar minimum dari tagihan yang dikirim setiap bulannya. Keleluasaan dalam pembayaran tagihan yang dapat dilakukan dalam jumlah minimal saja atau dapat dicicil, dimana *Card Holder* akan diberikan tenggat waktu pembayaran. Artinya, *Card Holder* tidak diharuskan langsung membayar tagihan saat itu juga atau keesokan harinya, tetapi biasanya diberikan masa tenggang beberapa hari (sekitar 20, 25 sampai 30 hari dari waktu transaksi). *Card Holder* juga dapat membayarnya ketika surat tagihan datang. Sedangkan cara pelunasannya sendiri dapat dipilih, yaitu lunas sekaligus atau dicicil sesuai dengan jumlah minimal pembayaran yang tertera pada surat tagihan.

⁷ *Ibid.*

⁸ Helvi Indrawan, *Siasat Cerdik Menggunakan Kartu Kredit*, cet. I, (Yogyakarta: Bale Siasat, 2008), hal. 35-36.

3. Kemudahan dalam menggunakan dana pihak lain tanpa bunga jika pembayaran dilakukan secara lunas setiap tagihan datang (*grace period*).
4. Kemungkinan mendapatkan berbagai hadiah atau tawaran dengan harga yang telah diberi diskon khusus bagi Pemegang kartu kredit tersebut.
5. Tingkat keamanan yang cukup tinggi. Bila tas atau dompet Pemegang kartu kredit dicuri dan yang diambil hanya kartu kredit maka si pemilik kartu kredit dapat melaporkan ke *card center* untuk memblokirnya sehingga pencuri itu tadi tidak dapat memakai kartu kredit yang diambilnya tersebut.
6. Bila digunakan untuk mengambil uang 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. Pemegang kartu kredit dikenakan *fee* pengambilan yang besarnya sekitar tiga puluh sampai empat puluh ribu rupiah (tergantung institusi Penerbit). Bunga bulanan secara langsung juga akan berlaku dan tidak ada masa tenggang (*grace period*) untuk transaksi melalui ATM. Bahkan bunga yang dikenakan lebih tinggi dari bunga biasa yang dibebankan dalam tagihan pembelian biasa, paling tidak 4 % per bulan sehingga setahun adalah 48 %.
7. Tidak khawatir menerima uang palsu.
8. Berguna di saat-saat darurat ketika uang tunai tidak tersedia.
9. Barang yang diinginkan bisa diperoleh dengan cara mencicil.
10. Bisa transaksi bisnis di internet (*E-Commerce*) dengan menuliskan nama dan nomor kartu kredit (16 digit).
11. Bisa dianggap lebih bergengsi karena orang yang mempunyai kartu kredit adalah orang yang berpenghasilan cukup besar.

Kartu kredit ternyata tidak membawa manfaat semata. Semakin banyak oknum-oknum tidak bertanggungjawab yang menyalahgunakan kartu kredit. Secara non-materil akibat yang ditimbulkan dari tindakan penyalahgunaan kartu kredit adalah:⁹

⁹ Brian Amy Prastyo, "Ringkasan Eksklusif Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking dan Solusi Penyelesaiannya," *Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan* Vol. 3 No. 2 Agustus 2005, hal. 62-63.

- a. Penilaian dunia terhadap Indonesia menjadi negatif, karena dari hasil riset tahun 2001 dan 2003, Indonesia menempati peringkat ke-2 dunia dalam *credit card fraud world cyber*.
- b. Dengan peringkat ke-3 tersebut, banyak transaksi dari Indonesia (termasuk yang legal) ditolak oleh perusahaan-perusahaan (*Merchant*), sehingga secara tidak langsung akan mempengaruhi perekonomian negara serta image bangsa di pergaulan antar bangsa.
- c. Kepercayaan masyarakat dan dunia usaha akan turun serta berusaha mencari cara lain dalam bertransaksi atau mencari Bank Penerbit kartu kredit lain yang terjamin keamanannya.
- d. Langsung maupun tidak langsung konsumen atau pelanggan kartu kredit akan was-was setiap akan bertransaksi serta buang-buang waktu karena setiap saat akan selalu mengecek dana yang masih tersimpan di kartu kreditnya.

Sedangkan secara materiil, kerugian yang mungkin timbul adalah:¹⁰

- a. Terambilnya dana yang jumlahnya sangat bervariasi serta tidak dapat diduga/terpikirkan sebelumnya, baik oleh pemilik kartu kredit maupun Issuing Bank.
- b. Bila hal diatas menimpa banyak pemilik kartu kredit dapat dibayangkan betapa besar nilai uang yang diambil para *Carder* (para pelaku kejahatan atau penyalahgunaan kartu kredit) tersebut.
- c. *Issuing Bank* harus sering mengeluarkan kartu kredit baru sebagai pengganti kartu kredit milik korban *credit card fraud* (kejahatan atau penyalahgunaan 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

¹⁰ *Ibid.*

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.

Karena cukup tingginya resiko dalam penggunaan Kartu Kredit, maka diperlukan adanya pengawasan. Pengawasan terhadap penerbitan kartu kredit tidak hanya dilakukan oleh Bank Penerbit kartu kredit (*Card Issuer*), tetapi juga oleh Bank Sentral yaitu Bank Indonesia. Menurut Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dijelaskan bahwa pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia. Pembinaan disini maksudnya adalah upaya-upaya yang dilakukan dengan cara menetapkan peraturan yang menyangkut aspek kelembagaan, kepemilikan, pengurusan, kegiatan usaha, pelaporan serta aspek lain yang berhubungan dengan kegiatan operasional bank. Sedangkan pengawasan meliputi pengawasan tidak langsung terutama dalam bentuk pengawasan dini melalui penelitian, analisis, dan evaluasi laporan bank, dan pengawasan langsung dalam bentuk pemeriksaan yang disusul dengan tindakan-tindakan perbaikan.¹¹

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.

Baru-baru ini terjadi kasus yang mencengangkan publik terkait penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan hutang. Seorang nasabah Citibank ditemukan tewas pada Selasa, 29 Maret 2011 ketika mendatangi kantor

¹¹ Indonesia (a), *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. UU No. 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Pasal 29 ayat (1).

Citibank 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, korban kemudian tewas di depan kantor tersebut. Hasil visum yang dimiliki polisi menunjukkan tidak ada tanda pukulan benda keras pada korban. *Debt collector* menginterogasi dengan menendang kursi dan memukul tangan korban. Pada korban ditemukan luka di hidung dan korban juga mengalami pecah di pembuluh darah di kepala. Hal itu mengakibatkan memar di batang otak dan ada luka lecet di tengah hidung.¹²

Kasus tewasnya seorang nasabah bank pengguna kartu kredit tersebut tentu sangat meresahkan masyarakat. Hal yang terutama meresahkan masyarakat adalah perilaku *debt collector* yang menjurus pada tindakan kriminal tersebut. Terkait kasus penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan tunggakan hutang ini Komisi XI DPR RI merumuskan kesimpulan dan keputusan terkait kasus ini dan juga terkait dengan masalah pembobolan dana nasabah yang dilakukan oleh Melinda Dee (MD). Komisi XI berkesimpulan dan mengambil keputusan;¹³

1. Komisi XI DPR sangat kecewa dan menyesalkan modus operandi penagihan tunggakan kartu kredit yang dilakukan Citibank Indonesia yang diduga telah menyebabkan matinya nasabah Citibank Indonesia Irzen Octa.

Bahwa Citibank Indonesia merupakan cabang dari Citibank NA yang berkantor pusat di New York AS Komisi XI menyampaikan protes resmi dan menuntut Kantor Pusat Citibank di New York untuk meminta maaf dan bertanggung jawab secara hukum, baik materiil maupun immateriil kepada keluarga korban serta rakyat Indonesia.

2. Komisi XI menyatakan bahwa peristiwa pembobolan dana nasabah yang dilakukan MD menunjukkan bahwa bukan saja sistem dan prosedur operasi,

¹² Sumber: <http://economy.okezone.com/read/2011/04/04/320/442340/kasus-debt-collector-bi-telusuri-keterangan-citibank>, diakses pada 5 April 2011.

¹³ Sumber: <http://posmetroglobal.co.id/nasional-2/soal-citibank-komisi-xi-keluarkan-12-putusan.html>, diakses pada 15 Mei 2011.

serta pengawasan internal Citibank Indonesia yang lemah tetapi juga ketidakpatuhan Citibank terhadap peraturan Bank Indonesia dan instruksi Bank Indonesia tentang persyaratan sertifikasi pejabat bank dan rotasi karyawan, dalam hal ini terhadap MD.

3. Komisi XI berdasarkan penjelasan BI dan pengakuan Citibank menyatakan bahwa kelalaian, ketidakpatuhan Citibank terhadap pengawasan Peraturan dan instruksi BI serta lemahnya pengawasan BI telah menyebabkan terjadinya penyalahgunaan wewenang dan pembobolan yang dilakukan MD dan merugikan kepentingan nasabah. Tidak hanya itu dikhawatirkan akan merusak kepercayaan masyarakat terhadap cabang-cabang bank asing yang beroperasi di Indonesia.
4. Oleh karena itu berdasarkan butir 1,2 dan 3 diatas, Komisi XI DPR mendesak BI agar dalam waktu yang secepat-cepatnya mengambil tindakan sebagai berikut :
 - a. Menyelidiki dan menjatuhkan sanksi yang tegas kepada Citibank Indonesia sesuai peraturan yang berlaku.
 - b. Mendukung dan mendesak Kepolisian RI untuk membongkar dugaan adanya praktek kejahatan perbankan pada Citibank sesuai peraturan yang berlaku baik pidana umum, pidana perbankan dan tindak pidana pencucian uang.
5. Komisi XI menilai tugas BI dalam melakukan pengawasan dan menegakkan peraturan terhadap bank masih sangat lemah dan tidak tegas.
6. Komisi XI merekomendasikan dan mendesak BI untuk membekukan kegiatan penerbitan kartu kredit Citibank yang baru terhitung sejak tanggal dikeluarkannya sikap Komisi XI sampai kasus meninggalnya Irzen Octa selesai dan mempunyai keputusan hukum yang tepat.
7. Komisi XI DPR mendesak BI untuk mencabut, merevisi dan menyempurnakan PBI No 11/11/PBI/2009 dan SE No 11/10/DASP terutama mengenai tata cara pelaksanaan penagihan atas tunggakan yang diragukan dan macet kepada pihak ketiga. Selama revisi dan penyempurnaan dilakukan, maka pihak perbankan harus melakukan penagihan langsung kepada nasabahnya.

8. Komisi XI DPR RI mendesak kepada BI untuk dapat dengan tegas menerapkan asas perlakuan yang setara (asas resiprokal), baik terhadap Citibank N.A. Indonesia, maupun juga terhadap cabang-cabang Bank Asing yang beroperasi di Indonesia dalam semua masalah perbankan.
9. Sesuai dengan asas nasionalitas dan kedaulatan NKRI, maka Komisi XI DPR RI berkomitmen untuk melakukan revisi terhadap UU tentang Perbankan dan Undang-Undang tentang Bank Indonesia pada Masa Sidang IV Tahun Sidang 2010-2011.
10. Industri perbankan merupakan industri yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Kasus meninggalnya salah satu nasabah Citibank N.A.M Indonesia dan pembobolan dana nasabah Citibank N.A. Indonesia oleh pegawainya sendiri, serta kasus penggelapan dana masyarakat seperti yang terjadi di Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat, dapat merusak citra dan kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan.
Bertitik tolak dari hal tersebut, serta diharapkan agar kasus-kasus serupa yg terjadi di Citibank N.A. Indonesia tidak terulang kembali di masa datang, maka Komisis XI DPR RI sepakat akan membentuk Panitia Kerja untuk mendalami berbagai permasalahan perbankan sehingga dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan.
11. Keputusan ini disampaikan kepada pimpinan DPR untuk diteruskan ke Presiden RI, Pimpinan Badan Legislatif DPR, Gubernur BI, Kepala Kepolisian RI, Dubes AS, Pimpinan Kantor Pusat Citibank di AS dan keluarga almarhum Irzen Octa.
12. Komisi XI DPR meminta kepada BI dan Citibank N.A Indonesia agar melaporkan pelaksanaan keputusan Komisi XI DPR dlm waktu 1 bulan sejak keputusan dikeluarkan.

Atas kasus tersebut kemudian diadakan penyelidikan yang pada akhirnya membeberkan kesalahan-kesalahan Citibank. Berdasarkan penyelidikan yang dilakukan, Citibank terbukti bersalah. Citibank 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.

Citibank dinyatakan terbukti bersalah melanggar Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu yang saat itu berlaku yaitu PBI No. 11/11/PBI/2009 dimana pelanggaran tersebut terkait dengan mekanisme penagihan utang melalui *debt collector*. Pelanggaran Citibank antara lain yaitu:¹⁴

1. Adanya perjanjian kerja sama dengan pihak penagih dinyatakan bahwa segala tanggung jawab akhir ada di pihak penagih padahal, di Peraturan Bank Indonesia diatur bahwa segala permasalahan dalam penagihan harus menjadi tanggung jawab bank.
2. Citibank juga dianggap menyalahi skema penarikan utang terkait kolektibilitas atau tingkat penunggakan utang dari nasabah kartu kredit.
3. Citibank juga dianggap lemah dalam sistem pengawasan penagihan serta penanganan keluhan nasabah.

Citibank dinilai telah salah dalam sistem penyelenggaraan kartu kredit yang juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang saat itu masih berlaku. Pada 6 Mei 2011 Bank Indonesia telah memutuskan sanksi yang diberikan terhadap Citibank, yaitu:¹⁵

1. Larangan menerima atau akuisisi nasabah baru layanan prioritas (*Citigold*) 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 Citibank 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 Citibank untuk menonaktifkan pejabat eksekutif bank yang terlibat kasus layanan prioritas (*Citigold*) dan kartu kredit sampai dengan

¹⁴ Sumber: <http://hukumonline.com/berita/baca/lt4dc023cc64610/sanksi-citibank-ditentukan-rdg-bi>, diakses pada 15 Mei 2011.

¹⁵*Ibid.*

selesainya *fit and proper test* oleh Bank Indonesia. Selain itu, Bank Indonesia juga menginstruksikan Citibank untuk memberhentikan pegawai di bawah pejabat eksekutif yang terlibat langsung kasus layanan prioritas dan kartu kredit.¹⁶

Sanksi yang diberikan Bank Indonesia ini merupakan sinyal pada industri perbankan untuk memperbaiki pengawasan internal yang terlihat masih lemah terutama aspek operasionalnya. Bank Indonesia menilai, sanksi kepada Citibank masih bisa diperberat jika pemeriksaan pihak Kepolisian dan PPATK menemukan bukti keterlibatan manajemen perusahaan itu dalam kasus layanan prioritas Citigold dan penggunaan jasa pihak ketiga dalam penagihan utang kartu kredit. Sanksi yang diputuskan Bank Indonesia sudah berdasarkan pada ketentuan yang berlaku yang dihadapkan pada hasil pemeriksaan khusus Bank Indonesia terhadap kasus yang terjadi di Citibank masih bisa berubah sejalan dengan hasil pemeriksaan pihak lain. Revisi sanksi sangat dimungkinkan, jika pengadilan memutuskan korporasi terlibat maka akan ada tambahan sanksi. Otoritas Bank Indonesia berhak memberikan sanksi kepada perbankan jika ada ketentuan yang dilanggar, dan tidak ada kesempatan bagi bank tersebut untuk melakukan pembelaan. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik ini untuk diteliti. Penelitian ini berjudul: “Aspek Hukum Penggunaan Jasa *debt collector* dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit dalam Sistem Perbankan (Studi Kasus: Citibank)”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaturan mengenai penggunaan jasa *debt collector* dalam sistem perbankan?
2. Bagaimanakah penerapan dan penegakan peraturan mengenai penggunaan jasa *debt collector* oleh Citibank?

¹⁶ *Ibid.*

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaturan mengenai penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan tunggakan hutang dalam sistem perbankan.
2. Untuk menganalisis penerapan dan penegakan peraturan mengenai penggunaan jasa *debt collector* oleh Citibank.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat berguna bagi penulis dan bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk memberi pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan tunggakan hutang kartu kredit dalam sistem perbankan.
2. Untuk memberi pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana penerapan dan penegakan peraturan mengenai penggunaan jasa *debt collector* oleh Citibank.

1.5. Kerangka Teoritis dan Konseptual

1. Kerangka Teoritis

Teori yang digunakan dalam tesis ini adalah teori mengenai Kepercayaan (*Trust*) yang dikemukakan oleh Francis Fukuyama. Francis Fukuyama dalam buku karyanya *Trust: The Social Virtues And The Creation Of Prosperity* menjabarkan mengenai aspek kepercayaan dalam masyarakat. Fukuyama mendefinisikan *trust* sebagai *the expectation that arises within a community of regular, honest, and cooperative behavior, based on commonly shared norms, on the part of other members of that community*.¹⁷ Kepercayaan menjadi modal sosial sebagai pengikat antar anggota masyarakat yang bekerja sama membangun sebuah masyarakat unggul. Kepercayaan memungkinkan orang untuk mengorganisasikan diri mereka ke dalam sebuah institusi yang inovatif. Trust dianggap Fukuyama sebagai sebuah mediator untuk terbentuknya institusi yang

¹⁷ Francis Fukuyama, *Trust: The Social Virtues And The Creation of Prosperity*, (Hamish Hamilton: London, 1995), hal. 26.

efektif. Kepercayaan merupakan produk dari komunitas-komunitas yang telah ada sebelumnya yang memiliki norma-norma atau nilai-nilai moral bersama. Ada beberapa elemen-elemen utama yang terkait dengan isu kepercayaan (*trust*), yakni kebijakan sosial dan Modal sosial.¹⁸ Dijelaskan juga oleh Fukuyama, kepercayaan adalah harapan yang tumbuh didalam sebuah masyarakat yang ditunjukkan oleh adanya perilaku jujur, teratur, dan kerjasama berdasarkan norma-norma yang dianut bersama-sama. Kepercayaan sosial merupakan penerapan terhadap pemahaman ini, bahwa dalam masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi, aturan-aturan sosial cenderung bersifat positif, hubungan-hubungan juga bersifat kerjasama.

Kepercayaan (*trust*) menjadi pengikat masyarakat. Fukuyama berpendapat bahwa *trust* berkorelasi dengan pertumbuhan ekonomi. Dalam bukunya Fukuyama menulis seperti berikut: *A nation's well being, as well as its ability to compete, is conditioned by a single, pervasive cultural characteristics: the level of trust inherent in the society*, selanjutnya ia menulis bahwa *social capital represented by trust will be as important physical capital*.¹⁹ Fukuyama melihat *trust* itu bermanfaat untuk ekonomi karena mampu menekan biaya. Dalam bisnis, *trust* dapat mengurangi kebutuhan merumuskan kontrak yang berkepanjangan, mengurangi keinginan menghindari situasi tidak terduga, mengurangi pertikaian, dan mengurangi kebutuhan proses hukum seandainya terjadi pertikaian. *Trust* mengurangi biaya dan waktu yang sering dikaitkan dengan sistem pengawasan tradisional dan kontrak hukum yang formal, hal-hal yang sangat penting dalam organisasi yang mementingkan pengetahuan.²⁰ Fukuyama menyatakan bahwa *trust* dapat membantu orang-orang bekerja sama dengan lebih efektif, karena mereka lebih bersedia menempatkan kepentingan kelompok di atas kepentingan individu. Jika bawahan merasa bahwa hal tersebut adil, mereka bersedia mengorbankan hak-hak pribadi demi kebaikan organisasi.

¹⁸ *Ibid.*, hal. 10.

¹⁹ *Ibid.*, hal. 26.

²⁰ *Ibid.*, hal. 27.

Menurutnya masyarakat berdasarkan tingkat kepercayaan yang dimilikinya dapat dibagi menjadi 2, yaitu:

1. *High Trust Society* (Masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang tinggi).

Masyarakat dalam golongan ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dan terus berkelanjutan di bawah otoritas politik yang sudah didesentralisasi pada tahap pra-modern Masyarakat dengan kepercayaan yang tinggi akan menciptakan jaringan yang baik. Masyarakat akan menjadi lebih mampu berinovasi secara organisasional, karena tingkat kepercayaan yang tinggi akan memungkinkan munculnya berbagai macam hubungan sosial.²¹ Sebuah masyarakat tingkat kepercayaan yang tinggi dapat mengatur tempat kerjanya secara lebih fleksibel dan berorientasi pada kelompok, dengan tanggung jawab yang lebih didelegasikan ke tingkat yang lebih rendah dari organisasi.²² Organisasi kecil yang punya banyak koneksi bisa memanfaatkan ekonomi skala sambil menghindari biaya overhead dan birokrasi yang membebani organisasi besar. Ekonomi masyarakat yang demikian mempunyai keunggulan fleksibilitas yang tinggi, karena rakyatnya mempunyai tingkat kepercayaan tinggi bahwa sistem sosial mereka akan selalu adil. Contoh masyarakat high-trust adalah Jepang, Jerman, dan Amerika Serikat. Masyarakat ini mempunyai solidaritas komunal sangat tinggi yang mengakibatkan rakyat mereka mau bekerja mengikuti aturan, sehingga ikut memperkuat rasa kebersamaan.

2. *Low Trust Society* (Masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang rendah).

Masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang rendah mungkin tidak akan pernah dapat mengambil keuntungan dari efisiensi yang ditawarkan teknologi informasi karena tidak adanya rasa saling percaya diantaranya. Masyarakat yang tidak percaya satu sama lain akan berakhir hanya bekerja sama di bawah sistem aturan formal dan peraturan yang harus dibuat terlebih dahulu dan memerlukan penegakkan, bahkan dengan cara yang koersif. Penegakan secara koersif ini memerlukan bantuan dari aparat hukum, yang melayani sebagai pengganti tidak adanya kepercayaan diantara masyarakat.²³ Kepercayaan masyarakat rendah,

²¹ *Ibid.*, hal. 27.

²² *Ibid.*, hal. 34.

²³ *Ibid.*, hal. 27.

sehingga harus dipagari dengan serangkaian aturan birokrasi.²⁴ Masyarakat ini dianggap lebih inferior dalam perilaku ekonomi kolektif. Contoh masyarakat *low-trust* adalah Cina, Korea, Perancis dan Italia.

Teori kepercayaan dari Francis Fukuyama dalam penelitian ini akan digunakan untuk menganalisis alasan keberadaan jasa *debt collector* dalam penagihan hutang kartu kredit di Indonesia. Hal ini tentu sangat penting karena ini adalah alasan yang melatarbelakangi keberadaan jasa debt collector sehingga melatarbelakangi hingga kasus ini dapat terjadi.

2. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual akan dijelaskan mengenai pengertian-pengertian tentang kata-kata penting yang terdapat dalam penulisan ini, sehingga tidak ada kesalahpahaman tentang arti kata yang dimaksud. Hal ini juga bertujuan untuk membatasi pengertian dan ruang lingkup kata-kata tersebut. Pengertian kata-kata yang dimaksud diuraikan sebagai berikut.

1. Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, termasuk kantor cabang bank asing di Indonesia, dan Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.²⁵
2. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁶
3. Bank Sentral adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem

²⁴ *Ibid.*, hal. 34.

²⁵ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 1.

²⁶ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 1.

pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan, serta menjalankan fungsi sebagai *lender of the last resort*.²⁷

4. Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen, bebas dari campur tangan Pemerintah dan atau pihak-pihak lainnya, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang No. 3 Tahun 2004.²⁸
5. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²⁹
6. Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, yang selanjutnya disebut APMK, adalah alat pembayaran yang berupa kartu kredit, kartu automated teller machine (ATM) dan/atau kartu debit.³⁰
7. Penerbit adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menerbitkan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.³¹
8. Kartu Kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran Pemegang Kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh Acquirer atau Penerbit, dan Pemegang Kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus (*charge card*) ataupun secara angsuran.³²

²⁷ Ibid., Pasal 4 ayat (1).

²⁸ Ibid., Pasal 4 ayat (2).

²⁹ Indonesia (b), Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Bank Indonesia, UU No. 23 Tahun 1999, LN No. 66 Tahun 1999, TLN o. 3843, Pasal 1 angka 5.

³⁰ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 3.

³¹ Ibid., Pasal 1 angka 9.

³² Johannes Ibrahim, *Op. Cit.*, hal. 13.

9. Peraturan Bank Indonesia adalah ketentuan hukum yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan mengikat setiap orang atau badan dan dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.³³
10. *Acquirer* adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang:
 - a. melakukan kerjasama dengan pedagang sehingga pedagang mampu memproses transaksi dari APMK yang diterbitkan oleh pihak selain *Acquirer* yang bersangkutan; dan
 - b. bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada pedagang.³⁴
10. Franchise adalah hak yang diberikan perusahaan kartu untuk diterbitkan di suatu Negara.
11. Pemilik dan/atau Pemegang kartu kredit (*Card Holder*), adalah pengguna yang sah dari alat pembayaran dengan menggunakan kartu.³⁵
12. Pedagang (*Merchant*) adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Kredit dan/atau Kartu Debet.³⁶
13. Penerbit kartu kredit (*Issuer*) adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.³⁷
14. *Charge Card* adalah kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang pelunasan tagihannya dilakukan secara keseluruhan saat tagihan itu datang. Pemegang kartu diberi keleluasaan untuk memakainya tidak terbatas (*no limit*), tetapi ia dibatasi dalam pelunasan tagihannya dengan jangka waktu tertentu sejak ia menggunakannya sampai tagihan datang. Bila pemegang kartu tidak dapat melunasi seluruh tagihan, atas sisa tagihan akan dikenakan denda (*penalty*), tetapi ia masih tetap diharuskan untuk melunasinya pada

³³ Indonesia (b), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 11.

³⁴ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 10.

³⁵ *Ibid.*, pasal 1 angka 7.

³⁶ *Ibid.*, Pasal 1 angka 11.

³⁷ *Ibid.*, Pasal 1 angka 9.

jangka waktu tertentu, dan belum dibayar juga, maka kartu akan dibatalkan, dan pemegangnya dicantumkan dalam daftar hitam.³⁸

15. *Debit Card*, yaitu kartu yang berfungsi sebagai alat pembayaran yang praktis sebagai pengganti uang tunai, yang dapat dibelanjakan sebatas kartu kredit yang diberikan, di mana setiap transaksi memotong secara otomatis rekening pemegang kartu.³⁹

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berisi mengenai penggambaran. Metode penelitian ini juga merupakan bentuk metode yuridis normatif. Pada penelitian hukum normatif, pengolahan data pada hakikatnya berarti kegiatan untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis yang mengacu kepada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan. Metode Penelitian Yuridis Normatif juga mengacu kepada norma-norma hukum dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta permasalahan yang dibahas dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder dengan pendekatan melalui asas-asas hukum.

Sesuai dengan tipe penelitian hukum normatif, maka metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah proses pencarian data untuk memahami masalah yang didasari pada penelitian yang menyeluruh, dibentuk oleh kata-kata dan diperoleh dari situasi alamiah. Penelitian kualitatif ini digunakan karena penelitian ini dapat digolongkan dalam suatu studi kasus dan diperlukan adanya analisis terhadap putusan dari Bank Indonesia terhadap kasus Citibank tersebut sehingga metode kualitatif ini cocok digunakan.

³⁸ Chatamarrasjid, *Op. Cit.*, hal. 91.

³⁹ *Ibid*, hal. 92.

Penelitian kualitatif ini menggunakan sumber data berupa peraturan perundang-undangan, putusan badan peradilan, dokumen-dokumen, laporan, hasil simposium atau seminar, hasil penelitian, dan artikel serta pendapat-pendapat ahli hukum, serta sumber-sumber lainnya yang mempunyai relevansi dan menunjang isi tulisan ini.

Bahan penelitian yang dipergunakan meliputi studi dokumentasi, yaitu :

1. Bahan Hukum Primer, mencakup peraturan perundang-undangan dan yurisprudensi yang berhubungan dengan pengaturan dalam bidang Perbankan khususnya mengenai Kartu Kredit.
2. Bahan Sekunder, terdiri dari:
 - a. Hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya mengenai Perbankan.
 - b. Kepustakaan (termasuk bahan dan hasil seminar atau diskusi) yang berkaitan dengan bidang Perbankan.

Perolehan bahan sekunder adalah melalui studi kepustakaan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan seterusnya, yang berhubungan dengan pelaksanaan Hukum Perbankan khususnya mengenai pengaturan mengenai Kartu Kredit serta pengaturan mengenai penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan hutang di dalam sistem perbankan.⁴⁰

3. Bahan Hukum Tersier, yang terdiri dari Kamus Hukum, Ensiklopedia, dan kamus lainnya.

⁴⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 1983), hal. 13.

1. 7 Sistematika Penelitian

Bagian pertama merupakan pendahuluan yang berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

Bagian kedua merupakan penjabaran mengenai tinjauan umum tentang kartu kredit. Bab ini terdiri dari beberapa sub bab yang diantaranya yaitu Pengertian kartu kredit, perkembangan kartu kredit di Indonesia, karakter produk kartu kredit, pihak yang terlibat, manfaat dan kerugian kartu kredit, risiko-risiko kartu kredit, mekanisme kartu kredit yang terdiri dari mekanisme permohonan, pasca terbit dan penggunaan kartu kredit, dimensi pengertian kartu kredit, kartu kredit dalam dimensi perjanjian utang, aspek perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit serta penagihan kartu kredit.

Bagian ketiga merupakan tinjauan mengenai penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan hutang kartu kredit (studi kasus: citibank), yang terdiri dari uraian mengenai penggunaan Prinsip 5C untuk menganalisa mengapa pemilik kartu tidak membayar tunggakan hutang kartu kredit, kendala dalam proses penagihan tunggakan hutang kartu kredit, alasan Bank menggunakan jasa *debt collector* dihubungkan dengan teori Trust dari Francis Fukuyama, *debt collector* sebagai penagih hutang, pengaturan Bank Indonesia mengenai *debt collector* dalam Sistem Perbankan, analisis mengenai kasus meninggalnya nasabah Citibank karena ulah *debt collector*, serta analisis kasus tersebut dari aspek hukum pidana serta perdata, serta perkembangan setelah adanya kasus meninggalnya nasabah Citibank akibat ulah *debt collector*.

Bagian keempat merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat menjadi acuan yang berguna sebagai hasil dari penelitian ini.

BAB II

Tinjauan Umum Mengenai Kartu Kredit

2.1 Pengertian Kartu Kredit

Terdapat berbagai pengertian mengenai kartu kredit, diantaranya adalah:

1. Menurut Kasmir

Kartu kredit merupakan kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank atau lembaga pembiayaan lainnya yang diberikan kepada nasabah untuk dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran dan pengambilan uang tunai. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa kartu kredit diterbitkan oleh bank atau lembaga pembiayaan dan dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu, di mana bank mengikat perjanjian, seperti di supermarket, pasar swalayan, hotel, restoran, tempat-tempat hiburan dan tempat-tempat lainnya. Disamping itu, kartu ini juga dapat mengambil uang tunai di berbagai tempat seperti di bank-bank atau di ATM uang tersebar di berbagai tempat yang strategis seperti dipusat perbelanjaan, hiburan, dan perkantoran.⁴¹

2. Menurut Imam Prayoga Suryohadiputro dan Djoko Prakoso, pengertian kartu kredit adalah:

“Suatu jenis alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai dimana kita sewaktu-waktu dapat menukarkan apa saja yang kita inginkan yaitu di tempat dimana saja ada cabang yang dapat menerima kartu kredit dari Bank, atau perusahaan yang mengeluarkan.”⁴²

3. Menurut Dahlan Siamat,

“Kartu kredit atau *credit card* adalah jenis kartu yang digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang atau jasa di mana pelunasan atau

⁴¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2002), hal. 170.

⁴² Imam Prayogo Suryodiputro dan Djoko Prakoso. *Surat Berharga: Alat Pembayaran Dalam Masyarakat Modern*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), hal. 335.

pembayarannya kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu.⁴³

4. Pengertian mengenai kartu kredit juga terdapat dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 14/2/PBI/2012 Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, yaitu:

Kartu kredit adalah APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.⁴⁴

Berdasarkan definisi tersebut di atas jelas bahwa kartu kredit hanya sebagai alat pembayaran. Kartu kredit adalah alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek.⁴⁵ Sedangkan utang kartu kredit terbentuk karena *acquirer* atau bank penerbit menalangi kewajiban cardholder kepada merchant atas transaksi retail atau kepada bank atas transaksi penarikan tunai. Timbulnya utang inilah yang menjadi bisnis bagi penerbit kartu kredit karena menghasilkan pendapatan bunga dan *fee based income*. Potensi perolehan pendapatan inilah yang mendorong banyak bank atau lembaga keuangan lainnya untuk terjun ke dalam bisnis kartu kredit.

⁴³ Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan* (Jakarta: Intermedia, 1995), hal. 257.

⁴⁴ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 4.

⁴⁵ Thomas Suyatno, Djuhaepah, Marala, *et. al. Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hal. 64.

2.2 Perkembangan Kartu Kredit di Indonesia

Di Indonesia sistem pembayaran dengan kartu kredit baru dikenal awal tahun 1970-an, yaitu dengan masuknya *American Express Card*, yang pada saat itu belum memasuki pasar Indonesia, hanya saja menyediakan layanan kepada para nasabahnya yang memiliki kartu yang diterbitkan diluar Indonesia.⁴⁶ Pada waktu itu sektor pariwisata mulai berkembang dan turis datang ke Indonesia membawa kartu kredit sebagai pembayarannya.

Pada tahun 1973 terdapat perjanjian kerja sama antara PT. Dinerns Jaya Indonesia Internasional dengan Diners Club Internasional yang berada di New York dengan menerbitkan Diners Club International Card. Kemudian menyusul Master Card dengan membuka afiliasinya di Indonesia pada tahun 1974.

Pada tahun 1980 mulai diperkenalkan BCA Card di Indonesia kepada para nasabahnya. Bank Duta adalah bank yang pertama kali ditunjuk oleh Visa International sebagai Penerbit Visa Card di Indonesia. Pada tahun 1984 lahirah License Agreement sehingga Bank Duta merupakan anggota dari Visa Interntional dan merupakan pelopor pertama dalam menyediakan fasilitas kartu kredit dengan penagihan dalam mata uang rupiah. Kemudian baru menyusul BII Visa Card pada tahun 1988 dan Citibank N.A pada bulan Januari 1989 dengan nama Citivisa Card. Karena perkembangan kartu kredit di Indonesia begitu pesat, kemudian di keluarkanlah Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1988 tanggal 20 Desember 1988. Dalam keputusan tersebut usaha penerbitan kartu kredit juga dapat dilakukan oleh lembaga pembiayaan.

Pada Desember tahun 2008 terdapat lebih kurang 11,5 juta kartu kredit yang sudah beredar di tengah masyarakat. Jumlah ini meningkat 25 % atau sekitar 2,3 juta kartu jika dibandingkan dengan posisi akhir tahun 2007 dimana jumlah kartu yang beredar berjumlah sekitar 9,2 juta kartu. Dalam waktu 3 tahun terakhir yaitu per akhir tahun 2006 sampai dengan akhir tahun 2008 bahkan terjadi kenaikan jumlah kartu yang beredar sebesar 40 %. Pada tahun 2006 jumlah kartu

⁴⁶ “Kartu Kredit Bukan Sekedar Status Simbol”, *Infobank 102*, (Jakarta: Yayasan Pinandita, 1988), hal. 6.

beredar hanya 8,2 juta sedangkan pada akhir tahun 2008 sudah menjadi 11,5 juta kartu.⁴⁷

Peningkatan jumlah kartu kredit tersebut di atas berbanding lurus dengan kenaikan jumlah transaksi belanja dengan menggunakan kartu kredit. Total nilai transaksi belanja pada tahun 2006 adalah sebesar Rp. 53,8 triliun sedangkan total nilai belanja selama tahun 2008 adalah sebesar Rp 103 triliun. Itu berarti bahwa dalam kurun waktu hanya tiga tahun terjadi kenaikan nilai transaksi belanja sebesar 91 %. Sedangkan kenaikan nilai transaksi belanja antara tahun 2006 ke tahun 2007 adalah sebesar 29 % dan kenaikan nilai transaksi belanja dari tahun 2007 ke tahun 2008 adalah sebesar 34 %.⁴⁸

Selain transaksi belanja *cardholder* juga melakukan transaksi tunai. Secara tunai (*cash advance*) tidak mengalami peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan kenaikan jumlah beredar dan jumlah transaksi belanja. Jika dibandingkan antara total transaksi tunai tahun 2006 dengan total transaksi tunai tahun 2008 hanya mengalami kenaikan sebesar 8 %. Bahkan transaksi tunai tahun 2007 justru mengalami penurunan sebesar 6 % dibandingkan dengan total transaksi tunai tahun 2006.⁴⁹

2.3. Karakter Produk Kartu Kredit

Beberapa karakter dasar yang melekat pada kartu kredit:

a. Produk masal (*mass product*)

Di Indonesia terdapat kurang lebih 21 bank penerbit kartu kredit. Pada bulan Desember 2008 sudah terdapat 11,5 juta kartu kredit yang beredar di Indonesia. *Card holder* di Indonesia bisa memiliki lebih dari satu kartu maka diperkirakan jumlah *card holder* hanya sekitar 70 % dari jumlah kartu yang beredar atau sekitar 8 juta orang. Dengan plafon kredit

⁴⁷ Flory Santosa, *Pedoman Praktis Menghindari Perangkap Utang Kartu Kredit*, (Jakarta: Forum Sahabat, 2009), hal. 2.

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ *Ibid.*, hal. 2-3.

yang relatif kecil, *entry barrier* yang relative ringan dan mudah digunakan maka kartu kredit bisa dimiliki oleh banyak orang termasuk orang dengan tingkat penghasilan yang relatif marginal.⁵⁰

Oleh karena plafon kredit relatif maka bank penerbit juga berlomba-lomba berupaya meningkatkan jumlah cardholder untuk mencapai titik *economic of scale*. *Size cardholder* merupakan prasyarat bagi peningkatan portofolio asset bank dalam bentuk utang kartu kredit untuk meningkatkan pendapatan bunga, *fee based income* dan subsidi silang bagi risiko *write off* utang kartu kredit yang juga relatif tinggi. Kombinasi antara kepentingan keuntungan bank dan keunggulan fitur produk yang memberikan kemudahan bagi *cardholder* mendukung kepemilikan massal atas produk tersebut.⁵¹

b. Tanpa sekat antar negara (borderless)

Kartu kredit dapat digunakan sepanjang terdapat penyelenggara sistem kartu kredit (Visa atau Master Card) di negara tersebut. Manfaat ini tidak tergantung pada bank penerbit kartu kredit baik bank kecil meupun bank besar, baik modal lokal maupun bank asing yang berskala internasional. Jenis mata uang negara di mana bank penerbit berada juga tidak menghalangi penggunaan kartu kredit yang *worldwide* karena sistem informasi yang digunakan bisa secara otomatis mengkonversi utang karena transaksi retail atau transaksi tunai di negara lain ke dalam mata uang lokal atau mata uang penerbit.⁵²

c. Perjanjian tanpa batas akhir dan bersifat *revolving* (*open end and revolve*)

Salah satu hal yang pasti tertuang dalam perjanjian kredit adalah klausul mengenai berakhirnya perjanjian kredit yaitu sesuai dengan tenor kredit yang diajukan atau seuai persetujuan bank setelah memperhitungkan kemampuan bayar. Tidak demikian halnya dengan kartu kredit. Pada saat mengajukan aplikasi kartu kredit (termasuk menyetujui syarat-syarat

⁵⁰ *Ibid.*, hal. 11-12.

⁵¹ *Ibid.*, hal. 12.

⁵² *Ibid.*, hal. 12-13.

umum yang sudah ditetapkan sepihak oleh bank) tidak dicantumkan masa berakhirnya kartu kredit. Dengan kata lain bahwa pada prinsipnya utang kartu kredit terjadi tanpa batas akhir yang definitif. Hal ini juga berarti bahwa setiap saat bisa diakhiri baik atas permintaan sebagai *cardholder* maupun atas pertimbangan sepihak bank penerbit.⁵³

Walaupun secara legal tidak ada batas akhir yang definitif tetapi kartu kredit selalu memiliki batas waktu penggunaan yaitu selama satu tahun. Kalau tidak ada alasan yang sangat signifikan maka kartu kredit akan selalu diperpanjang (*revolving*) oleh bank penerbit dan untuk itu harus ada *annual fee* yang harus dibayar. Dengan demikian maka tetap terdapat keleluasaan untuk menyelesaikan kewajiban membayar sisa utang kartu kredit dan juga masih terus dapat menikmati kemudahan penggunaan kartu kredit tanpa harus membuat perjanjian baru dengan bank.⁵⁴

d. *Technology Support*

Sulit dibayangkan apabila utang dengan plafon kecil dan terdiri dari jutaan debitur (*cardholder*) diadministrasikan secara manual. Belum lagi harus mencatat jutaan transaksi utang per hari yang bisa terjadi dengan berbagai jenis mata uang. Transaksi tersebut harus dicatat real time agar tidak menimbulkan kerugian bunga bagi bank penerbit. Pencatatan administrasi utang piutang yang sangat kompleks. Kompleksitas administrasi tersebut hanya mungkin dapat dijalankan secara efisien dan efektif apabila didukung oleh penggunaan teknologi yang canggih (*technology support*).⁵⁵

Bank penerbit pada umumnya menggunakan teknologi informasi yang disiapkan oleh *principal* yaitu Visa dan Mastercard. Bank penerbit tidak perlu mendvelop sistem sendiri untuk ikut berpartisipasi dalam bisnis kartu kredit. Bank penerbit hanya perlu melakukan kerjasama dengan principal dengan konsekuensi membayar sejumlah dana baik untuk

⁵³ *Ibid.*, hal. 13.

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 13-14.

⁵⁵ *Ibid.*, hal. 14.

memperoleh hak atas penggunaan teknologi maupun hak paten atas penggunaan brand Visa maupun Master.⁵⁶

Karena kecanggihan teknologi yang digunakan maka seharusnya *cardholder* juga tidak perlu mengkhawatirkan akurasi pencatatan transaksi utang yang dilakukannya. Tetapi, dalam kenyataan sering juga terjadi kesalahan penagihakn transaksi baik karena tindakan *fraud* atau manipulasi oleh pihak lain yang tidak bertanggungjawab seperti kasus yang berkaitan dengan manipulasi transaksi belanja melalui internet. Selain itu, mungkin juga terjadi *oversight* atau *human error* karena bagaimanapun juga pasti ada intervensi manusia dalam sebuah sistem inforasi yang sangat canggih sekalipun.⁵⁷

e. Risiko tinggi – keuntungan tinggi (*high risk high gain*)

Dari sudut pandang bank penerbit kartu kredit sering disebut sebagai salah satu lini bisnis beresiko tinggi. Apapun jenis kartu kredit yang diberikan oleh bank dalam buku bank merupakan *risk asset* atau aset beresiko. Jika ada aset kredit beresiko tinggi tentu karena ada juga aset beresiko rendah dan sangat rendah. Kredit dengan jaminan tunai merupakan jenis kredit yang beresiko sangat rendah bahkan orang yang tidak berkecimpung dalam bisnis perbankan sering menganggap kredit dengan jaminan tunai sebagai aset kredit yang sama sekali tidak mengandung risiko bagi bank.⁵⁸

Urutan berikutnya adalah kredit dengan jaminan fisik seperti properti, kendaraan dan jaminan fisik lainnya. kredit dengan jaminan fisik masih dianggap beresiko terutama karena masih ada kemungkinan bahwa *liquidation value* dari jaminan tersebut tidak cukup untuk menutupi *outstanding credit* atau mungkin saja terjadi kesulitan pada saat proses eksekusi sehingga biaya eksekusi menjadi terlalu besar. Lebih parah lagi apalagi karena beberapa alasan hukum maka jaminan tidak bisa

⁵⁶ *Ibid.*, hal. 15.

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ *Ibid.*, hal. 16.

dieksekusi. Dengan demikian maka ada kemungkinan bahwa pada saat kredit menjadi *Non Performing Loan* (NPL) dan dilakukan proses eksekusi nilai jaminan yang diperoleh bank tidak cukup untuk mengcover jumlah utang sehingga sebagian utang tersebut dihapus buku (*write off*) oleh bank.⁵⁹

Aset yang timbul dari kartu kredit menjadi berisiko tinggi karena menjadi kredit tanpa jaminan dalam buku bank. Karena kredit yang diberikan tanpa jaminan maka 100 % nilai kredit yang diberikan berpotensi menjadi kerugian bank. Selain itu, karena proses akuisis *cardholder* yang bersifat masal dimungkinkan akan terseleksi juga orang-orang yang seharusnya tidak layak untuk memiliki kartu kredit. Sehingga potensi kerugian menjadi semakin besar lagi karena probabilitas kredit tersebut menjadi macet menjadi semakin besar.⁶⁰

Konsep bisnis *high risk high gain* berlaku dalam bisnis kartu kredit karena selain menyadari risiko seperti diuraikan diatas, di sisi lain bank membebankan tingkat bunga yang sangat tinggi dan berbagai *charges* lainnya kepada *cardholder*. Bunga dan *other charge* ini menjadi sumber pendapatan bagi bank yang telah di *set-off* dengan biaya-biaya yang dikeluarkan menjadi keuntungan. Tingkat bunga yang sangat tinggi, *cardholder* yang bersifat masal dan jenis *charges* yang variatif memungkinkan bagi bank penerbit untuk menikmati *Net Interest Margin* (NIM) yang tinggi serta *fee based income* yang menggiurkan.⁶¹

2.4 Pihak yang Terlibat

Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan kartu kredit melibatkan berbagai pihak yang saling berkepentingan. Masing-masing pihak satu sama lainnya terikat perjanjian, baik mengenai hak maupun kewajibannya. Pihak-pihak yang terlibat ini tunduk kepada kesepakatan yang telah mereka buat. Pihak-pihak

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 17.

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid.*, hal. 17-18.

yang terlibat ini akhirnya akan membentuk system kerja kartu kredit itu sendiri, di mana masing-masing pihak memiliki peranan tersendiri.⁶²

Bab II PBI No. 14/2/PBI/2012 mengatur syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh beberapa pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu seperti: *principal*, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir. Dalam konteks sistem pembayaran dengan menggunakan kartu kredit melibatkan beberapa pihak sebagai berikut: penerbit (*issuer*), pemegang kartu (*cardholder*), *acquirer*, *took* (*merchant*) dan penyelenggaraan sistem (*principal*)⁶³. Berikut adalah definisi mengenai para pihak yang terkait dan sedikit mengenai aktivitas atau peran mereka dalam rantai bisnis kartu kredit:

a. Penerbit (*issuer*)

Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan alat pembayaran menggunakan kartu⁶⁴. Penerbit menerbitkan kartu kredit dan memberikan fasilitas tersebut kepada nasabahnya. Fungsi bank dan lembaga pembiayaan yang menjadi penerbit adalah sebagai pihak pembayar kartu kredit yang ditagihkan.⁶⁵ Beberapa aktivitas pokok yang dilakukan adalah:⁶⁶

1. Mengadakan kerja sama dengan *principal*.
2. Menerima aplikasi dan melakukan investigasi serta *approval procedure*.
3. Menerbitkan kartu kredit sesuai permohonan nasabah yang sudah disetujui.
4. Mengadministrasikan semua transaksi *cardholder*.
5. Baik bank penerbit sendiri maupun bekerjasama dengan merchant membuat program dalam rangka meningkatkan usage kartu kredit.
6. Membukukan uang atau piutang dengan *cardholder*.

⁶² Kasmir, *Op. Cit.*, hal. 171.

⁶³ Flory Santosa, *Op. Cit.*, hal. 19.

⁶⁴ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 7.

⁶⁵ Kasmir, *Op. Cit.*, hal. 171.

⁶⁶ Flory Santosa, *Op. Cit.*, hal. 19.

7. Memberitahukan kepada *cardholder* mengenai transaksi serta kewajiban yang harus dipenuhi (*billing statement*).
8. Memonitor dan membukukan pembayaran yang dilakukan oleh *cardholder*.
9. Melakukan *remedial action* atas tagihan yang menunggak atau macet.

b. Pemegang kartu (*cardholder*)

Pemilik dan/atau Pemegang kartu kredit (*card holder*) adalah pengguna yang sah dari alat pembayaran dengan menggunakan kartu.⁶⁷ Ia merupakan seseorang yang diberi fasilitas kredit dalam bentuk limit kartu kredit oleh penerbit. Pemegang kartu juga merupakan nasabah yang namanya tertera dalam kartu kredit sekaligus merupakan pihak yang berhak menggunakan kartu kredit tersebut.⁶⁸

Beberapa aktivitas yang dilakukan oleh *cardholder* adalah.⁶⁹

1. Mengajukan aplikasi dan menandatangani syarat-syarat umum penggunaan kartu kredit ke bank penerbit.
2. Menerima kartu kredit dan limit kredit yang diberika oleh bank penerbit.
3. Menggunakan kartu kredit (transaksi retail atau *cash advance*).
4. Membayar kewajiban sesuai tagihan dari bank penerbit.

c. Pedagang atau Toko (*merchant*)

Pedagang (*Merchant*) adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Kredit dan/atau Kartu Debet.⁷⁰ *Merchant* juga merupakan mitra bank dan lembaga pembiayaan sebagai tempat belanja bagi pemegang kartu, contoh *merchant* adalah hotel, super market, pasar swalayan, bioskop, tempat-tempat hiburan, restoran dan tempat-tempat

⁶⁷ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 11.

⁶⁸ Kasmir, *Ibid.*

⁶⁹ Flory Santosa, *Op. Cit.*, hal. 19.

⁷⁰ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 9.

lainnya di mana bank dan lembaga pembiayaan mengikat perjanjian.⁷¹ Beberapa aktivitas yang dilakukan adalah:⁷²

1. Mengadakan perjanjian kerja sama dengan *acquirer* dalam rangka pemasangan alat *Electronic Data Capture* (EDC).
2. Bersama bank penerbit mengadakan program peningkatan usage dalam rangka meningkatkan omset penjualan.
3. Melayani transaksi belanja oleh *cardholder*.
4. Mengadministrasikan dan melakukan penagihan atas transaksi belanja dengan menggunakan kartu kredit kepada *acquirer*.

d. *Acquirer*

Acquirer adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerja sama dengan pedagang, yang dapat memproses data alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang diterbitkan oleh pihak lain.⁷³ Beberapa aktivitas yang dilakukan oleh bank *acquirer* adalah:⁷⁴

1. Mengadakan kerja sama dengan *principal* (Visa atau Master Card) khusus untuk menjadi *acquirer*.
2. Mencari dan mengadakan perjanjian kerja sama dengan merchant yang bersedia untuk bekerja sama dalam melayani transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu kredit.
3. Melakukan pengadaan mesin EDC serta pemasangan instalasi EDC di lokasi *merchant*.
4. Mengadministrasikan transaksi yang dilakukan di setiap *merchant*.
5. Melakukan penagihan kepada bank penerbit serta menyelesaikan kewajiban kepada merchant.

⁷¹ Kasmir, *Op. Cit.*, hal. 172.

⁷² Flory Santosa, *Op. Cit.*

⁷³ Bank Indonesia (a), *op. Cit.*, Pasal 1 angka 10.

⁷⁴ Flory Santosa, *Op. Cit.*, hal. 21.

e. Penyedia Sistem Informasi (*Principal*)

Prinsipal adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan system dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi APMK yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.⁷⁵ Prinsipal biasanya merupakan perusahaan yang menyediakan layanan jaringan informasi global yang memungkinkan transaksi kartu kredit bisa dilakukan di seluruh dunia. Seperti telah diungkapkan sebelumnya bahwa penyedia sistem informasi dalam bisnis kartu kredit yang banyak dipakai adalah Visa dan Master Card. Beberapa aktivitas yang dilakukan oleh principal:⁷⁶

1. Menerima penawaran kerjasama dari bank atau lembaga keuangan non bank yang berminat untuk menjadi penerbit atau *acquirer*.
2. Melakukan perjanjian kerja sama dengan penerbit atau *acquirer*.
3. Menyelenggarakan sistem informasi dan teknologi *processing* serta *telecommunication network*.
4. Melakukan *research and development* untuk peningkatan kualitas, keamanan dan daya guna produk.
5. Melakukan aktivitas *brand building*.
6. Bekerja sama dengan bank penerbit melakukan berbagai aktivitas atau program peningkatan *usage* dan jumlah kartu beredar.

Pihak-pihak tersebut menjalankan perannya masing-masing membentuk sebuah lingkaran bisnis kartu kredit dengan jumlah transaksi triliunan rupiah per tahun. Transaksi triliunan rupiah tersebut menimbulkan posisi asset kredit bagi bank yang secara nasional juga mencapai triliunan rupiah.

⁷⁵ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 8.

⁷⁶ Flory Santosa, *Op. Cit.*, hal. 22.

2.5 Manfaat dan Kerugian Kartu Kredit

Banyak manfaat yang bisa dinikmati oleh semua pihak terkait baik manfaat *financial* maupun *non financial*. Memandang manfaat tersebut sebagai sesuatu yang signifikan dalam bisnis yang mereka jalankan mendorong mereka untuk mengambil keputusan untuk menjadi bagian dari siklus bisnis kartu kredit. Manfaat tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:⁷⁷

Tabel 1
Manfaat Bisnis Kartu Kredit Bagi Pihak Terkait

Pihak Terkait	Manfaat	
	<i>Financial</i>	<i>Non Financial</i>
<i>Issuer</i>	a. Pendapatan bunga b. <i>Annual fee</i> c. <i>Interchange fee (transaction)</i> d. <i>Other charges / fee</i>	a. <i>Cross selling other product (insurance, dll)</i> b. Penggunaan jasa lain oleh <i>cardholder</i> c. Hubungan dengan customer
<i>Card Holder</i>	a. Discount harga produk yang dibeli b. Utang dengan bunga rendah atau tanpa bunga c. Mendapat bunga tabungan	a. Kenyamanan dan keamanan bertransaksi b. Keluwesan cara pembayaran c. Keleluasaan bertransaksi di seluruh dunia d. Menikmati barang yang diinginkan e. Tersedia dana cadangan
<i>Acquirer</i>	a. <i>Discount rate</i> dari <i>merchant</i> b. <i>Fee</i> atas penempatan EDC c. <i>Cash advance fee</i>	a. <i>Cross selling</i> produk/jasa layanan perbankan kepada <i>merchant</i> . b. Hubungan bisnis dengan <i>merchant</i> .

⁷⁷ Ibid., hal. 23.

<i>Merchant</i>	a. Omset penjualan dan keuntungan b. Meningkatkan <i>cashflow</i>	a. Bisa lebih kompetitif b. Pelayanan yang optimal kepada pelanggan c. Mengurangi risiko memegang uang tunai.
<i>Principle</i>	a. <i>Transaction fee</i> b. Royalti c. <i>License fee</i>	a. <i>Brand product worldwide</i>

Disamping berbagai keuntungan yang diperoleh, kartu kredit juga mengandung beberapa kerugian. Dalam praktiknya, setiap usaha memang mengandung suatu risiko kerugian. Hanya saja bagaimana kita dapat meminimalkan kerugian tersebut. Yang pasti kerugian tersebut tidak hanya merupakan monopoli bank, akan tetapi juga bagi pemegang kartu. Adapun kerugian yang dialami oleh pihak-pihak yang terlibat dalam kartu kredit adalah sebagai berikut:⁷⁸

a. Kerugian bagi bank antara lain:

Jika terjadi kemacetan pembayaran oleh nasabah yang berbelanja atau mengambil uang maka akan sulit untuk ditagih, mengingat persetujuan penerbitan kartu kredit biasanya dilakukan tanpa jaminan benda-benda berharga sebagaimana layaknya kredit. Bahkan untuk memperoleh kartu kredit hanya dengan jaminan bukti penghasilan saja sudah cukup, sehingga risiko tidak tertagih sangat besar.

b. Kerugian bagi nasabah

Biasanya nasabah agak boros dalam berbelanja, hal ini karena nasabah merasa tidak mengeluarkan uang tunai untuk berbelanja, sehingga kadang-kadang ada hal-hal yang sebetulnya tidak perlu dibeli. Kemudian kerugian nasabah juga

⁷⁸ Kasmir, *Op. Cit.*, hal. 180.

disebabkan adanya sebagian *merchant* yang membebankan biaya tambahan untuk setiap kali transaksi.

2. 6 Risiko-Risiko Kartu Kredit

Banyak sekali risiko nasabah yang memiliki kartu kredit, risiko itu adalah:⁷⁹

1. Apabila terjadi kredit macet

a. Nasabah akan berhadapan dengan *debt collector*.

Debt collector biasanya merupakan orang-orang yang menyeramkan dan menakutkan. Bicaranya keras, kasar dan tidak enak diengar. Penggunaan tenaga *debt collector* merupakan usaha bank untuk mengembalikan dana.⁸⁰

b. Namanya akan terdaftar dalam daftar negatif yang dikeluarkan oleh Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI) dan kredit macet dalam Sistem Informasi Debitur yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

Guna mencegah dan menurunkan jumlah kartu kredit macet, Asosiasi Kartu Kredit Indonesia mengelola sebuah sistem informasi untuk menyimpan profil-profil para debitur macet. Melalui sistem ini, sebelum menindaklanjuti permohonan calon debitur masing-masing anggota akan terlebih dahulu mengecek profil dalam sistem informasi daftar negatif AKKI tersebut dengan maksud apabila nasabah termasuk dalam daftar, maka permohonan kartu kreditnya akan ditolak. Penerbit kartu kredit memiliki dua sistem informasi untuk mengecek profil calon nasabahnya, yaitu sistem informasi daftar negatif yang dikelola AKKI dan Sistem Informasi Debitur yang dikelola Bank Indonesia.

c. Saldo utang akan bertambah terus, dari hasil perhitungan bunga berbunga berikut denda.

⁷⁹ Pulo Siregar, *Risiko Kartu Kredit: Solusi, BI Checking dan Media Perbankan*, (Jakarta: Papas Sinar Sinanti, 2010), hal. 10-19.

⁸⁰ *Ibid.*, hal. 26.

2. Kemungkinan adanya trik-trik perampokan secara halus.

Modus operandi untuk tujuan tersebut dapat dilihat dari cara-cara penerbit kartu kredit mempersulit nasabah yang ingin menghentikan kartu kredit. Sangat sering nasabah merasa kesulitan untuk menutup rekening khususnya bagi mereka yang tidak ingin memperpanjang.

3. Data pribadi dapat beredar ke pihak lain.

Data pribadi nasabah yang seharusnya dijaga dengan baik dapat beredar ke pihak lain untuk menjadi target pasar pihak lain.

4. Iming-iming yang tidak sesuai dengan realisasi.

Untuk mengoptimalkan program, penerbit kartu kredit sering menjanjikan suatu iming-iming. Baik berupa hadiah, fasilitas, voucher, diskon atau yang lainnya. Namun tak jarang iming-iming tersebut tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

5. Laporan kehilangan tidak segera direspons

Dalam merespons laporan kehilangan kartu kredit oleh nasabahnya, penerbit kartu kredit terkadang tidak cepat tangap sehingga membuat kartu kredit yang hilang sempat untuk dibobol.

6. Promo yang menjebak

Promosi yang dilakukan penerbit kartu kredit terkadang terkesan menjebak.

2.7 Mekanisme Kartu Kredit

Mekanisme/sistem kerja kartu kredit adalah bekerjanya kartu kredit mulai dari penerbitan kartu kredit, transaksi pembayaran atau penarikan yang tunai sampai dengan transaksi pembayaran oleh bank dengan melibatkan pihak-pihak yang saling berkepentingan. Sistem kerja ini melibatkan bank atau lembaga pembiayaan sebagai pihak perusahaan yang mengeluarkan kartu kredit, nasabah

sebagai Pemegang Kartu dan pihak Pedagang sebagai tempat melakukan perdagangan. Sistem kerja kartu kredit ini mulai dari permohonan penerbitan kartu kredit, transaksi pembelanjaan, transaksi pengambilan uang tunai, pembayaran oleh nasabah kepada bank sampai dengan penagihan yang dilakukan oleh bank dan pemabayaran kartu kredit kepada nasabah⁸¹.

Berikut ini secara garis besar, sistem kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mekanisme permohonan penerbitan kartu kredit, dimana pemohon mengajukan permohonan sebagai Pemegang kartu kredit dengan memenuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh Penerbit.
2. Mekanisme pasca terbitnya kartu kredit, dimana Penerbit akan menerbitkan kartu kredit apabila disetujui, setelah melalui penelitian terhadap kredibilitas (kepercayaan) dan kapabilitas (kemampuan) pemohon, kemudian kartu kredit tersebut diserahkan kepada nasabah Pemegang Kartu.
3. Mekanisme penggunaan kartu kredit, dimana Pemegang Kartu dapat melakukan berbagai transaksi pembelanjaan atau pembayaran di berbagai tempat yang mengikat perjanjian dengan Penerbit atau mengambil uang tunai di berbagai ATM.

2.7.1 Mekanisme Permohonan Kartu Kredit

Mekanisme permohonan penerbitan kartu kredit dimulai dengan mengajukan permohonan kartu kredit dan mengisi serta menandatangani aplikasi kartu kredit sesuai yang dimohonkan oleh Pemohon. Permohonan untuk mengajukan penerbitan kartu kredit pada umumnya relatif sama.

Sistem kerja dalam mengajukan permohonan hingga disetujuinya penerbitan kartu kredit, dapat dijelaskan sebagai berikut:⁸²

⁸¹ Kasmir, *Op. Cit.*, hal. 172.

⁸² Johannes Ibrahim, *Op. Cit.*, hal. 20-21.

a) Nasabah mengajukan permohonan sebagai Pemegang Kartu dengan memenuhi persyaratan yang tercantum dalam aplikasi atau formulir permohonan, memuat:

1. Data pribadi.

Dicantumkan nama pribadi secara lengkap sesuai dengan identitas pemohon (KTP, paspor), nomor KTP, kewarganegaraan, tanggal lahir, alamat lengkap dari pemohon dan status kepemilikannya serta pendidikan terakhir dari pemohon. Dokumen-dokumen yang berhubungan dengan data pribadi adalah KTP, paspor, Kewarganegaraan, ijazah dan lainnya sesuai dengan kebutuhan.

2. Data pekerjaan.

Yang dimaksud dengan pekerjaan, dapat wiraswasta atau pegawai swasta/kalangan profesional tertentu. Disebutkan nama perusahaannya, bidang usaha, lainnya bekerja, alamat kantor, kota dan jumlah karyawan. Dokumen-dokumen yang perlu dilengkapi bagi wiraswasta adalah seluruh data perusahaan yang mendukung beserta perijinannya, sedangkan bagi pegawai swasta/kalangan profesional dapat berupa surat keterangan tentang penghasilan dari lembaga yang bersangkutan bertugas.

3. Data penghasilan dan referensi Bank.

Penghasilan pemohon dihitung besarnya per tahun dari penghasilan pokok dan penghasilan tambahan. Aktivitas pemohon dalam menatabukukan penghasilan yang diperolehnya pada lembaga keuangan Bank dan bukan Bank disertai dengan dokumen-dokumen rekening Koran, tabungan, deposito atau pendukung lainnya.

4. Data lainnya.

Merupakan data pendukung sesuai dengan masing-masing pemohon. Misalnya pemohon telah berkeluarga, akan dimintakan keterangan

tentang suami/istri, perusahaan atau pekerjaannya, dilengkapi dengan domisili lembaga dimaksud. Selain itu data lainnya berupa rekening bagi pendebitan transaksi.

5. Data kartu tambahan.

Diisi bagi pemohon yang melengkapi dengan kartu tambahan. Untuk kartu tambahan dimintakan dokumen-dokumen pribadi yang dipersyaratkan.

6. Pernyataan pemohon.

Umumnya dalam setiap aplikasi, terdapat pernyataan dari pemohon tentang kebenaran dari informasi yang diberikan kepada Bank Penerbit, dokumen yang diserahkan, menerima alas an-alas terhadap penolakan aplikasi penerbitan kartu kredit dan kesediaan untuk terikat dalam persyaratan-persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang tertuang dalam perjanjian penerbitan kartu kredit.

Pernyataan dari salah satu Bank Penerbit, berbunyi:

“Semua informasi dalam formulir ini adalah lengkap dan benar. Dengan menandatangani formulir ini saya/kami member kuasa kepada Bank untuk memeriksa semua kebenaran data adanya dengan cara bagaimanapun dan menghubungi sumber manapun yang layak menurut Bank. Saya/kami mengerti bahwa Bank berhak menolak permohonan ini tanpa harus memberikan alasan apapun pada saya/kami dan semua dokumen yang telah diserahkan tidak akan dikembalikan. Bila kartu saya/kami disetujui akan terikat oleh syarat-syarat dan ketentuan dari perjanjian Pemegang Kartu yang akan dikirim bersama dengan kartunya.”⁸³

- b. Kemudian Bank Penerbit menganalisis permohonan dari nasabah berdasarkan data yang diterima. Analisis yang dilakukan oleh Bank Penerbit seperti halnya permohonan yang diajukan bagi fasilitas kredit pada

⁸³ *Ibid.*

umumnya. Bank Penerbit harus bersikap hati-hati dengan prinsip-prinsip penilaian kredit yang benar sesuai prosedur perkreditan. Dalam hal menganalisis permohonan tersebut pihak Penerbit dapat melakukan penelitian langsung ke alamat rumah atau kantor pemohon. Penelitian dapat juga melakukan penelitian langsung ke alamat rumah atau kantor pemohon. Penelitian dapat juga dilakukan lewat telepon. Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti kebenaran data yang dibuat. Penelitian juga dilakukan ke lembaga lain seperti Bank Penerbit kartu kredit untuk mengetahui data nasabah yang termasuk dalam daftar black list bank yang bersangkutan. Sehingga sebaiknya pemohon memiliki catatan positif dari 3C yaitu *Character* (catatan perilaku nasabah dalam mengelola kredit), *Capacity* (kapasitas untuk melakukan pembayaran), dan *Collateral* (jaminan yang dimiliki). Istilah lainnya adalah Credit Scoring atau system yang digunakan oleh bank serta institusi pemberi kredit lainnya untuk menentukan apakah pemohon layak mendapat pinjaman atau tidak.⁸⁴

- c. Permohonan yang dinilai “layak” akan ditindak lanjuti oleh Bank dengan menerbitkan “kartu kredit” atas nama pemohon beserta kartu tambahan yang diminta.

2.7.2 Mekanisme Pasca Terbitnya Kartu Kredit

Selanjutnya mekanisme pasca terbitnya kartu kredit, yaitu:

1. Setelah pemohon menerima kartu kredit maka kartu kredit tersebut biasanya memiliki komponen, yaitu:⁸⁵
 - a. Nomor kartu, yaitu 16 digit angka yang harus dicantumkan pada saat pembayaran, penyetoran, maupun melakukan korespondensi dengan Bank.

⁸⁴ Helvi Indrawan, *Siasat Cerdik Menggunakan Kartu Kredit*, cet. 1, (Yogyakarta: Bale Siasat, 2008), hal. 67.

⁸⁵ *Ibid.*, hal. 19-20.

- b. Nama, adalah nama Pemegang kartu kredit sebagai penanda bahwa kartu ini hanya dapat digunakan oleh nama yang tertera pada kartu. Pastikan nama Pemegang Kartu tercetak dengan benar pada saat kartu diterima.
 - c. *Member Since* menunjukkan tahun mulainya keanggotaan kartu kredit Pemegang Kartu.
 - d. *Valid Thru* menunjukkan masa berlakunya kartu kredit. Kartu tersebut dapat digunakan sampai dengan tanggal terakhir pada bulan dan tahun dari masa berlaku yang tercantum dalam kartu.
 - e. Logo menandakan kartu tersebut dapat dipakai diseluruh tempat yang mencantumkan logo tersebut.
 - f. Garis magnetik berisikan informasi penting mengenai kartu kredit untuk proses otorisasi dan penggunaan ATM. Jauhkan garis magnetic ini dari air, alat elektronik serta magnet yang dapat menghapuskan data pada garis tersebut.
 - g. Striker tanda tangan. Pada saat menerima kartu pemohon harus menandatangani kolom tersebut demi keamanan dan kenyamanan, sesuai dengan kartu tanda pengenal. Pemohon harus menggunakan tanda tangan yang sama setiap kali bertransaksi dengan kartu kredit.
 - h. Hologram logo.
2. Pemegang Kartu dapat menggunakan kartunya setiap melakukan transaksi kepada semua Pedagang yang menerima merek kartu yang dimiliki. Pedagang menerima merek-merek kartu tertentu biasanya mudah diketahui dengan memperhatikan logo atau gambar yang biasanya ditempelkan atau diperlihatkannya disekitar kasir atau dikaca pintu masuk Pedagang. Umumnya hotel-hotel, restaurant, travel biro dan toko-toko yang relatif besar tersedia menerima berbagai jenis kartu. Sebelum banyaknya persaingan dalam bisnis kartu kredit, pihak Pedagang biasanya mengenakan biaya *charge* sebesar antara 2 % hingga 3 % yang dibebankan pada Pemegang Kartu yang ditambahkan kejumlah nilai transaksi.

3. Pemegang Kartu diwajibkan membayar uang pangkal dan iuran tahunan yang besarnya tergantung dari jenis kartu. Seperti contoh *Gold Card* dan *Platinum Card* lebih mahal daripada *Classic Card* karena *Gold Card* dan *Platinum Card* memiliki kredit limit yang lebih tinggi dan fasilitas yang lebih banyak disbanding dengan kartu regular.

2.7.3 Mekanisme Penggunaan Kartu Kredit

Terakhir mekanisme penggunaan kartu kredit, yaitu apabila nasabah Pemegang Kartu melakukan transaksi, maka sistem kerja penagihannya adalah sebagai berikut:

1. Pemegang Kartu melakukan transaksi dengan menunjukkan kartu dan menandatangani bukti pembelian untuk memastikan kepemilikan kartu.
2. Pihak pedagang akan menagihkan ke Penerbit berdasarkan bukti transaksi nasabah dengan pihak Pedagang yang dibayar dengan menggunakan kartu kredit.
3. Apabila semua slip penjualan dianggap sah dan telah memenuhi ketentuan sesuai yang disepakati Pedagang, maka Penerbit akan membayar seluruh tagihan yang diajukan Pedagang setelah dikurangi dengan *discount* (komisi) yang besarnya sesuai dengan yang telah diperjanjikan lebih dahulu biasanya antara 3 % - 5 %. Jangka waktu tanggal transaksi dengan penagihan oleh Pedagang kepada Penerbit juga diatur dalam perjanjian.
4. Penerbit akan menagih kepada Pemegang Kartu berdasarkan bukti transaksi sampai batas waktu yang telah ditentukan berupa *statement* tagihan. *Statement* tagihan ini dikirimkan secara periodic oleh Penerbit setiap tanggal tertentu setiap bulannya. *Statement* tagihan berisi perincian informasi diantaranya mengenai hal-hal sebagai berikut:⁸⁶

⁸⁶ Johannes Ibrahm, *Op. Cit.*, hal. 24.

- a. Nomor kartu, yaitu nomor identitas yang dicantumkan pada setiap pembayaran tagihan.
- b. Tanggal tagihan, yaitu tanggal dimana perincian tagihan dicetak. Tanggal jatuh tempo 7-14 hari setelah tanggal penagihan.
- c. Tanggal jatuh tempo, yaitu tanggal dimana batas paling lambat untuk melakukan pembayaran atas tagihan. Penerbit akan membebankan biaya keterlambatan membayar (*late charge*) kepada Pemegang Kartu apabila pembayaran dilakukan melewati tanggal jatuh tempo.
- d. Pembayaran minimum, yaitu pembayaran terendah yang merupakan kewajiban Pemegang Kartu yang harus dibayarkan sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran. Sisa tagihan dapat dibayarkan dengan mencicil dan untuk itu akan dikenakan bunga dari saldo kredit. Pembayaran minimum tersebut berkisar 10-20 % dari total tagihan atau misalnya minimum Rp. 50.000,- (ketentuan lazim yang digunakan oleh Bank-Bank Penerbit kartu kredit).
- e. Jumlah tagihan, yaitu jumlah seluruh transaksi dengan menggunakan kartu kredit yang belum dilunasi.
- f. Limit kredit, yaitu jumlah penarikan yang diberikan untuk setiap Pagu kredit untuk gold dan platinum umumnya jauh lebih tinggi dari kartu regular. Jumlah kredit limit masing-masing Pemegang Kartu biasanya berbeda tergantung *credit standing* anggota yang bersangkutan.
- g. Batas penarikan tunai, yaitu uang tunai yang dapat diambil pada posisi rekening seperti yang tertera pada rincian tagihan. Penarikan uang tunai biasanya dikenakan biaya disamping bunga. Pengambilan tunai biasanya berkisar sampai 50 % dari kredit limit. Tingkat bunga yang dikenakan atas penarikan uang tunai tersebut biasanya lebih tinggi daripada tingkat bunga untuk transaksi pembelian barang atau jasa.
- h. Tungguan, yaitu jumlah pembayaran minimum pada rincian tagihan bulan sebelumnya yang belum dibayar.

- i. Tanggal posting, yaitu tanggal penagihan pemakaian kartu.
 - j. Tanggal transaksi, yaitu tanggal terjadinya transaksi pengambilan uang tunai dan pembayaran menggunakan kartu.
 - k. Nomor referensi, yaitu nomor identitas setiap transaksi.
5. Pemegang Kartu akan membayar sejumlah nominal yang tertera sampai batas waktu yang telah ditentukan baik secara lunas maupun cicilan, dan apabila terjadi keterlambatan, maka nasabah akan dikenakan denda dengan disertai suku bunga yang telah ditetapkan.

Mekanisme transaksi kartu kredit dapat pula terjadi dimana melibatkan pihak *Acquirer* yaitu pihak yang melakukan penagihan dan pembayaran antara pihak Penerbit dengan Pedagang dalam hal kartu tersebut dilakukan dengan *franchise*. Keterlibatan *Servicing Agent (Acquirer)* dilakukan dengan terlebih dahulu membuat kontrak perjanjian dengan Penerbit. Dalam hal ini tidak ada perjanjian yang dilakukan antara *Acquirer* dengan Pedagang, karena fungsi *Acquirer* hanyalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran kepada Pedagang.

2.8 Dimensi Pengertian Kartu Kredit

Terdapat dua dimensi pengertian kartu kredit, sebagai Alat Pembayaran dan sebagai media penarikan/pencairan hutang, yaitu:⁸⁷

1. Dimensi sebagai Alat Pembayaran

Dalam dunia perdagangan barang dan jasa, sudah menjadi hal yang umum apabila kartu kredit digunakan sebagai alat pembayaran untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. sebagai alat pembayaran, bukan berarti kartu kredit mempunyai nominal yang sama dengan uang tunai sehingga dapat dipertukarkan dengan barang dan jasa. Kalau hanya melihat bentuk fisiknya, kartu kredit hanyalah kartu plastik yang tidak mempunyai nilai apa-apa, namun

⁸⁷ Flory Santosa, *Op. Cit.*, hal. 33-35.

dengan sarana dan bantuan teknologi kartu plastik tersebut dapat mempunyai nilai intrinsik (nilai yang melekat/terkandung di dalamnya) sebagaimana uang tunai. Karena mempunyai nilai ekonomis, maka kartu kredit dapat digunakan sebagai alat pembayaran dari kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

2. Dimensi sebagai Media Penarikan Utang

Setiap kali kartu kredit digunakan, apakah itu sebagai pembayaran suatu kewajiban atau bahkan mewujudkan nilai intrinsiknya menjadi suatu uang tunai, maka timbulah hutang. Hutang timbul karena nilai-nilai ekonomis (disamakan dengan uang) yang terkandung dalam kartu plastik tersebut bukanlah milik dari pemegangnya, namun milik dari penerbit kartu kredit. Selanjutnya, pemegang kartu mempunyai kewajiban mengembalikan sejumlah nilai uang yang digunakan kepada penerbit kartu, apakah akan dikembalikan sekaligus atau dikembalikan secara cicilan tergantung dari pemegang kartu, namun cara tersebut tertuang dalam suatu persyaratan yang telah disepakati. Dengan demikian, tak ubahnya kredit yang merupakan produk perbankan, kartu kredit juga merupakan suatu kredit. Oleh karena itu timbulnya hutang selalu menggunakan kartu kredit maka kartu kredit dapat dikatakan sebagai media penarikan hutang.

Dua dimensi pengertian kartu kredit ini, sebenarnya timbul dari dua dimensi hubungan yang ada dalam kartu kredit itu sendiri. Hubungan pertama adalah hubungan antara pemegang kartu kredit (*cardholder*) dengan pedagang (*merchant*), suatu hubungan yang timbul karena pemegang kartu membayar barang atau jasa yang dijual oleh pedagang dengan menggunakan kartu kredit. Sedang hubungan kedua adalah antara pemegang kartu kredit dengan Penerbit Kartu Kredit (lembaga keuangan, secara umum adalah bank), hubungan mana timbul karena pemegang kartu kredit telah meminjam uang dari penerbit kartu untuk menyelesaikan transaksi dagangnya. Dalam hubungannya dengan hutang yang timbul antara pemegang kartu kredit, maka kartu kredit kemudian memang

tidak lepas dari pengertian kredit sebagaimana produk-produk kredit lainnya yang “dijual” oleh Bank. Oleh karena dianggap juga sebagai produk kredit, pengertian kredit dalam kartu kredit sama dengan apa yang dimaksud dalam undang-undang Perbankan yaitu penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu; berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga. Dapat dimengerti kemudian jika disebut dengan kartu kredit, mengingat di dalam kartu plastik ini melekat unsur kredit.⁸⁸

2.9 Kartu Kredit dalam Dimensi Perjanjian Utang

2.9.1. Perjanjian Penerbitan Kartu Kredit

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 mana merupakan hubungan yang menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, yaitu antara pemegang kartu dan penerbit kartu maka hal demikian masuk dalam wilayah hukum. wilayah ini memberikan kejelasan dan perlindungan terhadap hak dan kewajiban yang timbul.⁸⁹

Dalam proses penerbitan kartu kredit, pasti dilalui dengan suatu peristiwa memohon dan menyetujui, permohonan dilakukan oleh seseorang dengan menuangkannya dalam suatu formulir dan kemudian pihak penerbit

⁸⁸ *Ibid.*, hal. 35-36.

⁸⁹ *Ibid.*, hal. 38.

menyetujuinya. Dari sisi hukum, suatu peristiwa memohon dan menyetujui merupakan suatu perjanjian, pengertian perjanjian seperti yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah dimana ada pihak yang mengikatkan diri kepada pihak lain telah nyata-nyata terpenuhi. Jika penerbitan kartu kredit merupakan hasil dari suatu perjanjian, permasalahannya kemudian apakah segala hal tentang hukum perjanjian telah dipenuhi atau tidak. Apakah pokok-pokok hukum perjanjian dalam teori dan ketentuan telah sesuai atau tidak. Dalam perjanjian terdapat syarat sah perjanjian, hal ini harus diaplikasikan dalam perjanjian penerbitan kartu kredit. Tentang sahnya perjanjian, sesuai pasal 1320 Kitab Undang-Undang Perdata, ada 4 (empat) syarat yang harus dipenuhi, yaitu kecakapan, kata sepakat, obyek tertentu dan sebab yang halal.⁹⁰

2.9.2 Isi Perjanjian Penerbitan Kartu Kredit

Sebagaimana asas kebebasan berkontrak, bahwa pada prinsipnya para pihak bebas untuk menentukan isinya. Di dalam perjanjian penerbitan kartu kredit kebebasan untuk menentukan isi ini memang tidak terjadi. Isi perjanjian secara sepihak ditentukan oleh penerbit kartu kredit, karena kepentingan pihak penerbit dipandang lebih banyak. Atau dengan kata lain kartu kredit merupakan produk dari penerbit, sehingga pemohon atau konsumen tinggal menyetujuinya atau tidak (*take it or leave it*).

Meskipun penerbit secara sepihak menentukan isi perjanjiannya, ternyata kebebasan yang bersifat sepihak tersebut tidaklah demikian. Dalam menentukan isi perjanjian, penerbit dibatasi ketentuan namun tidak terbatas pada:⁹¹

- a. Ketentuan hukum perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK); dan
- b. 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 Kartu

⁹⁰ *Ibid.*, hal. 39.

⁹¹ *Ibid.*, hal. 52.

dan 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.

Terdapat dua dimensi dalam penerbitan kartu kredit yaitu sebagai alat pembayaran dan sebagai media berhutang. Dua dimensi tersebut tercermin juga di dalam perjanjian penerbitan kartu kredit. Dalam dimensi sebagai alat pembayaran, isi perjanjiannya sebagian besar mengatur tata cara penggunaan kartu dan fasilitas yang melekat pada kartu. Sedangkan dalam dimensi sebagai media berhutang, isi perjanjiannya secara prinsip mengatur hak dan kewajiban dalam utang piutang.

a. Ketentuan Tatacara Penggunaan Kartu dan Fasilitas yang Melekat

Setiap penerbit pasti menyatakan bahwa kartu kredit yang secara fisik berbentuk kartu plastik adalah milik penerbit. Pemegang kartu kredit hanya “dipinjami” saja, ia diberi kewenangan oleh penerbit untuk menggunakan fasilitas kartu kredit saja. Oleh sebab itu jika diperhatikan setiap kartu kredit di belakangnya tercantum kalimat yang menyatakan bahwa kartu tersebut adalah milik dari penerbit.

Sebagai alat pembayaran, risiko utama terletak pada penerbit kartu, karena dengan dipakainya kartu sebagai media pembayaran hubungan hukum yang timbul adalah penerbit dengan pedagang (*Merchant*). Mengingat posisi risiko yang demikian, maka penerbit berkepentingan untuk melakukan proteksi-proteksi dengan mengaturnya dalam tata cara penggunaan kartu. Penerbit berkepentingan juga untuk memberikan edukasi kepada pemegang kartu agar menggunakannya sesuai dengan tata cara.

Dalam rangka menjaga prinsip kehati-hatian sehubungan dengan fungsinya sebagai alat pembayaran, Bank Indonesia sebagai otoritas jasa keuangan melalui SEBI 7/60 mensyaratkan penerbit mencantumkan informasi tertulis kepada pemegang kartu tentang prosedur dan tata cara penggunaan kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut, serta hak dan kewajiban pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:⁹²

- a. Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya, termasuk segala konsekuensi/risiko yang mungkin timbul; dari penggunaan kartu, misalnia tidak memberikan Personal Identification Number (PIN) kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM;
- b. hak dan tanggung jawab pemegang kartu dalam hal terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang kartu dan/atau penerbit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan sistem penerbit, atau sebab lainnya, jenis dan besarnya biaya yang dikenakan; dan
- c. tata cara serta konsekuensi apabila pemegang kartu tidak lagi berkeinginan menjadi pemegang kartu.

Di samping itu, menurut SEBI 7/60 penerbit juga harus menyampaikan tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan kartu dan perkiraan waktu penanganan pengaduan tersebut.

⁹² *Ibid.*, hal. 50.

b. Ketentuan Terkait Hutang-Piutang

Dalam dimensi sebagai media penarikan hutang, ketika kartu kredit dipergunakan (untuk membayarkan barang dan/atau jasa) akan timbul hutang dari pemegang kartu kepada penerbit. Hal tersebut disebabkan karena dana yang dipergunakan oleh pemegang kartu kredit untuk membayar barang dan/atau jasa kepada pedagang berasal dari penerbit. Di mana ketika kartu kredit dipergunakan untuk membayara, pedagang kemudian menagihkan kepada penerbit dan penerbit membayarkan ke pedagang. Sehingga timbullah hutang antara penerbit dan pemegang kartu yang telah mendapatkan barang dan/atau jasa dari pedagang. Dengan timbulnya hutang-piutang ini maka pengaturannya relatif sama dengan pengaturan dalam hutang piutang biasa.⁹³

2.10 Aspek Perlindungan Hukum terhadap Pemegang 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 hokum terhadap kartu kredit diatur oleh Bank Indonesia selaku pengawas di bidang moneter.⁹⁴

Ketentuan secara khusus tentang perlindungan konsumen terhadap pemegang kartu kredit diatur dalam ketentuan Bank Indonesia. Bank Indonesia selaku otoritas pengawas di bidang perbankan memang berwenang membuat dan mengeluarkan ketentuan terkait penerbitan kartu kredit. Saat ini Bank Indonesia telah mengeluarkan ketentuan PBI 11/11 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan SEBI 7/60 Tentang Prinsip Perlindungan Nasabah Dan Kehati-Hatian, Serta Peningkatan Keamanan Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

⁹³ *Ibid.*, hal. 52-53.

⁹⁴ *Ibid.*, hal. 53.

Dalam PBI APMK dan SEBI 7/60, pengaturan perlindungan hukum terhadap Pemegang Kartu Kredit yang lebih luas dan lebih detail lagi, mencakup hak dasar konsumen untuk mendapatkan informasi, keamanan, dan didengar. Hal tersebut tercermin dengan pengaturan yang mewajibkan kepada penerbit kartu kredit:⁹⁵

1. Terkait dengan Hak Mendapatkan Informasi

Merupakan hak pemegang kartu kredit untuk akses dalam mengenali produk jasa kartu kredit, hak ini menjadi ada karena adanya kewajiban Penerbit Kartu kredit untuk hal-hal sebagai berikut:

- a. SEBI 7/60 menentukan bahwa prinsip perlindungan terhadap nasabah pemegang kartu kredit adalah adanya keharusan untuk informasi yang jelas dan mudah dimengerti, yaitu dengan menggunakan informasi berbahasa Indonesia. Dalam Bab I Butir I dinyatakan bahwa “Penerbit wajib menerapkan prinsip penerapan perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang antara lain dilakukan dengan menyampaikan informasi tertulis kepada Pemegang Kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh Pemegang Kartu, dan disampaikan secara benar dan tepat waktu.
- b. Bahwa informasi yang disampaikan kepada pemegang kartu harus juga bersifat tertulis. Hal ini berarti ada kepastian, termasuk adanya kepastian hukum, karena di dalam hukum penyampaian dalam bentuk tulisan juga diakui sebagai alat bukti yang memadai;
- c. Dalam Bab I butir 2 SEBI 7/60 ditentukan pula bahwa informasi yang disampaikan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur dan tata cara penggunaan kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut, hak dan kewajiban

⁹⁵ *Ibid.*, hal. 61-68.

pemegang kartu, jenis dan besarnya biaya yang dikenakan, dan tata cara dan konsekuensi apabila pemegang kartu tidak lagi berkeinginan menjadi pemegang kartu;

- d. Informasi yang disampaikan secara tertulis, pengaturan secara teknisnya sangat jelas, yaitu ditulis dengan menggunakan ukuran huruf (*font size*) minimal 10. Tipe huruf *Times New Roman*, *Bookman Antiqua*, atau *Bookman Old Style* serta dicetak dengan warna gelap dengan dasar warna terang (kontras). Ketentuan ini memang sangat perlu, mengingat kecenderungan penerbit kartu kredit yang sangat sering mencantumkan syarat dan ketentuan kartu kredit dengan tulisan yang disengaja untuk tidak enak dibaca, menghindari terjadinya keberatan-keberatan yang diajukan oleh konsumen kartu kredit.

2. Terkait dengan Hak Dasar Konsumen untuk Mendapatkan Keamanan

Hak untuk mendapat keamanan, terkait pula dengan hak mendapatkan kenyamanan. Hak ini ada tercermin dengan pengaturan yang mewajibkan penerbit kartu kredit untuk menyampaikan informasi-informasi yang terkait dengan risiko-risiko yang timbul dengan penggunaan kartu kredit, yang berdampak pada kenyamanan, dan yang berdampak membebani.

a. Risiko yang mungkin timbul

Penerbit kartu kredit wajib menyampaikan peringatan tentang hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya. Termasuk segala konsekuensi/risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan *Personal Identification Number* (PIN) kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM. Di samping itu, penerbit kartu juga harus menginformasikan hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya dan konsekuensi atau risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu kredit.

b. Yang berdampak pada kenyamanan

Penerbit kartu kredit diwajibkan untuk menyampaikan informasi mengenai hal-hal sebagai berikut:

- 1) Prosedur dan tata cara penggunaan kartu kredit;
- 2) Hak dan kewajiban Pemegang Kartu;
- 3) Komponen dalam perhitungan bunga;
- 4) Komponen dalam perhitungan denda;
- 5) Jenis dan besarnya biaya administrasi yang dikenakan;
- 6) Kolektibilitas kredit (lancar, kurang lancar, diragukan, atau macet) dan konsekuensi dari masing-masing status kolektibilitas tersebut;
- 7) Penggunaan jasa pihak lain di luar penerbit untuk melakukan penagihan

Disamping hal tersebut, penerbit kartu juga diwajibkan memberikan informasi kepada pemegang kartu pada lembar penagihan, meliputi:

- 1) Besar minimum pembayaran oleh pemegang kartu;
- 2) Tanggal jatuh tempo pembayaran;
- 3) Besarnya persentase bunga per bulan dan persentase efektif bunga pertahun (*annualized percentage rate*) atas transaksi yang dilakukan, termasuk bunga atas transaksi pembelian barang atau jasa, penatikan tunai, dan manfaat lainnya dari kartu kredit apabila bunga atas masing-masing transaksi tersebut berbeda.
- 4) Besarnya denda atas keterlambatan pembayaran oleh pemegang kartu;
- 5) Nominal bunga yang dikenakan.

Informasi umum tersebut disampaikan oleh penerbit kepada calon pemegang kartu dan wajib diinformasikan kembali kepada pemegang kartu apabila terjadi perubahan.

c. Yang berdampak membebani

Penerbit kartu dilarang memberikan secara otomatis fasilitas yang berdampak tambahan biaya yang harus ditanggung oleh pemegang kartu dan/atau fasilitas lain di luar fungsi utama kartu kredit tanpa persetujuan tertulis dari pemegang kartu.

Di samping itu, penerbit dilarang mencantumkan klausula dalam perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu yang memberikan peluang diberikannya suatu produk otomatis kepada pemegang kartu, dan/atau diberikannya fasilitas-fasilitas yang berdampak tambahan biaya, tanpa persetujuan tertulis dari pemegang kartu.

Selanjutnya, SEBI 7/60 juga memberikan contoh klausula-klausula yang dilarang pencantumannya, yaitu dalam perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu, dengan bunyi “Dengan ditandatanganinya perjanjian ini maka Penerbit setiap saat dapat memberikan fasilitas atau produk yang biayanya dibebankan pada kartu dan biaya tersebut dibebankan secara otomatis kepada pemegang kartu”. Contoh yang lain adalah klausula pada pernyataan dalam penawaran produk yang berbunyi “Penawaran produk ini dianggap telah disetujui oleh pemegang kartu apabila dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal penawaran produk ini, pemegang kartu tidak melakukan konfirmasi melalui telepon nomor 0xxx-xxxxxxx”

Dalam berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang kartu dan/atau penerbit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan sistem pembayaran, atau sebab lainnya, maka pemegang kartu wajib diberi tahu mengenai hak dan tanggung jawabnya.

3. Terkait dengan Hak Dasar Konsumen untuk Didengar

Hak dasar konsumen kartu kredit ini, terakomodasi dalam PBI APMK dan SEBI 7/60, dengan mewajibkan penerbit kartu kredit menyampaikan pengaturan tentang:

- a. Tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan kartu dan perkiraan waktu penanganan pengaduan tersebut, dan
- b. Tata cara dan konsekuensi apabila pemegang kartu tidak lagi berkeinginan menjadi pemegang kartu.

2.11 Penagihan Kartu Kredit

Bank akan melakukan penagihan atas transaksi yang dilakukan, baik oleh pemegang kartu lama maupun pemegang kartu tambahan dalam setiap bulannya. Prosedur pembayaran tagihan kartu kredit dirumuskan dalam perjanjian penerbitan kartu kredit sebagai berikut.⁹⁶

1. Pemberitahuan tagihan akan dikirim oleh Bank setiap bulan sekali kepada pemegang kartu. Pemegang kartu wajib untuk membayar tagihan tersebut seluruhnya atau paling tidak sebesar minimum pembayaran pada tanggal jatuh tempo.

Pemberitahuan penagihan akan dilakukan setelah tenggang waktu tertentu atau tanggal jatuh tempo seperti yang dituangkan dalam perjanjian (misalnya 20 hari kepada *merchant*), Bank penerbit akan menagih kepada pemegang kartu sejumlah transaksi.

Statement tagihan berisi perincian informasi mengenai hal-hal sebagai berikut.⁹⁷

- a. besarnya tagihan;
- b. besarnya batas minimum pembayaran oleh Pemegang Kartu;
- c. penjelasan informasi rincian bunga dan denda, jika ada;
- d. plafon kredit dan sisa plafon kredit;
- e. tanggal transaksi;

⁹⁶ Johannes Ibrahim, *Op. Cit.*, hal. 68-69.

⁹⁷ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 16B Ayat (1).

- f. tanggal pembukuan (posting);
 - g. besarnya nilai transaksi dalam valuta asing dan lawan rupiahnya, serta informasi nilai tukar, untuk transaksi yang dilakukan di luar negeri;
 - h. tanggal cetak tagihan;
 - i. tanggal jatuh tempo pembayaran;
 - j. kelonggaran waktu pembayaran apabila tanggal jatuh tempo pembayaran bertepatan dengan hari libur;
 - k. besarnya persentase bunga per bulan dan persentase efektif bunga per tahun (*annualized percentage rate*) atas transaksi pembelian barang atau jasa, dan penarikan tunai;
 - l. nominal bunga yang dikenakan;
 - m. besarnya biaya-biaya; dan
 - n. besarnya denda atas keterlambatan pembayaran oleh Pemegang Kartu, jika ada.
2. Bilamana terjadi kesalahan/keberatan terhadap tagihan dalam pemberitahuan tagihan, maka keberatan harus diajukan secara tertulis dalam waktu 15 (lima belas) hari sejak tanggal cetak lembar pemberitahuan tagihan.
 3. Segala kerugian yang timbul atas kesalahan/keberatan terhadap tagihan yang pemberituannya diterima Bank setelah tanggal jatuh tempo adalah tidak sah dan menjadi tanggung jawab pemegang kartu.
 4. Besar minimum pembayaran dihitung berdasarkan presentase dan jumlah tagihan yang tercantum pada rekening tagihan, atau sekurang-kurangnya Rp. 50.000,-. Besarnya presentase tersebut akan ditetapkan oleh bank.
 5. Bila pemegang kartu tidak melakukan pembayaran seluruh tagihannya, maka Bank akan mengenakan bunga yang besarnya ditetapkan oleh Bank dari

seluruh transaksi yang dilakukan dan atas transaksi-transaksi berikutnya, yang akan diperhitungkan dalam pemberitahuan tagihan bulan berikutnya.

6. Tagihan atas penggunaan kartu tambahan adalah tanggung jawab sepenuhnya dari pemegang kartu utama dan akan ditagih bersama-sama dalam satu tagihan. Dalam hal pembatalan kartu tambahan oleh kartu utama, tagihan akan tetap menjadi beban kartu utama sebelum bentuk fisik kartu tambahan diterima kembali oleh Bank dalam keadaan terpotong menjadi dua.
7. Bila setelah tanggal jatuh tempo, pemegang kartu tidak membayar tagihan atau membayar kurang dari minimum pembayaran, maka akan dikenakan denda keterlambatan yang dihitung berdasarkan presentase dari jumlah minimum pembayaran atau sekurang-kurangnya Rp. 25.000,-. Besarnya presentase tersebut akan ditetapkan oleh Bank. Keterlambatan pembayaran tagihan juga dapat menyebabkan penolakan transaksi, dan pemblokiran kartu secara otomatis.
8. Pembayaran dengan cek/bilyet giro dinyatakan efektif setelah cek/cilyet giro berhasil diuangkan oleh Bank. Penolakan cek/bilyet giro dengan alasan apapun akan dikenakan biaya yang besarnya ditetapkan oleh bank.
9. Semua perhitungan bunga dapat berubah sesuai dengan kebijakan Bank tanpa diperlukan pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu.
10. Untuk menjamin pelunasan pembayaran seluruh tagihan berkenaan dengan penggunaan kartu, pemegang kartu berjanji akan mengikatkan diri bahwa harta kekayaannya baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak ataupun rekening Bank yang ada ataupun yang akan ada di kemudian hari merupakan suatu jaminan pelunasan kewajiban pemegang kartu kepada Bank dan oleh karenanya Bank diberi hak untuk melakukan tindakan-tindakan sesuai pertimbangan atas benda tersebut.
11. Jika pemegang kartu tidak melakukan kewajiban pembayaran, maka pemegang kartu dengan ini member hak dan kuasa kepada Bank untuk:

- a. Mendebet rekening giro/tabungan/deposito atau jenis simpanan lainnya yang dimiliki pemegang kartu di Bank.
 - b. Mencairkan jaminan yang ada pada Bank.
 - c. Meminta/melakukan penagihan pembayaran melalui jasa pihak ketiga.
 - d. Memanggil pemegang kartu melalui media massa.
 - e. Dengan cara-cara lain yang dianggap layak oleh Bank.
12. Bilamana pemegang kartu akan bepergian lebih dari satu bulan maka pemegang kartu diwajibkan memberi instruksi yang jelas mengenai bagaimana tagihannya akan diselesaikan. Di dalam hal pemegang kartu melalaikan kewajibannya maka segala risiko yang timbul menjadi beban dan tanggungjawab pemegang kartu sendiri, dan dengan ini pemegang kartu membebaskan Bank untuk melakukan segala tindakan hukum yang dianggap baik sesuai dengan pertimbangan Bank sendiri.

Pemegang kartu akan ditagih, dengan terlebih dahulu diingatkan melalui telepon. Apabila tunggakan tersebut sudah melebihi waktu tertentu, pemegang kartu akan ditagih secara langsung oleh pihak penerbit kartu. Penagihan yang dilakukan biasanya dilakukan oleh pihak ketiga yang ditunjuk oleh penerbit kartu. Setelah fase ini, permasalahan hukum mulai timbul, baik menyangkut kewajiban yang belum diselesaikan, maupun cara-cara terhadap penyelesaian kewajiban tersebut.

Terlepas dari kewajiban yang harus diselesaikan oleh pemegang kartu, pemegang kartu tetap dilindungi hak-haknya sesuai yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Meskipun ada kewajiban tertunggak, namun penerbit dalam melakukan penagihan tidak boleh semena-mena terhadap pemegang kartu, seperti mengintimidasi, menyandera, maupun mengancam. Tindakan-tindakan yang demikian merupakan tindak pidana yang dapat merepotkan penerbit kartu sendiri karena harus berurusan dengan aparat penegak hukum. Hal demikian memang sering terjadi, terutama ketika penagihan dilakukan oleh pihak ketiga, yang memburu target hasil penagihan sebagai pendapatannya.

Ketika status hutang kartu kredit sudah dinyatakan tidak lancar atau macet (dalam hal ini kolektibilitasnya adalah 4 atau 5), maka prinsip penyelesaian kewajibannya adalah sama dengan penyelesaian hutang piutang biasa. Apakah akan dilakukan dengan cara kompromi atau bukan cara kompromi.⁹⁸

1. Penyelesaian Secara Kompromi (*Compromised Settlement*)

Penyelesaian secara *Compromised Settlement* dilakukan sendiri antara pemegang kartu dengan penerbit, penyelesaian dilatarbelakangi itikad baik dan kesukarelaan dari masing-masing pihak untuk menyelesaikan kewajiban tertunggak. Oleh karenanya penyelesaian ini juga dikatakan *win win solution*. Dalam penyelesaian dengan cara kompromi ini, kunci suksesnya adalah komunikasi dan keterbukaan.

Dalam mengupayakan penyelesaian kewajiban pemegang kartu, maka dapat ditempuh dengan berbagai cara yang tentu saja disesuaikan dengan kemampuan pemegang kartu dan tidak merugikan penerbit kartu, misalnya dengan penjadwalan kembali pembayaran hutangnya (jangka waktu pembayaran diperpanjang), dilakukan penghapusan denda, pemotongan bunga tertunggak, bahkan terhadap pokok hutang yang tertunggak.

Dengan ditempuhnya cara kompromi dalam penyelesaian kewajiban, maka konsekuensi yang timbul adalah nama baik pemegang kartu tetap dipertahankan. Ia tidak masuk dalam kredit dengan status kolektibilitas 5 yang berarti macet. Dengan konsekuensi tersebut, *record* karakter sebagai debitur tetap baik, sehingga apabila memerlukan kredit perbankan dikemudian hari tidak akan mengalami hambatan.

2. *Non-compromised settlement* adalah cara penyelesaian kewajiban hutang dengan melibatkan pihak ketiga, yaitu Pengadilan. Selain jalur hukum melalui pengadilan, proses arbitrase hingga proses kepailitan di Pengadilan Niaga dapat digunakan untuk melakukan penagihan hutang kartu kredit. Cara ini ditempuh oleh penerbit kartu apabila pemegang kartu tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya.

⁹⁸ Flory Santosa, *Op. Cit.*, hal. 70-72.

BAB III

Tinjauan Penggunaan Jasa *Debt Collector* Dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit (Studi Kasus: Citibank)

3.1 Penggunaan Prinsip 5C Untuk Menganalisa Mengapa Pemilik Kartu Tidak Membayar Tunggakan Hutang Kartu Kredit

Pemilik Kartu Kredit seringkali tidak mampu untuk membayar tunggakan hutang yang dimilikinya. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal sehubungan dengan prinsip-prinsip pemberian kredit 5C. Prinsip ini dapat digunakan untuk menganalisis alasan Pemilik Kartu tidak dapat membayar hutangnya. Prinsip 5 C terdiri dari watak (*character*), modal (*capital*), kemampuan (*capacity*), kondisi ekonomi (*condition of economic*) dan jaminan (*collateral*).

a. *Character* (Watak)

Watak dari calon debitur merupakan salah satu faktor yang harus dipertimbangkan dan merupakan unsur yang terpenting sebelum memutuskan memberikan kredit kepadanya. Karena watak yang jelek akan menimbulkan perilaku yang jelek pula. Perilaku yang jelek ini termasuk tidak mau membayar hutang.⁹⁹ Dalam hal ini bank meyakini benar calon debiturnya memiliki reputasi baik, artinya selalu menepati janji dan tidak terlibat hal-hal yang berkaitan dengan kriminalitas, misalnya penjudi, pemabuk atau penipu.

Dalam transaksi kartu kredit, untuk menentukan watak seorang pemohon adalah hal yang cukup sulit. Walaupun pihak Bank mendapatkan hak untuk melakukan penelusuran dari sumber-sumber yang berkepentingan, untuk meyakini pemohon yang tidak tercatat atau nasabah relatif baru, harus melakukan silang data dengan aktivitas keuangan lainnya yang dapat dipercaya bahwa pemohon memiliki watak yang diyakini adalah baik jika

⁹⁹ Munir Fuady, *Hukum Perkreditan Kontemporer*, (PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: 1996), hal. 23.

pemohon telah tercatat sebagai debitur, penilaian tidak sulit.¹⁰⁰ Apabila Pemilik Kartu tidak membayar tunggakan hutang yang dimilikinya, maka Bank akan memiliki prasangka bahwa ia memiliki watak yang buruk.

b. *Capital* (Modal)

Bank harus meneliti modal calon debitur selain besarnya juga strukturnya. Hal ini diperlukan berkaitan dengan pemberian kredit untuk mengukur tingkat rasio likuiditas dan solvabilitasnya. Rasio ini diperlukan berkaitan dengan pemberian kredit untuk jangka pendek atau jangka panjang. Pemilikan modal juga mempunyai korelasi langsung dengan tingkat kemampuan bayar kredit.¹⁰¹

Dalam permohonan kartu kredit, jaminan tidak dipersoalkan oleh Bank sebagai penerbit.¹⁰² Apabila seorang pemilik kartu tidak dapat membayar tunggakan hutangnya, maka dapat diasumsikan bahwa ia tidak memiliki modal yang cukup. Apabila ia memiliki modal yang cukup, maka ia dapat menjual modal yang dimilikinya tersebut untuk membayar tunggakan hutang yang dimilikinya.

c. *Capacity* (kemampuan)

Bank harus mengetahui secara pasti atas kemampuan calon debitur dengan melakukan analisis usahanya dari waktu ke waktu. Pendapatan yang selalu meningkat diharapkan kelak mampu melakukan pembayaran kembali atas kreditnya. Sedangkan bila dipekirakan tidak mampu, Bank dapat menolak permohonan dari calon debitur.¹⁰³

Dalam transaksi kartu kredit, kemampuan calon debitur untuk membayar atas tagihan ditinjau dari jumlah penghasilan yang diterimanya setiap bulan, harus dilakukan analisis sesuai dengan statusnya, baik karyawan atau wiraswasta dengan kondisi keuangannya. Kondisi keuangan dapat dipantau dari rekening-rekening yang dibukukan pada Bank dan pola hidup pemohon, cenderung konsumtif atau dapat mengelola keuangan dengan baik.¹⁰⁴ Apabila pemilik

¹⁰⁰Johannes Ibrahim, *Op. Cit.*, hal. 19.

¹⁰¹Munir fuady, *Op. cit.*, hal. 24.

¹⁰²Johannes Ibrahim, *Op. Cit.*, hal. 19.

¹⁰³*Ibid.*

¹⁰⁴*Ibid.*

kartu tidak dapat membayar tunggakan hutang yang dimilikinya, maka apabila dihubungkan dengan prinsip capacity ini, dapat disimpulkan bahwa ia tidak memiliki kemampuan untuk membayar hutangnya.

d. *Condition of Economic* (Kondisi ekonomi)

Kondisi ekonomi ini perlu menjadi sorotan bagi Bank karena akan berdampak baik secara positif atau negative terhadap usaha calon debitur. Dapat terjadi dalam kurun waktu tertentu misalnya pasaran tekstil yang biasanya menerima barang-barang tersebut menghentikan importnya.¹⁰⁵

Dalam transaksi kartu kredit, kondisi ekonomi calon debitur sangat berpengaruh dengan kewajiban membayar taguihan. Jika perusahaan tempat bekerja atau usaha dari seorang wiraswasta cenderung tidak stabil terhadap kondisi ekonomi makro, akan sangat berpengaruh terhadap kesanggupan membayarnya.¹⁰⁶ Dapat disimpulkan bahwa pemilik kartu tidak memiliki kondisi ekonomi yang baik sehingga ia tidak dapat membayar tunggakan hutang yang dimilikinya.

e. *Collateral* (Jaminan)

Jaminan yang diberikan oleh calon debitur akan diikat suatu hak atas jaminan sesuai dengan jenis jaminan yang diserahkan. Dalam praktik perbankan, jaminan merupakan langkah terakhir bila debitur tidak dapat melaksanakan kewajibannya lagi. Jaminan tersebut dapat diambil-alih, dijual atau dilelang oleh Bank setelah mendapatkan pengesahan dari pengadilan.¹⁰⁷

Dalam transaksi kartu kredit, bagi pemohon yang memiliki fasilitas kredit Bank, penerbitan kartu kredit dapat merupakan satu kewajiban secara silang dengan jaminan yang ada pada Bank tersebut. Sedangkan bagi pemohon yang tidak memiliki fasilitas kredit, Bank patut mewaspadai terhadap ingkar janji dari pemohon untuk membayar tagihannya.¹⁰⁸ Dalam membayar tunggakan hutangnya tentu pemilik kartu yang memiliki fasilitas kredit akan lebih susah untuk membayar karena ia telah memiliki kredit sebelumnya, Bank akan lebih

¹⁰⁵ Ibid.

¹⁰⁶ Ibid.

¹⁰⁷ Munir Fuady, *Op. Cit.*

¹⁰⁸ Johannes Ibrahim, *Ibid.*

sulit untuk menagih terutama bagi pemilik kartu yang memiliki kredit tanpa jaminan.

3.2 Kendala Dalam Proses Penagihan Tunggakan Hutang Kartu Kredit

Dengan adanya alasan mengapa Pemegang Kartu tidak dapat membayar tunggakan hutangnya seperti yang telah dijelaskan, maka tentu Bank tidak akan tinggal diam dan akan melakukan berbagai cara agar tagihan tersebut dibayar oleh Pemegang Kartu. Apabila Bank telah melakukan segala cara penagihan yang dapat dilakukannya, tetapi Pemilik Kartu masih saja tidak membayar hutangnya, maka setidaknya-tidaknya ada 4 (empat) cara penagihan hutang yang dikenal dan dapat ditempuh apabila terdapat hutang kartu kredit yang menunggak; yaitu gugatan perdata di Pengadilan Negeri, proses arbitrase, hingga proses kepailitan di Pengadilan Niaga. Tetapi seringkali keempat cara tersebut tidak membawa hasil yang memuaskan Bank. Bank bukan hanya tidak mendapatkan pembayaran atas tagihan yang ditagihkan kepada Pemilik Kartu, Bank juga dirugikan karena harus mengeluarkan biaya ekstra untuk menjalani proses tersebut. Selain itu, proses-proses tersebut sering kali tidak berjalan dengan efektif. Kendala dalam penagihan tunggakan kartu kredit melalui gugatan perdata di Pengadilan Negeri, proses arbitrase dan kepailitan yaitu:

3.2.1 Gugatan Perdata di Pengadilan Negeri

Dalam proses gugatan perdata, untuk mencapai putusan hakim yang menghukum debitur, berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 6 Tahun 1992 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri Tinggi, setidaknya-tidaknya para pihak membutuhkan waktu selama 6 (enam) bulan. Belum lagi, eksekusi atas putusan pengadilan baru bisa dijalankan ketika putusan tersebut telah berkekuatan hukum tetap.¹⁰⁹ Dengan kebiasaan bahwa para pihak yang dikalahkan akan selalu melakukan upaya hukum (banding, kasasi hingga peninjauan kembali), maka agar sebuah perkara dapat dieksekusi, membutuhkan waktu yang relatif lama bahkan dapat mencapai tahunan. Hal ini

¹⁰⁹ Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 6 Tahun 1992 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri Tinggi.

tentunya selain tidak menghadirkan kepastian, juga sangat melelahkan dan berbiaya mahal. Meskipun telah memiliki kekuatan hukum yang tetap, proses eksekusi putusan juga membutuhkan waktu dan biaya. Dengan demikian besaran antara biaya hukum dengan tagihan debitur sudah sangat jauh perbedaannya, bahkan terkadang biaya untuk menjalankan proses gugatan penagihan hutang kartu kredit melalui pengadilan mengeluarkan biaya yang lebih banyak dari besarnya tunggakan hutang Pemilik Kartu.

Meskipun proses hukumnya cepat, persoalan lain lagi akan muncul, yaitu apakah para debitur (dalam penagihan tunggakan hutang kartu kredit berarti Pemilik Kartu) memiliki aset yang bisa dieksekusi atau tidak. Kalaupun ada, dalam tenggang waktu, para debitur yang beritikad buruk tentu saja dengan gampang mengalihkan aset mereka. Hukum memberikan jalan dengan meminta putusan provisi atau serta merta. Namun apabila kita membaca SEMA No. 3 tahun 2000 dan SEMA No. 4 tahun 2001, yang mengatur mengenai persyaratan minimum bagi para hakim dalam mengeluarkan putusan serta-merta dan putusan provisi, hal ini juga akan menimbulkan kesulitan tersendiri bagi para pihak.¹¹⁰ Repotnya lagi, berdasarkan *Reglement op de Burgerlijke rechtsvordering* (Rv), di Indonesia, Penggugat tidak diperkenankan untuk meminta hakim untuk menjatuhkan putusan yang menghukum tergugat untuk membayar biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh penggugat selama menempuh proses peradilan.

3.2.2. Proses Kepailitan

Menempuh proses kepailitan juga seringkali tidak efektif dalam menagih tunggakan hutang kartu kredit. Walaupun jangka waktu proses kepailitan jauh lebih cepat dibandingkan proses gugatan perdata biasa, kepailitan juga menghadirkan kesulitannya tersendiri. Proses kepailitan merupakan proses panjang yang melelahkan sebab adanya beberapa pihak yang terlibat di dalamnya. Hal ini disebabkan karena pihak debitur yang dipailitkan pasti memiliki utang lebih dari satu, sedang di sisi lain, belum tentu harta pailit mencukupi, apalagi dapat memenuhi semua tagihan yang ditujukan pada debitur. Lebih jauh lagi,

¹¹⁰ SEMA No. 3 tahun 2000 dan SEMA No. 4 tahun 2001, mengenai persyaratan minimum bagi para hakim dalam mengeluarkan putusan serta-merta dan putusan provisi.

dalam kasus penagihan hutang debitur pemegang kartu kredit melalui kepailitan, bank sesuai Pasal 1136 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hanya berkedudukan sebagai kreditor konkuren atau kreditor biasa, yang pemenuhan atas haknya dilakukan setelah kreditor separatis dan preferen mendapatkan pemenuhan hak.¹¹¹ Belum lagi masih ada hutang pajak maupun hutang budel pailit yang juga perlu dibayarkan terlebih dahulu. Dengan demikian, dalam kondisi kepailitan, sangat sulit untuk membayangkan bahwa harta debitur pailit lebih besar dari jumlah hutangnya yang menyebabkan debitur konkuren mendapatkan pembayaran. Walaupun memang, dalam kepailitan yang dilakukan terhadap individu, kemungkinan jumlah harta debitur lebih besar dari hutang sangat mungkin terjadi. Namun singkat kata, upaya ini juga kurang efektif untuk dilakukan terhadap debitur dengan hutang yang relatif kecil.

3.2.3. Proses Arbitrase

Dalam menyelesaikan sengketa mengenai tunggakan hutang kartu kredit, sebagaimana yang dipersyaratkan oleh Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, untuk menempuh jalur arbitrase, maka para pihak (dalam hal ini Pemilik Kartu dan Penerbit Kartu) harus terlebih dahulu menyepakatinya dalam perjanjian.¹¹² Arbitrase juga dapat dilakukan di kemudian hari pada saat sengketa terjadi, tetapi sulit dibayangkan hal tersebut dapat terjadi. Upaya arbitrase dalam penyelesaian tunggakan hutang kartu kredit ini juga tidak efektif dipergunakan untuk menyelesaikan hutang kartu kredit yang berskala kecil, mengingat banyaknya biaya yang akan dikeluarkan oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui forum ini. Terdapat beberapa biaya yang harus dikeluarkan oleh para pihak dalam proses arbitrase, yaitu biaya pendaftaran, biaya administrasi, biaya pemeriksaan dan biaya arbiter masing-masing untuk konpensi dan rekompensi dan arbitrator, biaya pemanggilan, transportasi dan honorarium saksi dan/atau tenaga ahli. Biaya mengajukan saksi dan atau tenaga ahli, biaya transportasi, akomodasi dan biaya tambahan (bila ada), untuk arbiter yang berdomisili diluar tempat kedudukan sidang terkait, biaya persidangan yang dilakukan di tempat selain

¹¹¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1136.

¹¹² Lihat Undang-Undang No. 30 Tahun 1999.

tempat yang disediakan oleh BANI, biaya penyerahan/pendaftaran putusan di Pengadilan Negeri terkait).

3.2.4. Mediasi Perbankan

Proses mediasi untuk menyelesaikan masalah penunggakan hutang kartu kredit ini dapat digunakan sejak dibentuknya Lembaga Mediasi Perbankan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Lembaga Mediasi Perbankan ini telah disosialisasikan melalui Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006, Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, dan Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Sarana mediasi ini memang tidak hanya ditujukan untuk persoalan kartu kredit saja, namun secara umum akan membantu persoalan transaksi keuangan. Bank Indonesia menjamin bahwa proses mediasi ini berlangsung sederhana, murah dan cepat. Penyelesaian melalui proses mediasi oleh lembaga yang bersifat independen dinilai berbagai kalangan menjadi langkah positif dengan prinsip win-win solution. Artinya, proses yang ditempuh akan jauh lebih efisien dan efektif daripada harus melalui pengadilan. Lembaga Mediasi Perbankan tersebut dapat berbentuk perkumpulan badan hukum atau yayasan seperti yang banyak disarankan oleh kalangan pakar hukum. Dan yang lebih penting, Lembaga Mediasi Perbankan harus bersifat independen atau tidak tunduk serta bebas dari intervensi para pendiri, Bank Indonesia, atau dari pihak manapun. Namun demikian, walau pedoman dan kode etiknya telah disusun Bank Indonesia, tetapi untuk mediatornya ditentukan sendiri oleh lembaga tersebut, Lembaga itu berperan dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dibantu oleh mediator. Dengan memanggil, mempertemukan, serta memotivasi kedua belah pihak, diharapkan akan terjadi proses untuk menyelesaikan persoalan hingga mencapai kesepakatan. Penyelesaiannya pun akan menguntungkan kedua pihak yang bersengketa, sehingga tidak ada pihak yang menang atau kalah.¹¹³

¹¹³ Lihat Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008.

Berbeda dengan penyelesaian melalui pengadilan yang sifatnya terbuka, maka semua informasi dari kedua pihak bersifat tertutup jika diselesaikan lewat lembaga mediasi perbankan, termasuk semua bentuk komunikasi, negosiasi, dan pernyataan selama proses mediasi berlangsung. Hanya saja, sayangnya putusan mediasi tidak memiliki kekuatan yang sama seperti putusan pengadilan dan tidak dapat diajukan banding. Secara komprehensif, implementasi lembaga mediasi perbankan sudah mampu menunjukkan ke arah penyelesaian masalah dengan lebih baik, meskipun masih mengganjal pada persoalan kepastian payung hukumnya. Pada akhirnya, memang tidak ada hukum yang mengikat keputusan yang diambil di lembaga mediasi tersebut. Oleh karena itu, penggunaan proses mediasi perbankan untuk menyelesaikan masalah penunggakan hutang kartu kredit juga dirasa tidak efektif.

Keempat cara penagihan hutang kartu kredit yang telah dijelaskan diatas yaitu gugatan perdata di Pengadilan Negeri, proses arbitrase, kepailitan serta proses mediasi perbankan sering kali tidak berjalan efektif sehingga akhirnya Bank mencari jalan lain untuk melakukan penagihan. Bank akan berpikir secara ekonomis dan efisien, hal ini berbanding terbalik dengan sistem hukum acara perdata di pengadilan yang terlalu berbelit-belit dan akan memakan waktu yang lama. Bayangkan saja jika Bank melakukan upaya hukum gugatan perdata ke pengadilan negeri atas adanya kredit macet yang jumlahnya sedikit, maka Bank akan kehabisan dana untuk membayar pengacara yang dibutuhkan dan kemungkinan akan memakan waktu sekitar 3-4 tahun (Pengadilan Negeri-Pengadilan Tinggi-Mahkamah Agung) sampai putusan atas gugatan tersebut berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Bank akhirnya menemukan cara melakukan penagihan hutang dengan menggunakan jasa pihak ketiga yang sering kali disebut *debt collector*.

3.3 Alasan Bank Menggunakan Jasa *debt collector*

Maraknya 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. Dengan menyewa jasa penagih hutang, Bank tak perlu repot-repot untuk membentuk unit sendiri yang khusus untuk mengamati-ngamati dan membujuk para debitur bermasalah membayar tunggakannya, selain karena tak cukup tenaga, juga karena keterbatasan dana mengingat bahwa bank harus secara hati-hati dalam menggunakan dana para nasabahnya sesuai dengan prinsip fiduciari.

Alasan lain adalah adanya watak yang buruk dari Pemilik Kartu. Watak (*character*) Pemilik Kartu yang buruk tentu menimbulkan kesulitan bagi Bank. Seperti yang kita ketahui, banyak masyarakat di Indonesia hingga saat ini masih belum memiliki kesadaran untuk membayar hutang yang dimilikinya. Terkadang manusia memiliki sifat mempertahankan barang yang sebenarnya bukan miliknya. Dalam kasus hutang piutang, sering kali manusia terlena karena ia merasa sayang untuk mengeluarkan uang yang dimilikinya untuk membayar hutang. Ketika berhutang, manusia tidak memiliki uang sehingga meminjam uang orang lain untuk dipergunakan memenuhi kebutuhannya. Ketika uang yang dipinjam telah berada di tangannya, ia merasa bahwa uang yang dipinjamnya tersebut merupakan uang miliknya sendiri. Ketika akhirnya ia memiliki uang, seringkali manusia merasa sayang untuk mengeluarkannya untuk membayar hutang. Hal ini menunjukkan belum dimilikinya kesadaran masyarakat untuk membayar hutang termasuk untuk membayar hutang kartu kredit. Belum dimilikinya kesadaran oleh masyarakat Indonesia untuk membayar hutang berujung pada kurangnya rasa percaya yang dimiliki Bank.

Fenomena masyarakat Indonesia yang tidak memiliki kesadaran untuk membayar hutang juga menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia masih tidak taat hukum. Hukum yang ada di Indonesia tidak berjalan dengan benar sehingga memunculkan adanya penggunaan jasa *debt collector* dalam sistem penagihan hutang kartu kredit. Menurut Abdurrahman, ada suatu asumsi yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran hukum seseorang, maka akan semakin

tinggi ketaatan dan kepatuhannya terhadap hukum dan sebaliknya, semakin rendah tingkat kesadaran hukum seseorang, maka akan semakin kurang pula ketaatan dan kepatuhannya terhadap hukum.¹¹⁴ Di Indonesia, dapat kita lihat bahwa masih banyak masyarakat yang tidak taat hukum. Dalam penggunaan jasa *debt collector* ini, adanya penunggakan hutang kartu kredit yang dilakukan oleh para nasabah pemilik kartu sebenarnya memperlihatkan bahwa tidak adanya ketaatan hukum. Dalam perjanjian antara Bank Penerbit dengan Nasabah Pemilik Kartu tentu terdapat pengaturan mengenai batas waktu pembayaran kartu kredit. Pemilik kartu yang menunggak tentu telah melewati batas waktu yang diperjanjikan sebagaimana yang terdapat dalam perjanjian yang berlaku bagaikan hukum diantara kedua belah pihak. Oleh karena itu, pihak Bank akhirnya membutuhkan jasa *debt collector* untuk menagih tunggakaan hutang para pemilik kartu.

Francis Fukuyama dalam buku karyanya *Trust: The Social Virtues And The Creation Of Prosperity* menjabarkan mengenai aspek kepercayaan dalam masyarakat. Menurut Francis Fukuyama, kepercayaan merupakan produk dari komunitas–komunitas yang telah ada sebelumnya yang memiliki norma–norma atau nilai–nilai moral bersama. Ada beberapa elemen–elemen utama yang terkait dengan isu kepercayaan (*trust*), yakni kebijakan sosial dan Modal sosial.¹¹⁵ Dijelaskan juga oleh Fukuyama, kepercayaan adalah harapan yang tumbuh didalam sebuah masyarakat yang ditunjukkan oleh adanya perilaku jujur, teratur, dan kerjasama berdasarkan norma–norma yang dianut bersama–sama. Kepercayaan sosial merupakan penerapan terhadap pemahaman ini, bahwa dalam masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi, aturan–aturan sosial cenderung bersifat positif, hubungan–hubungan juga bersifat kerjasama.

Menurutnya masyarakat berdasarkan tingkat kepercayaan yang dimilikinya dibagi menjadi 2, yaitu:

1. *High Trust Society* (Masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang tinggi).

¹¹⁴ Sebagaimana yang dikutip dalam buku karya Mulyana W. Kusumah, *Beberapa Perkembangan dan Masalah dalam Sosiologi Hukum*, (Bandung: Alumni, 1981), hal.43.

¹¹⁵ Francis Fukuyama, *Trust: The Social Virtues And The Creation of Prosperity*, (Hamish Hamilton: London, 1995), hal. 10.

Masyarakat dengan kepercayaan yang tinggi akan menciptakan jaringan yang baik. Masyarakat akan menjadi lebih mampu berinovasi secara organisasional, karena tingkat kepercayaan yang tinggi akan memungkinkan munculnya berbagai macam hubungan sosial.¹¹⁶ Sebuah masyarakat tingkat kepercayaan yang tinggi dapat mengatur tempat kerjanya secara lebih fleksibel dan berorientasi pada kelompok, dengan tanggung jawab yang lebih didelegasikan ke tingkat yang lebih rendah dari organisasi.¹¹⁷

2. *Low Trust Society* (Masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang rendah).

Masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang rendah mungkin tidak akan pernah dapat mengambil keuntungan dari efisiensi yang ditawarkan teknologi informasi karena tidak adanya rasa saling percaya diantaranya. Masyarakat yang tidak percaya satu sama lain akan berakhir hanya bekerja sama di bawah sistem aturan formal dan peraturan yang harus dibuat terlebih dahulu dan memerlukan penegakkan, bahkan dengan cara yang koersif. Penegakan secara koersif ini memerlukan bantuan dari aparat hukum, yang melayani sebagai pengganti tidak adanya kepercayaan diantara masyarakat.¹¹⁸ Kepercayaan masyarakat rendah, sehingga harus dipagari dengan serangkaian aturan birokrasi.¹¹⁹

Apabila melihat penjabaran tentang teori kepercayaan dari Fancis Fukuyama tersebut, maka masyarakat di Indonesia dapat digolongkan ke dalam *Low Trust Society* (Masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang rendah). Diantara sesama masyarakat Indonesia terdapat tingkat kepercayaan yang rendah sehingga Penerbit Kartu (Bank) menggunakan jasa *debt collector* dalam menagih hutang tunggakan kartu kredit nasabah. Pihak Bank tidak percaya bahwa para pemilik kartu yang berhutang akan membayar hutangnya secara sukarela dan dalam tenggat waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya tanpa perlu adanya penagihan dari bank. Oleh karena itu, pihak Bank menggunakan jasa *debt collector* dalam melakukan penagihan hutang pemilik kartu.

¹¹⁶ Francis Fukuyama, *Ibid.*, hal. 27.

¹¹⁷ *Ibid.*, hal. 34.

¹¹⁸ *Ibid.*, hal. 27.

¹¹⁹ *Ibid.*, hal. 34.

3.4 *Debt Collector* sebagai Penagih Hutang

Tidak ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai penagih utang atau *debt collector* di Indonesia. *Debt collector* pada prinsipnya bekerja berdasarkan kuasa yang diberikan oleh kreditur untuk menagih utang kepada debiturnya. Perjanjian pemberian kuasa diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Debt collector* sebenarnya merupakan pihak ketiga yang diberikan kuasa oleh Bank untuk melakukan penagihan hutang. Hal ini sesuai dengan pengaturan dalam Pasal 1792 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 1792 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi: “Pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan.”¹²⁰ Dengan adanya pengertian pemberian kuasa tersebut, hal ini telah menggariskan dasar hukum sahnyanya 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.

3.5 Pengaturan Bank Indonesia Mengenai *debt collector* dalam Sistem Perbankan

Bank Indonesia pada dasarnya memperbolehkan adanya penggunaan jasa *debt collector* oleh Bank dalam menagih hutang. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya larangan secara tegas mengenai penggunaan pihak ketiga dalam penagihan hutang dalam peraturan-peraturan yang dikeluarkan Bank Indonesia. Dalam peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, tidak pernah terdapat peraturan yang melarang penggunaan pihak ketiga (*debt collector*), oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penggunaan jasa pihak ketiga dalam penagihan hutang diperbolehkan oleh Bank Indonesia. Meskipun diperbolehkan, Bank Indonesia tetap memberikan pengaturan mengenai penggunaan jasa pihak ketiga ini dalam penagihan tunggakan hutang kartu kredit. Penggunaan jasa *debt collector* dalam

¹²⁰ Pasal 1792 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

penagihan hutang kartu kredit sebelumnya diatur dalam PBI No. 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 tanggal 13 April 2009.

Dalam PBI No. 11/11/PBI 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu terdapat pengaturan mengenai penggunaan jasa pihak lain/pihak ketiga (*debt collector*) dalam penagihan hutang kartu kredit. Pengaturan tersebut terdapat dalam Pasal 16 Ayat (5) dan Pasal 21 Ayat (1) PBI ini.

Pasal 16 Ayat (5) berbunyi bahwa, “Penerbit Kartu Kredit wajib menjamin bahwa penagihan atas transaksi Kartu Kredit, baik yang dilakukan oleh Penerbit Kartu Kredit sendiri atau menggunakan jasa pihak lain, dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dengan Surat Edaran Bank Indonesia.”¹²¹ Pasal 21 Ayat (1) berbunyi bahwa “Dalam hal penerbit melakukan kerja sama dengan pihak-pihak di luar pihak lain sebagaimana diatur dalam Pasal 13, maka Penerbit bertanggung jawab atas kerja sama tersebut”.¹²² Dimana dalam Penjelasan Pasal ini disebutkan bahwa “Yang dimaksud dengan “pihak-pihak di luar pihak lain” dalam ayat ini misalnya perusahaan jasa pengiriman dokumen, agen pemasaran (*sales agent*) atau jasa penagihan *debt collector*.”¹²³

Lebih jauh, pengaturan mengenai *debt collector* terdapat dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) yaitu dalam SEBI No. 11/10/DASP. Dalam SEBI No. 11/10/DASP itu terdapat pengaturan mengenai Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang mengatur tata cara, syarat serta segala sesuatu menyangkut lembaga penerbit kartu kredit serta hubungannya dengan pihak kedua maupun ketiga. Dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran

¹²¹ Bank Indonesia (b), Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, PBI No. 11/11/PBI/2009, LN No. 64 Tahun 2009. TLN No. 5000.Pasal 16 Ayat (5).

¹²² *Ibid.*, Pasal 21 Ayat (1).

¹²³ *Ibid.*, Penjelasan Pasal 21 Ayat (1).

dengan Menggunakan Kartu, dalam halaman 38-39 disebutkan bahwa dalam hal Penerbit menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit, maka:¹²⁴

- a. Penagihan oleh pihak lain tersebut hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan Kartu Kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kolektibilitas.
- b. Penerbit harus menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain tersebut, selain harus dilakukan dengan memperhatikan ketentuan pada huruf a, juga harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum; dan
- c. Dalam perjanjian kerjasama antara Penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit tersebut harus memuat klausula tentang tanggungjawab Penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut.

Pada Jumat, 6 Januari 2011, dibuatlah Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kredit yang merupakan penyempurnaan atas PBI serupa pada tahun 2009. Penyempurnaan tersebut diperlukan dalam rangka mendorong pertumbuhan yang lebih sehat dalam transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu dan menekan seminimal mungkin keluhan dari para pengguna jasa APMK. Dalam penggunaan Kartu Kredit, upaya penyempurnaan itu diperlukan karena pengaturan mengenai manajemen risiko kredit yang harus diacu oleh Penerbit dalam pemberian Kartu Kredit dipandang masih bersifat umum, sehingga masih terdapat praktek pemberian Kartu Kredit yang dilakukan dengan kurang tepat sasaran. Sementara itu pula praktek di industri Kartu Kredit masih terdapat ketidakseragaman dan ketidakterbukaan dalam menetapkan penghitungan seperti komponen bunga, denda dan biaya, sehingga dalam beberapa tahun terakhir telah menimbulkan banyaknya keluhan dan pengaduan dari para

¹²⁴ Bank Indonesia (c), Surat Edaran Bank Indonesia No.11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, halaman 38.

pemegang Kartu Kredit. Keluhan dari para pengguna Kartu Kredit juga muncul karena masih adanya praktek penagihan utang Kartu Kredit yang tidak dilakukan dengan sebagaimana mestinya. Sebagai alat pembayaran yang dananya bersumber dari kredit atau pembiayaan, Bank Indonesia memandang perlu untuk mengatur lebih tegas atas persyaratan dalam perolehan Kartu Kredit dan batas maksimum suku bunga yang wajar yang dapat dikenakan kepada pengguna Kartu Kredit. Persyaratan batas minimum usia dan batas minimum pendapatan bagi calon pemegang Kartu Kredit diperlukan agar Pemegang Kartu Kredit bijak dalam menggunakan kartu sesuai dengan kemampuan bayarnya. Disamping itu, dalam rangka peningkatan kenyamanan dalam penggunaan.¹²⁵

Aturan penerbitan dan penggunaan kartu kredit semakin ketat. Penerbit kartu kredit kini harus lebih selektif mengeluarkan produknya. Pengguna kartu kredit juga harus memenuhi persyaratan khusus. Bank Indonesia (BI) mengeluarkan aturan baru ini untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Pokok-pokok pengaturan dalam perubahan PBI APMK itu meliputi;¹²⁶

- a) Pengaturan batas maksimum suku bunga kartu kredit, yang besarnya ditetapkan BI dengan Surat Edaran BI.
- b) Pengaturan persyaratan dalam pemberian fasilitas kartu kredit, seperti batas minimum usia, batas minimum pendapatan, batas maksimum plafon dan maksimum jumlah penerbit yang dapat memberikan fasilitas kartu kredit yang secara rinci akan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.
- c) Pengaturan prinsip kehati-hatian dan perlindungan konsumen seperti penyeragaman pola perhitungan bunga kartu kredit, pengenaan biaya dan denda, serta kewajiban penyampaian informasi kepada pemegang kartu.
- d) pengaturan kerjasama dengan pihak lain dengan mengacu pada PBI tentang alih daya (*outsourcing*) terutama yang terkait dengan penagihan utang kartu kredit.

¹²⁵ Penjelasan PBI 14/2/PBI/2012, TLN 5275.

¹²⁶ Sumber: hukumonline.com, diakses pada 6 Januari 2012.

- e) pengaturan peningkatan keamanan transaksi alat pembayaran berupa kewajiban implementasi transaction alert kepada pemegang kartu kredit.
- f) kewajiban penyediaan sistem yang dapat saling dikoneksikan.
- g) penegasan kewenangan BI dalam perizinan dan pengenaan sanksi dalam penyelenggaraan APMK.

Pengaturan mengenai *debt collector* dalam PBI 14/2/PBI/2012 ini dapat kita lihat dalam Pasal 17B Ayat (2) dan Ayat (3). Pasal 17B PBI ini mengatur mengenai penagihan kartu kredit. Pasal 17 B Ayat (2) dan Ayat (3) ini berbunyi:¹²⁷

- (2) 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.
- (3) Dalam hal penagihan utang Kartu Kredit menggunakan jasa pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penerbit wajib menjamin bahwa:
 - a. kualitas pelaksanaan penagihannya sama dengan jika dilakukan sendiri oleh Penerbit;
 - b. pelaksanaan penagihan utang Kartu Kredit hanya untuk utang Kartu Kredit dengan kualitas tertentu.

Apabila bank menggunakan jasa pihak lain (termasuk menggunakan jasa *debt collector*) untuk melakukan penagihan hutang kartu kredit, maka Bank harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, Bank/Penerbit wajib menjamin bahwa penagihan yang dilakukan oleh pihak lain tersebut kualitas pelaksanaan penagihannya sama dengan jika dilakukan sendiri oleh Penerbit dan pelaksanaan penagihan utang Kartu Kredit hanya untuk utang Kartu Kredit dengan kualitas tertentu. Kualitas tertentu dalam penagihan

¹²⁷ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 17B Ayat (2) dan Ayat (3).

utang kartu kredit ini terkait dengan kolektibilitas kredit yang hingga saat ini belum diatur secara lebih rinci.

Ketentuan dalam PBI ini yang mengatur mengenai penagihan tunggakan hutang oleh *debt collector* juga terdapat dalam Pasal 21 Ayat (1) PBI ini. Ketentuan Pasal 21 Ayat (1) berbunyi sebagai berikut:¹²⁸

(1) Dalam hal Penerbit melakukan kerja sama dengan pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK, maka Penerbit wajib:

- a. memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai prinsip kehati-hatian bagi Bank yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain;
- b. melaporkan rencana dan realisasi kerjasama dengan pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK kepada Bank Indonesia; dan
- c. mensyaratkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK untuk menjaga kerahasiaan data dan informasi.

Sebagaimana yang disebutkan dalam Penjelasan Pasal 21 Ayat (1), bahwa yang dimaksud dengan pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK, seperti perusahaan jasa pengiriman dokumen, agen pemasaran (*sales agent*) atau jasa penagihan (*debt collection*). Kerjasama Penerbit dengan pihak lain tersebut diperlakukan sebagai penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan dari Penerbit kepada pihak lain yang dikenal sebagai kegiatan Alih Daya (*outsourcing*). Kewajiban Penerbit untuk mematuhi ketentuan Bank Indonesia mengenai prinsip kehati-hatian bagi Bank umum yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain, berlaku bagi Penerbit yang berasal dari Bank dan yang berasal dari Lembaga Selain Bank. Dalam cakupan laporan rencana dan realisasi kerjasama dengan pihak lain, termasuk informasi mengenai Alih Daya yang bermasalah.

¹²⁸ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 21.

Apabila dibandingkan, kedua PBI yang mengatur mengenai alat pembayaran menggunakan kartu tersebut memperbolehkan adanya penggunaan *debt collector* dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit karena tidak terdapat pelarangan secara tegas didalamnya. Tetapi, dapat dilihat bahwa pengaturan mengenai penggunaan *debt collector* dalam penagihan tunggakan hutang kartu kredit dalam PBI No. 14/02/PBI/2012 lebih jelas dan lengkap apabila dibandingkan dengan pengaturan yang terdapat dalam PBI No. 11/11/PBI/2009. PBI No. 14/2/PBI/2012 mengatur secara lebih terperinci mengenai penagihan hutang dengan menggunakan *debt collector*. Surat Edaran Bank Indonesia yang mengatur mengenai pokok-pokok etika penagihan utang dan kualitas utang Kartu Kredit yang penagihannya dapat dialihkan Kartu Kredit sebagaimana dimaksud pada Pasal 17B Ayat (4) PBI ini hingga saat ini belum dibentuk karena PBI ini masih baru sekali diterbitkan.

Penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* beraneka ragam, ada *debt collector* yang datang ke rumah dan menagih secara sopan dan baik-baik kemudian menetapkan tanggal bayar, pada tanggal jatuh tempo tersebut mereka akan kembali hadir namun mereka sudah melaporkan diri ke polsek terdekat serta RT/RW dimana rumah tagih itu berada, apabila belum dilakukan pembayaran mereka akan menunggu di rumah tagih tersebut, apabila yang bersangkutan tidak ada mereka akan menelpon dan menggertak bahkan mereka akan datang ke tempat kerja dari si penghutang hingga mendapatkan kesepakatan tertentu tetapi apabila tidak ada kesepakatan maka para *debt collector* akan mengambil barang-barang berharga tertentu yang senilai dengan jumlah hutang tersebut, apabila telah dilakukan pelunasan maka barang jaminan akan di kembalikan. Sikap inilah yang dianggap oleh para pemilik hutang sangat meresahkan dan dianggap sebagai sikap premanisme. Adanya sikap premanisme dari *debt collector* ini sangat meresahkan masyarakat dan bahkan telah menyebabkan tewasnya seorang nasabah yang memiliki tunggakan hutang kartu kredit akibat ulah premanisme dari *debt collector*. Nasabah yang tewas tersebut merupakan nasabah dari Citibank.

3.6 Analisis Mengenai Kasus Meninggalnya Nasabah Citibank Karena Ulah *debt collector*

Terkait dengan penggunaan jasa *debt collector* dalam menagih tunggakan hutang kartu kredit, baru-baru ini terjadi kasus yang mengemparkan dimana seorang nasabah Citibank meninggal dunia karena ulah dari *debt collector*.

3.6.1 Kronologis Kasus

Pada Selasa 29 Maret 2011 Seorang nasabah Citibank ditemukan tewas ketika mendatangi kantor Citibank 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, korban kemudian tewas di depan kantor tersebut. Hasil visum yang dimiliki polisi menunjukkan tidak ada tanda pukulan benda keras pada korban. *Debt collector* menginterogasi dengan menendang kursi dan memukul tangan korban. Pada korban ditemukan luka di hidung dan korban juga mengalami pecah di pembuluh darah di kepala. Hal itu mengakibatkan memar di batang otak dan ada luka lecet di tengah hidung.¹²⁹

Kasus tewasnya nasabah Citibank 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 Citibank. Berdasarkan penyelidikan yang dilakukan, Citibank terbukti bersalah. Citibank 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.

¹²⁹ Sumber: <http://economy.okezone.com/read/2011/04/04/320/442340/kasus-debt-collector-bi-telusuri-keterangan-citibank>, diakses pada 5 April 2011.

3.6.2 Pelanggaran Yang Dilakukan Citibank

Kasus ini terjadi pada bulan Maret 2011, oleh karena itu Peraturan Bank Indonesia yang dijadikan sebagai dasar hukum adalah PBI No. 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 yang saat kejadian berlangsung masih berlaku. Citibank dinyatakan terbukti bersalah melanggar Peraturan Bank Indonesia No 11/11/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dimana pelanggaran tersebut terkait dengan mekanisme penagihan utang melalui *debt collector*. Dalam kasus tersebut, Pelanggaran yang dilakukan oleh Citibank yaitu:¹³⁰

1. Adanya perjanjian kerja sama dengan pihak penagih yang didalamnya dinyatakan bahwa segala tanggung jawab akhir ada di pihak penagih padahal, di Peraturan Bank Indonesia diatur bahwa segala permasalahan dalam penagihan harus menjadi tanggung jawab bank.

Dalam perjanjian kerjasama antara Penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit harus memuat klausula tentang tanggungjawab Penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut, hal ini sebagaimana yang terdapat dalam Surat Edaran BI No.11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dalam halaman 38-39.¹³¹ Oleh karena itu, Citibank telah jelas melanggar ketentuan Bank Indonesia ini dimana klausula yang seharusnya tercantum adalah tanggung jawab berada di tangan Penerbit Kartu Kredit atas segala akibat hukum yang timbul, tetapi dalam perjanjian antara Citibank dengan pihak ketiga, klausula yang ada adalah bahwa tanggung jawab berada di tangan Penagih.

¹³⁰ Sumber: <http://hukumonline.com/berita/baca/lt4dc023cc64610/sanksi-citibank-ditentukan-rdg-bi>, diakses pada 15 Mei 2011.

¹³¹ Surat Edaran BI No.11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, halaman 38-39.

2. Citibank juga dianggap menyalahi skema penarikan utang terkait kolektibilitas atau tingkat penunggakan utang dari nasabah kartu kredit.

Tingkat kesehatan bank merupakan hal terpenting yang harus diusahakan oleh manajemen bank, selanjutnya pengelola bank diharuskan memantau keadaan kualitas aktiva produktif yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesehatannya. Penilaian terhadap kualitas aktiva produktif didasarkan pada tingkat kolektibilitas aktiva produktif sampai sejauh ini hanya terbatas pada kredit yang diberikan. Ukuran utamanya adalah ketepatan pembayaran kembali pokok bunga serta kemampuan debitur baik ditinjau dari usaha maupun nilai agunan kredit yang bersangkutan.

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 30/267/KEP/DIR, tanggal 27 Februari 1998 tentang kualitas aktiva produktif dan pembentukan cadangan, ditetapkan 5 golongan kolektibilitas kredit, yaitu; Lancar (*pass*)¹³², Perhatian Khusus (*Special Mention*)¹³³, Kurang Lancar (*Sub Standard*)¹³⁴, Diragukan (*doubtful*),¹³⁵ dan Macet (*loss*)¹³⁶.

¹³² Suatu kredit dikategorikan sebagai kredit lancar apabila; a) kredit dengan angsuran pokok, dimana tidak terdapat tunggakan angsuran pokok, tunggakan bunga, atau cerukan karena penarikan kredit, b) Kredit dengan angsuran untuk KPR; tidak terdapat tunggakan angsuran pokok atau terdapat tunggakan angsuran pokok tetapi belum melampaui 1 bulan, c) Kredit tanpa angsuran pokok atau kredit rekening koran, dimana kredit belum jatuh tempo, dan tidak terdapat tunggakan bunga, lihat Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 30/267/KEP/DIR tanggal 27 Februari 1998 tentang kualitas aktiva produktif dan pembentukan cadangan.

¹³³ Kolektibilitas dua atau perhatian khusus (*special mention*) berarti bahwa dalam tunggakan kredit tersebut; a) terdapat tunggakan angsuran pokok, dan belum melampaui 3 bulan, baik kredit yang ditetapkan masa angsurannya bulanan, b) terdapat tunggakan bunga belum melampaui 3 bulan, bagi kredit yang masa angsurannya bulanan, c) terdapat cerukan karena penarikan, tetapi jangka waktunya belum melampaui 15 hari kerja, d) terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur, atau e) dokumen pinjaman lemah, lihat Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 30/267/KEP/DIR tanggal 27 Februari 1998 tentang kualitas aktiva produktif dan pembentukan cadangan.

¹³⁴ Suatu kredit dikategorikan Kurang lancar (*substandard*) apabila; a) kredit dengan angsuran di luar KPR, terdapat tunggakan pokok yang: melampaui 1 bulan dan belum melampaui 2 bulan bagi kredit masa angsurannya kurang 1 bulan, atau melampaui 3 bulan dan belum melampaui 6 bulan bagi kredit yang masa angsurannya ditetapkan bulanan, dua bulanan, dan tiga bulanan, atau terdapat cerukan akibat penarikan yang jangka waktunya telah melampaui 15 hari kerja tetapi belum melampaui 30 hari kerja, b) Kredit dengan angsuran untuk KPR terdapat tunggakan angsuran pokok yang telah melampaui 4 bulan tetapi belum melampaui 6 bulan, c) Kredit tanpa angsuran, terdapat tunggakan bunga yang melampaui 4 bulan tetapi belum melampaui 6 bulan.

¹³⁵ Suatu kredit dikategorikan sebagai diragukan apabila kemungkinan kembalinya akredit (beserta bunga) diragukan atau diragukan kemampuan bayarnya.

¹³⁶ Suatu kredit dikategorikan sebagai kredit macet apabila terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 270 hari, atau kerugian operasional ditutup dengan

Dalam Surat Edaran BI No.11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, dalam halaman 38-39 disebutkan bahwa dalam hal Penerbit menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit, maka penagihan oleh pihak lain tersebut hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan Kartu Kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan (*doubtful*) atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kolektibilitas. Dalam kasus ini, Citibank sudah mengalihkan penagihan kepada pihak ketiga mulai kolektibilitas dua (dalam perhatian khusus). Berdasarkan hal ini, maka jelas terlihat bahwa Citibank telah melakukan pelanggaran ketentuan Bank Indonesia.

3. Citibank juga dianggap lemah dalam sistem pengawasan penagihan serta penanganan keluhan nasabah.

Setiap bank seharusnya melakukan pengawasan internal mengenai segala kegiatan yang berlangsung di dalamnya termasuk pengawasan mengenai penagihan. Bank Indonesia menganggap bahwa dalam kasus ini, Citibank lemah dalam mengawasi penagihan sehingga kasus ini dapat terjadi.

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan¹³⁷ (keluhan) nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan atau bank.¹³⁸ Pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah ini terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

pinjaman baru, atau dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai wajar. Pengecualian kriteria tersebut apabila kredit dinilai mengandung aspek pidana oleh instansi berwenang, lihat Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 30/267/KEP/DIR tanggal 27 Februari 1998 tentang kualitas aktiva produktif dan pembentukan cadangan.

¹³⁷ Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank, Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2009 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Pasal 1 Ayat (4).

¹³⁸ Bank Indonesia, *Penjelasan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.*, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476.

Berdasarkan Pasal 2 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia ini, Bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah¹³⁹ atau Perwakilan Nasabah¹⁴⁰. 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. Citibank 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 Citibank dalam kasus meninggalnya nasabah pemilik kartu kredit tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Citibank 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 PBI No. 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..

3.6.3 Sanksi Dari Bank Indonesia

Citibank dinilai telah salah dalam sistem penyelenggaraan kartu kredit yang juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai Alat

¹³⁹ Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*). *Op. Cit.*, Pasal 1 Ayat (2).

¹⁴⁰ Perwakilan Nasabah adalah perorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah, *Ibid*, Pasal 1 Ayat (3).

Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). Pada 6 Mei 2011 Bank Indonesia telah memutuskan sanksi yang diberikan terhadap Citibank, yaitu:¹⁴¹

1. Larangan menerima atau akuisisi nasabah baru layanan prioritas (Citigold) 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 Citibank 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 Citibank untuk menonaktifkan pejabat eksekutif bank yang terlibat kasus layanan prioritas (*Citigold*) dan kartu kredit sampai dengan selesainya *fit and proper test* oleh Bank Indonesia. Selain itu, Bank Indonesia juga menginstruksikan Citibank untuk memberhentikan pegawai di bawah pejabat eksekutif yang terlibat langsung kasus layanan prioritas dan kartu kredit.¹⁴²

3.7 Analisis Kasus Citibank Dalam Aspek Lain

3.7.1 Dalam Aspek Hukum Pidana

Atas kasus penggunaan jasa *debt collector* yang menyebabkan tewasnya nasabah Citibank ini juga dapat dikenakan hukum pidana. Hukum pidana tersebut dapat diterapkan kepada para *debt collector* yang melakukan penagihan tunggakan hutang kepada Nasabah tersebut. Jika merujuk pada ketentuan-ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, tindakan kekerasan yang dilakukan

¹⁴¹ Sumber: <http://hukumonline.com/berita/baca/lt4dc023cc64610/sanksi-citibank-ditentukan-rdg-bi>, diakses pada 15 Mei 2011.

¹⁴² *Ibid.*

oleh *debt collector* dapat dijerat hukum.¹⁴³ Dalam melakukan penagihan, *Debt collector* menginterogasi dengan menendang kursi dan memukul tangan korban, sehingga pada korban ditemukan luka di hidung dan korban juga mengalami pecah di pembuluh darah di kepala. Hal itu mengakibatkan memar di batang otak dan ada luka lecet di tengah hidung.¹⁴⁴ Selain itu, mereka juga diduga menggunakan kata-kata kasar dalam menginterogasi korban.

Dalam hal *debt collector* tersebut menggunakan kata-kata kasar dan dilakukan di depan umum, maka ia bisa dipidana dengan pasal penghinaan, yaitu pasal 310 KUHP. Pasal 310 KUHP ini berbunyi:¹⁴⁵

“Barangsiapa merusak kehormatan atau nama baik seseorang dengan jalan menuduh dia melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud yang nyata akan tersiarnya tuduhan itu, dihukum karena menista, dengan hukuman penjara selamalamanya sembilan bulan”

Selain itu, bisa juga digunakan pasal 335 ayat (1) KUHP tentang perbuatan tidak menyenangkan, yang berbunyi:¹⁴⁶

“Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun barangsiapa secara melawan hukum memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu, dengan memakai kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tidak menyenangkan, atau dengan memakai ancaman kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tidak menyenangkan, baik terhadap orang itu sendiri maupun orang lain.”

Pasal 170 KUHP tentang pengeroyokan bersama juga dapat dipakai untuk menjerat *debt collector* dalam kasus ini. Pasal 170 KUHP berbunyi:¹⁴⁷

¹⁴³ Sumber: http://www.tempointeraktif.com/hg/kriminal/2011/03/31/brk_20110331-324153.id.html, diakses pada 6 Januari 2012.

¹⁴⁴ Sumber: <http://economy.okezone.com/read/2011/04/04/320/442340/kasus-debt-collector-bi-telusuri-keterangan-citibank>, diakses pada 6 Januari 2012.

¹⁴⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Pasal 310.

¹⁴⁶ *Ibid.*, Pasal 335.

(1) Barang siapa yang di muka umum bersama-sama melakukan kekerasan terhadap orang atau barang, dihukum penjara selama-lamanya lima tahun enam bulan.

(2) Tersalah dihukum:

- a. dengan penjara selama-lamanya tujuh tahun, jika ia dengan sengaja merusakkan barang atau kekerasan yang dilakukannya itu menyebabkan sesuatu luka.
- b. dengan penjara selama-lamanya sembilan tahun, jika kekerasan itu menyebabkan luka berat pada tubuh
- c. dengan penjara selama-lamanya dua belas tahun, jika kekerasan itu menyebabkan matinya orang.

Dalam kasus ini, telah ditetapkan 5 terdakwa yang saat ini sedang menjalani proses hukum di Pengadilan Jakarta Selatan. Kelima terdakwa tersebut adalah yakni Boy Yanto Tambunan, Humisar Silalahi, Arief Lukman, Henry Waslinton, dan Donald Harris. Para terdakwa merupakan karyawan pada PT Fanismasyara Prima dan PT Taketama Star Mandiri, yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penagihan hutang mewakili Citibank. Oleh Jaksa Penuntut Umum kelimanya didakwa merampas kemerdekaan korban hingga mengakibatkan kematian dan terancam hukuman maksimal 12 tahun penjara. Perkembangan terbaru dalam kasus ini adalah, Hakim dalam putusan sela pada Rabu tanggal 16 November 2011 memutuskan penolakan eksepsi dari terdakwa. Saat ini sidang masih berlangsung dengan agenda mendengarkan keterangan para saksi.¹⁴⁸

¹⁴⁷ *Ibid.*, Pasal 170.

¹⁴⁸ Sumber: <http://www.detiknews.com/read/2011/12/29/161144/1802506/10/kuasa-hukum-terdakwa-kematian-irzen-octa-rosdiana-dibentak-penyidik>, diakses pada 6 Januari 2012.

3.7.2 Dalam Aspek Hukum Perdata

Terhadap kasus ini, Bank dapat dijerat dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai Perbuatan Melawan Hukum. Berdasarkan Pasal ini, setiap orang wajib mengganti kerugian yang ditimbulkannya.¹⁴⁹ Dengan menggunakan pasal ini, maka keluarga korban dapat menuntut ganti rugi baik secara materiil dan immaterial.

Istri korban, menggugat Citibank secara perdata ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dengan gugatan yang terdaftar dengan nomor 161/PDT.G/PN JKT.PST/201, Keluarga korban meminta mejelis hakim menghukum Citibank untuk membayar ganti rugi atas tindakan penagihan utang oleh *debt collector* yang mengakibatkan kematian dengan total Rp3 triliun . Tindakan penagihan yang dilakukan *debt collector* tersebut dinilai telah melanggar hukum. Oleh karenanya, Citibank dituntut pertanggungjawaban secara perdata berdasarkan pasal 1365 KUHPerdata dan 1367 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum. Menurut Kuasa Hukum keluarga korban, OC Kaligis, sebelum diajukan gugatan keluarga korban sudah melayangkan somasi dengan meminta tanggungan biaya hidup keluarga korban setidaknya sampai anak-anak selesai sekolah. Namun, lanjutnya, somasi tersebut tidak mendapat tanggapan dari tergugat. Dalam gugatannya, pihak keluarga meminta Citibank membayar kerugian materiil sebesar Rp1 triliun dan immaterial sebesar Rp 2 triliun, mengingat almarhum Okta meninggalkan dua anak yang masih sekolah. Namun pada 6 Oktober, hakim Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menolak gugatan Esi dan mengabulkan eksepsi Citibank karena menilai gugatan dianggap lebih tepat diajukan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.¹⁵⁰

¹⁴⁹ Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁵⁰ Sumber: <http://www.bisnis-jateng.com/index.php/2011/05/sidang-gugatan-perdata-keluarga-irzen-okta-terhadap-citibank-digelar/>, diakses pada 6 Januari 2012.

3.8 Perkembangan Setelah Adanya Kasus Meninggalnya Nasabah Citibank Akibat Ulah *Debt Collector*

Setelah adanya kasus ini, Citibank menghapus sistem *outsourcing* sebagai pemungut utang (*debt collector*) nasabah dan menggantinya dengan sistem rekrutmen pegawai resmi. Citibank sudah tidak lagi menggunakan jasa pihak ketiga dalam melakukan penagihan hutang. Seratus persen tidak ada lagi *debt collector* yang berasal dari *outsourcing*, Citibank tidak lagi menggunakan sistem tersebut tapi merekrut langsung karyawan resmi untuk melakukan penagihan tunggakan hutang, tentu dengan proses perekrutan yang ketat.

Sebagai bentuk tanggung jawab atas kematian nasabahnya, pihak Citibank telah menyampaikan belasungkawa kepada keluarga korban dan juga menyampaikan permintaan maaf atas peristiwa kematian korban yang terjadi di kantornya. Ia sendiri telah menyampaikan permintaan maaf itu dengan mendatangi keluarga korban pada Rabu, 30 Maret 2011 lalu. Pihak korban pun telah dibebaskan dari semua piutangnya. Pihak Citibank, juga sudah menawarkan *compassionate offer* atau uang belasungkawa kepada keluarga korban dengan nilai total hampir Rp1,5 miliar. Nilai *compassionate offer* yang kami tawarkan untuk biaya sekolah anak korban hingga tamat perguruan tinggi adalah sekitar 60 ribu dolar AS, biaya hidup keluarga sekitar 40 ribu dolar AS dan asuransi untuk istrinya Rp500 juta, jadi hampir Rp1,5 miliar. Uang tersebut, merupakan dana tanpa ikatan perjanjian, dan boleh diambil kapan saja.

Kasus meninggalnya salah seorang nasabah Citibank karena adanya tindakan premanisme *debt collector* merupakan kasus yang menghebohkan dan cukup diperbincangkan. Begitu besar pengaruh dari kasus ini sehingga Bank Indonesia kemudian menyempurnakan Peraturan mengenai Alat Pembayaran Menggunakan Kartu yang dimilikinya. PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dibuat sebagai buntut adanya kasus meninggalnya nasabah Citibank ini. Peraturan yang ada sebelumnya dianggap belum lengkap dan tidak mengatur secara terperinci hingga kasus ini dapat terjadi. PBI Nomor 14/2/PBI/2012 yang merupakan penyempurnaan PBI sebelumnya ini disahkan pada Jumat 6 Januari 2012. Dalam

penggunaan Kartu Kredit, upaya penyempurnaan itu diperlukan karena pengaturan mengenai manajemen risiko kredit yang harus diacu oleh Penerbit dalam pemberian Kartu Kredit dipandang masih bersifat umum, sehingga masih terdapat praktek pemberian Kartu Kredit yang dilakukan dengan kurang tepat sasaran. Sementara itu pula praktek di industri Kartu Kredit masih terdapat ketidakseragaman dan ketidakterbukaan dalam menetapkan penghitungan seperti komponen bunga, denda dan biaya, sehingga dalam beberapa tahun terakhir telah menimbulkan banyaknya keluhan dan pengaduan dari para pemegang Kartu Kredit. Keluhan dari para pengguna Kartu Kredit juga muncul karena masih adanya praktek penagihan utang Kartu Kredit yang tidak dilakukan dengan sebagaimana mestinya. Sebagai alat pembayaran yang dananya bersumber dari kredit atau pembiayaan, Bank Indonesia memandang perlu untuk mengatur lebih tegas atas persyaratan dalam perolehan Kartu Kredit dan batas maksimum suku bunga yang wajar yang dapat dikenakan kepada pengguna Kartu Kredit. Persyaratan batas minimum usia dan batas minimum pendapatan bagi calon pemegang Kartu Kredit diperlukan agar Pemegang Kartu Kredit bijak dalam menggunakan kartu sesuai dengan kemampuan bayarnya. Disamping itu, dalam rangka peningkatan kenyamanan dalam penggunaan.¹⁵¹

Aturan penerbitan dan penggunaan kartu kredit semakin ketat. Penerbit kartu kredit kini harus lebih selektif mengeluarkan produknya. Pengguna kartu kredit juga harus memenuhi persyaratan khusus. Bank Indonesia (BI) mengeluarkan aturan baru ini untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Pokok-pokok pengaturan dalam perubahan PBI APMK itu meliputi;¹⁵²

- a) Pengaturan batas maksimum suku bunga kartu kredit, yang besarnya ditetapkan BI dengan Surat Edaran BI.
- b) Pengaturan persyaratan dalam pemberian fasilitas kartu kredit, seperti batas minimum usia, batas minimum pendapatan, batas maksimum plafon dan

¹⁵¹ Penjelasan PBI 14/2/PBI/2012.

¹⁵² Sumber: hukumonline.com, diakses pada 6 Januari 2012.

maksimum jumlah penerbit yang dapat memberikan fasilitas kartu kredit yang secara rinci akan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

- c) Pengaturan prinsip kehati-hatian dan perlindungan konsumen seperti penyeragaman pola perhitungan bunga kartu kredit, pengenaan biaya dan denda, serta kewajiban penyampaian informasi kepada pemegang kartu.
- d) pengaturan kerjasama dengan pihak lain dengan mengacu pada PBI tentang alih daya (*outsourcing*) terutama yang terkait dengan penagihan utang kartu kredit.
- e) pengaturan peningkatan keamanan transaksi alat pembayaran berupa kewajiban implementasi transaction alert kepada pemegang kartu kredit.
- f) kewajiban penyediaan sistem yang dapat saling dikoneksikan.
- g) penegasan kewenangan BI dalam perizinan dan pengenaan sanksi dalam penyelenggaraan APMK.

Terdapat pengaturan baru dalam PBI seperti yang terdapat dalam Pasal 15A Ayat (1). Dalam Pasal 15A Ayat (1) PBI ini disebutkan bahwa Dalam menerapkan manajemen risiko sebagaimana dimaksud pada Pasal 15, Penerbit Kartu Kredit wajib menerapkan manajemen risiko kredit dengan memperhatikan paling kurang hal-hal sebagai berikut:

- a. batas minimum usia calon Pemegang Kartu;

Pengguna kartu kredit minimal berusia 21 tahun atau sudah kawin dan pengguna kartu kredit tambahan minimal berusia 17 tahun atau sudah kawin. Dalam peraturan sebelumnya tidak ada aturan mengenai batas usia pengguna. Kartu kredit memiliki unsur kritis, sehingga perlu pengaturan mengenai batas usia. Usia 21 tahun atau sudah menikah dianggap sudah matang dan bijak, sehingga nantinya ia akan menggunakan kartu kredit yang dimilikinya dengan hati-hati.

- b. batas minimum pendapatan calon Pemegang Kartu;

Pengguna kartu kredit harus memenuhi batasan minimum pendapatan, yaitu Rp 3.000.000,- per bulan, dihitung berdasarkan tiga kali rata-rata upah minimum provinsi di Indonesia. Aturan ini juga mengharuskan adanya penggunaan bukti resmi pendapatan atau slip gaji maupun bukti setoran pajak bagi wirausahawan.

c. batas maksimum plafon kredit yang dapat diberikan kepada Pemegang Kartu;

Bank Indonesia menetapkan batas penggunaan kartu kredit atau maksimal plafon kredit secara industri maksimal tiga kali dari pendapatan per bulan kecuali nasabah penghasilan di atas Rp 10.000.000,-. Dengan catatan, batasan plafon kredit ini hanya bagi pemilik kartu kredit yang kisaran pendapatannya Rp 3.000.000,- hingga Rp 10.000.000,-. Jika pendapatan melebihi Rp 10.000.000,-, keputusannya ada pada penerbit kartu kredit atas dasar analisis risiko penerbit. Pembatasan plafon kredit ini berimbang pada maksimal perolehan kartu alias pembatasan jumlah penerbit yang maksimal dua penerbit.

d. batas maksimum jumlah Penerbit yang dapat memberikan fasilitas Kartu Kredit;

Maksudnya, bagi pemilik kartu kredit yang berpendapatan Rp 3.000.000,- hingga Rp 10.000.000,- mereka hanya bisa memperoleh kartu kredit maksimal dari dua penerbit kartu. Aturan ini tidak berlaku bagi yang berpendapatan di atas Rp 10.000.000,-. Hal ini bukan merupakan pembatasan jumlah kartu, karena jika nasabah punya penghasilan di atas Rp 10 juta bisa punya lebih dari dua.

e. batas minimum pembayaran oleh Pemegang Kartu.

Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan Bank Indonesia dan tata cara pembaruan data Pemegang Kartu sebagaimana dimaksud akan diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia.

Bank Indonesia kini melarang penerbit kartu kredit menerapkan sistem bunga majemuk atau biasa masyarakat dikenal sebagai bunga berbunga. Komponen biaya kartu kredit, denda dan bunga terutang dilarang dimasukkan dalam penghitungan bunga. Ketentuan tersebut tertera dalam Pasal 17 Ayat 7 butir

d PBI baru ini yang menyatakan "biaya dan denda, serta bunga terutang dilarang digunakan sebagai komponen penghitungan bunga".¹⁵³ Hal itu tidak diatur dalam PBI sebelumnya, sehingga sebagian bank menerapkan sistem bunga berbunga dalam kartu kredit. Bank Indonesia juga mulai mengatur perhitungan bunga, biaya, dan denda. Hal itu dilakukan dengan menyamakan jumlah hari penghitungan bunga menjadi 365 hari. Pembebanan bunga transaksi hanya bisa dilakukan apabila pemegang kartu kredit tidak melakukan pembayaran maupun membayar tidak penuh ataupun membayar setelah jatuh tempo. Ketentuan batasan maksimum bunga baru akan berlaku sejak 1 Januari 2013. Selain itu, penetapan bunga harian didasarkan pada perhitungan jumlah hari kalender selama 365 hari. Meskipun, pengaturan batasan suku bunga baru diatur dalam Surat Edaran, namun Bank Indonesia sebelumnya telah mewacanakan bunga kartu kredit maksimum sebesar 3 persen per bulan. PBI ini juga mengatur beberapa hal lain seperti kelayakan seorang nasabah mendapatkan kartu kredit, tata cara informasi tagihan kepada nasabah, hingga tata cara penagihan bagi nasabah yang menunggak. Sebagian aturan tersebut juga akan dirinci pada Surat Edaran Bank Indonesia yang akan dibuat kemudian.

¹⁵³ Bank Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 17 Ayat 7 butir d.

BAB IV

Penutup

4.1 Kesimpulan

Dari uraian di atas, maka dapat diberikan kesimpulan untuk menjawab pokok permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Bank Indonesia pada dasarnya memperbolehkan adanya penggunaan jasa *debt collector* oleh Bank dalam menagih hutang. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya larangan secara tegas mengenai penggunaan pihak ketiga dalam penagihan hutang dalam peraturan-peraturan yang dikeluarkan Bank Indonesia. Meskipun diperbolehkan, Bank Indonesia tetap memberikan pengaturan mengenai penggunaan jasa pihak ketiga ini dalam penagihan tunggakan hutang kartu kredit. Penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan hutang kartu kredit sebelumnya diatur dalam PBI No. 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 tanggal 13 April 2009. Dalam PBI No. 11/11/PBI 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu terdapat pengaturan mengenai penggunaan jasa pihak lain/pihak ketiga (*debt collector*) dalam penagihan hutang kartu kredit. Pengaturan tersebut terdapat dalam Pasal 16 Ayat (5) dan Pasal 21 Ayat (1) PBI ini. Lebih jauh, pengaturan mengenai *debt collector* terdapat dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) yaitu dalam SEBI No. 11/10/DASP. Dalam SEBI No. 11/10/DASP itu terdapat pengaturan mengenai Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang mengatur tata cara, syarat serta segala sesuatu menyangkut lembaga penerbit kartu kredit serta hubungannya dengan pihak kedua maupun ketiga. Dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.11/10/DASP, pada halaman 38-39 disebutkan bahwa dalam hal Penerbit menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit, maka:

- a. Penagihan oleh pihak lain tersebut hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan Kartu Kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kolektibilitas.
- b. Penerbit harus menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain tersebut, selain harus dilakukan dengan memperhatikan ketentuan pada huruf a, juga harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum; dan
- c. Dalam perjanjian kerjasama antara Penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit tersebut harus memuat klausula tentang tanggungjawab Penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut.

Pada Jumat, 6 Januari 2011, dibuatlah Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kredit yang merupakan penyempurnaan atas PBI serupa pada tahun 2009. Pengaturan mengenai *debt collector* dalam PBI 14/02/PBI/2012 ini dapat kita lihat dalam Pasal 17B Ayat (2) dan Ayat (3). Pasal 17B Ayat (2) mengatur bahwa 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, dan Pasal 17B Ayat (3) mengatur bahwa dalam hal penagihan utang Kartu Kredit menggunakan jasa pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penerbit wajib menjamin bahwa:

- a. kualitas pelaksanaan penagihannya sama dengan jika dilakukan sendiri oleh Penerbit;
- b. pelaksanaan penagihan utang Kartu Kredit hanya untuk utang Kartu Kredit dengan kualitas tertentu.

Ketentuan dalam PBI ini yang mengatur mengenai penagihan tunggakan hutang oleh *debt collector* juga terdapat dalam Pasal 21 Ayat (1) PBI ini. Ketentuan Pasal 21 Ayat (1) mengatur bahwa dalam hal Penerbit melakukan kerja sama dengan pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK, maka Penerbit wajib:

- a. memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai prinsip kehati-hatian bagi Bank yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain;
- b. melaporkan rencana dan realisasi kerjasama dengan pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK kepada Bank Indonesia; dan
- c. mensyaratkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK untuk menjaga kerahasiaan data dan informasi.

2. Dalam kasus ini, Pelanggaran yang dilakukan oleh Citibank yaitu:

- a. Adanya perjanjian kerja sama dengan pihak penagih yang didalamnya dinyatakan bahwa segala tanggung jawab akhir ada di pihak penagih padahal, di Peraturan Bank Indonesia diatur bahwa segala permasalahan dalam penagihan harus menjadi tanggung jawab bank.

Dalam perjanjian kerjasama antara Penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit harus memuat klausula tentang tanggungjawab Penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut, hal ini sebagaimana yang terdapat dalam Surat Edaran BI No.11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dalam halaman 38-39. Oleh karena itu, Citibank telah jelas melanggar ketentuan Bank Indonesia ini dimana klausula yang seharusnya tercantum adalah tanggung jawab berada di tangan Penerbit Kartu Kredit atas segala akibat hukum yang timbul, tetapi dalam perjanjian antara

Citibank dengan pihak ketiga, klausula yang ada adalah bahwa tanggung jawab berada di tangan Penagih.

- b. Citibank juga dianggap menyalahi skema penarikan utang terkait kolektibilitas atau tingkat penunggakan utang dari nasabah kartu kredit.

Dalam kasus ini, Citibank sudah mengalihkan penagihan kepada pihak ketiga mulai kolektibilitas dua (dalam perhatian khusus). Berdasarkan hal ini, maka jelas terlihat bahwa Citibank telah melakukan pelanggaran ketentuan Bank Indonesia.

- c. Citibank juga dianggap lemah dalam sistem pengawasan penagihan serta penanganan keluhan nasabah.

Setiap bank seharusnya melakukan pengawasan internal mengenai segala kegiatan yang berlangsung di dalamnya termasuk pengawasan mengenai penagihan. Bank Indonesia menganggap bahwa dalam kasus ini, Citibank lemah dalam mengawasi penagihan sehingga kasus ini dapat terjadi. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan (keluhan) nasabah. Citibank 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 Citibank dalam kasus meninggalnya nasabah pemilik kartu kredit tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Citibank 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 PBI No. 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.

4.2 Saran

Berdasarkan analisis dan uraian di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. PBI 14/2/PBI/2012 merupakan peraturan yang masih sangat baru, oleh karena itu peraturan ini harus segera diperkenalkan kepada para pihak agar peraturan ini dapat segera berlaku secara efektif.
2. Surat Edaran yang mendukung PBI 14/2/PBI/2012 sebaiknya segera disusun untuk mendukung keberlakuan PBI ini.



DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

- Chatamarrasjid. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Fukuyama, Francis. *Trust: The Social Virtues And The Creation of Prosperity*. Hamish Hamilton: London, 1995.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Cet. 5. Bumi Aksara: Jakarta, 2006.
- Ibrahim, Johannes. *Kartu Kredit: Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*. cet. I. Bandung: PT. Refika Aditama, 2004.
- Indrawan, Helvi. *Siasat Cerdik Menggunakan Kartu Kredit*. cet. 1. Yogyakarta: Bale Siasat, 2008.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2002.
- Kusumaatmadja, Mochtar. *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*. Bandung: Alumni, 2002.
- Kusumah, Mulyana W. *Beberapa Perkembangan dan Masalah dalam Sosiologi Hukum*. Bandung: Alumni, 1981.
- Rajagukguk, Erman. *Filsafat Hukum Ekonomi*. Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, 2011.
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Rajagrafindo Persada, Jakarta: 2005.
- Santosa, Flory. *Pedoman Praktis Menghindari Perangkap Utang Kartu Kredit*. Jakarta: Forum Sahabat, 2009.
- Siregar, Pulo. *Risiko Kartu Kredit: Solusi, BI Checking dan Media Perbankan*. Jakarta: Papas Sinar Sinanti, 2010.

- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers, 1983.
- Sulaiman, Abdul Wahab Ibrahim Abu. *Banking Cards Syariah*. Rajagrafindo Persada, Jakarta: 2006.
- Suryodiputro, Imam Prayogo dan Djoko Prakoso. *Surat Berharga: Alat Pembayaran Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Suyatno, Thomas, Djuhaepah, Marala, *et. al.* *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Van Apeldoorn, L.J. *Pengantar Ilmu Hukum*. terjemahan Oetarid Sadino. Jakarta: Pradnya Paramita, 1986.
- Widjanarto. *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*. Pustaka Utama Grafiti, Jakarta: 2003.

II. Peraturan Perundang-Undangan dan Peraturan Lainnya

- Bank Indonesia (a). *Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*. PBI No. 14/2/PBI/2012. LN No. 11 Tahun 2012 DASP. TLN 5275.
- _____ (b). *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*. PBI No. 11/11/PBI/2009. LN No. 64 Tahun 2009. TLN No. 5000.
- _____ (c). *Surat Edaran Bank Indonesia Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*. SEBI No. 11/10/DADP.
- _____ (d). *Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008*.
- _____ (e). *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2009 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17.

_____ (f), Penjelasan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476.

Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 30/267/KEP/DIR tanggal 27 Februari 1998 tentang kualitas aktiva produktif dan pembentukan cadangan.

Indonesia (a). *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. UU No. 10 Tahun 1998. LN No. 182 Tahun 1998. TLN No. 3790.

_____ (b). *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Bank Indonesia*. UU No. 23 Tahun 1999. LN No. 66 Tahun 1999. TLN No. 3843.

_____ (c). *Undang-Undang No. 30 Tahun 1999*.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 6 Tahun 1992 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri Tinggi.

III. Artikel

Prastyo, Brian Amy. "Ringkasan Eksklusif Diskusi Permasalahan Hukum Terkait Internet Banking dan Solusi Penyelesaiannya". *Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan*. Vol. 3 No. 2 Agustus 2005.

Kartu Kredit bukan sekedar status symbol. *Infobank 102*. Jakarta: Yayasan Pinandita, 1988.

IV. Internet

http://www.tempointeraktif.com/hg/perbankan_keuangan/2011/05/03/brk_20110503-331946.id.html, diakses pada 5 April 2011.

<http://posmetroglobal.co.id/nasional-2/soal-citibank-komisi-xi-keluarkan-12-putusan.html>, diakses pada 15 Mei 2011.

<http://economy.okezone.com/read/2011/04/04/320/442340/kasus-debt-collector-bi-telusuri-keterangan-citibank>, diakses pada 5 April 2011.

<http://hukumonline.com/berita/baca/lt4dc023cc64610/sanksi-citibank-ditentukan-rdg-bi>, diakses pada 15 Mei 2011.

http://www.tempointeraktif.com/hg/kriminal/2011/03/31/brk_20110331-324153.id.html, diakses pada 6 Januari 2012.

<http://economy.okezone.com/read/2011/04/04/320/442340/kasus-debt-collector-bi-telusuri-keterangan-citibank>, diakses pada 6 Januari 2012.

<http://www.detiknews.com/read/2011/12/29/161144/1802506/10/kuasa-hukum-terdakwa-kematian-irzen-octa-rosdiana-dibentak-penyidik>, diakses pada 6 Januari 2012.

<http://www.bisnis-jateng.com/index.php/2011/05/sidang-gugatan-perdata-keluarga-irzen-okta-terhadap-citibank-digelar/>, diakses pada 6 Januari 2012.