

**PENYULUHAN HUKUM PENGGUNAAN DEBT COLLECTOR DALAM
PENYELESAIAN KREDIT MACET PADA KELURAHAN MEDANG
KECAMATAN PAGEDANGAN KABUPATEN TANGERANG**

Dian Fitriana, Aliya Sandra Dewi, Anisa Fauziah
Dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pamulang
Email: dosen00098@unpam.ac.id

Abstrak:

Globalisasi di bidang ekonomi telah membawa dampak yang luar biasa dalam bidang hukum bisnis. Salah satu yang paling terkena dampak dari globalisasi tersebut ialah lembaga perbankan. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman atau kredit. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang ada, bank memiliki berbagai fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati dan digunakan oleh masyarakat luas. Banyaknya fasilitas yang diberikan oleh jasa perbankan dalam menunjang kegiatan usaha bank, ditujukan untuk memikat masyarakat supaya menggunakan fasilitas bank yang dapat memenuhi kebutuhan transaksi pembayaran secara mudah dan cepat. Fasilitas yang dimaksud tersebut adalah berbagai bentuk pinjaman berbentuk kredit, seperti Kredit Pemilikan Kendaraan Bermotor, Kredit Tanpa Agunan, Kredit Pemilikan Rumah, ataupun Kartu Kredit. Pengguna kartu kredit yang terlilit hutang dalam jumlah yang besar dan tidak mampu melunasi tagihan yang diminta oleh bank harus berurusan dengan *debt collector*. Atas dasar hal tersebut penulis mengangkatnya menjadi pembahasan dalam artikel ini.

Kata Kunci : Debtcollector, Kredit Macet

Abstract:

Globalization in the economic field has had a tremendous impact in the field of business law. One of the most affected by globalization is banking institutions. Bank is a financial institution whose main activity is collecting funds from the public and channeling them back to the community through the provision of loans or credit. Along with the development of existing technology and information, banks have various facilities that can be enjoyed and used by the wider community. The number of facilities provided by banking services in supporting bank business activities is aimed at attracting the public to use bank facilities that can meet the needs of payment transactions easily and quickly. The facilities referred to are various forms of loans in the form of credit, such as Motor Vehicle Ownership Loans, Unsecured Loans, Home Ownership Loans, or Credit Cards. Credit card users who are in large amounts of debt and unable to pay off the bills requested by the bank must deal with debt collectors. On this basis, the author raises the discussion in this article.

Keywords: Debtcollector, Bad Credit

A. PENDAHULUAN

Sistem perbankan Indonesia adalah sebuah tata cara, aturan-aturan dan pola bagaimana sebuah sektor perbankan (dalam hal ini bank-bank yang ada) menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan (sistem) yang dibuat oleh pemerintah. Sistem perbankan di Indonesia dibangun dengan konsep yang dilandaskan pada sistem perekonomian yang

ada. Indonesia menetapkan sistem perekonomiannya sebagai sistem ekonomi yang demokratis sesuai dengan landasan negara yaitu Pancasila.

Hal ini diatur dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Indonesia, pada *Booklet Perbankan Indonesia Tahun 2014* dalam Bab II tentang Perbankan, yang berbunyi “Perbankan Indonesia dalam menjalankan

fungsinya berasaskan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian". Demokrasi ekonomi yang dimaksud adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Fasilitas kartu kredit pada saat ini sudah bukan barang yang asing lagi bagi masyarakat, tetapi menjadi kebutuhan pokok yang tidak dapat dipisahkan dari alat pembayaran sehari-hari. Produsen kartu kredit mencoba memberikan pemahaman bahwa dengan menggunakan kartu kredit semuanya beres. Praktis dan aman penggunaannya. Dalam konteks ini pengguna kartu kredit mengemas dirinya dalam lingkaran kehidupan yang dikendalikan oleh aktivitas hutang. Semakin banyak kartu kredit yang dimilikinya, semakin bebas membelanjakan uangnya. Semakin banyak hutang yang dimiliki, maka mereka dinobatkan sebagai warga masyarakat modern. Lewat tawaran diskon, promosi, dan rayuan dahsyat yang lainnya, para pemilik kartu kredit dikondisikan sedemikian rupa untuk selalu berbelanja, agar para konsumen ini mendapatkan *reward point* atas objek barang dan jasa yang dibelinya.

Penggunaan kartu kredit yang tidak bijaksana, maka akan mendatangkan masalah bagi pemiliknya. Permasalahan kartu kredit yang sering terjadi adalah keterlambatan kewajiban pembayaran yang pada akhirnya menimbulkan kemacetan, atau biasa disebut dengan kredit macet.

Kartu kredit yang sudah macet akan menimbulkan masalah baru bagi pemiliknya dan bagi pihak bank yang menerbitkan kartu kredit tersebut. Pada umumnya yang terjadi adalah permasalahan dalam hal penagihan hutang kartukredit yang macet. Nasabah sering merasa keberatan apabila sudah terjadi jatuh tempo penagihan kartu kreditnya yang macet. Nasabah merasa keberatan apabila dalam proses penagihan kredit macetnya dilakukan dengan menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*). Pengguna kartu kredit yang terlilit hutang dalam jumlah yang besar dan tidak mampu melunasi tagihan yang diminta oleh bank harus berurusan dengan *debt collector*.

Debt collector sebagai pihak yang dikuasakan oleh bank untuk menagih hutang kartu kredit konsumen pada dasarnya bekerja sesuai dengan target yang diamanatkan oleh bank penerbit kartu kredit kepada badan usaha

tersebut. *Debt collector* disini merupakan badan usaha yang bekerja sama dengan lembaga perbankan jika terjadi masalah penunggakan hutang dalam pelunasan tagihan kartu kredit, yang pada intinya bank tidak ingin adanya wanprestasi dalam perjanjian pemberian kartu kredit.

Tetapi penggunaan jasa pihak ketiga (*debt collector*) pada dasarnya merupakan pihak yang berpotensi untuk menimbulkan kerugian pada konsumen. Adakalanya pula *debt collector* tidak bekerja dengan profesional seperti yang diharapkan oleh bank. Terkadang untuk mendapatkan hutang yang ditagihnya mereka melakukan tindakan melawan hukum sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah yang ditagih hutangnya tersebut.

Jasa pihak ketiga (*Debt Collector*) atau penagih hutang mempunyai definisi yang dicoba untuk dibuat oleh banyak orang. Dalam majalah Jet dimuat:

"If you use credits card, owe money on a personal loan, or are paying on a home mortgage, you are a "debtor", and the people who call when your payments are late (or if an error is made on your account) are called "debt collectors".

Yang artinya adalah:

"Jika anda memiliki kartu kredit, pinjaman uang, atau pinjaman pribadi, atau pembayaran cicilan rumah, anda adalah seorang debitur, dan pihak yang menagih jika anda terlambat membayar adalah *debt collector* (penagih hutang)."

Hal tersebut yang membuat penulis ingin mengangkat permasalahan berikut dalam artikel ini, yaitu:

1. Bagaimana hubungan hukum antara *debt collector* dengan perusahaan pembiayaan?
2. Bagaimana penggunaan *debt collector* yang seharusnya dalam penyelesaian kredit macet?

B. TUJUAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk :

1. Memberikan edukasi kepada masyarakat/warga Kelurahan Medang mengenai peraturan tentang perjanjian antara *debt collector* dengan perusahaan pembiayaan sebagai pihak yang melakukan

penagihan kepada nasabah.

2. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang penggunaan debt collector yang seharusnya dalam penyelesaian kredit macet.

C. MANFAAT PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini masyarakat Kelurahan Medang ini akan mendapatkan manfaat antara lain :

1. Mengetahui mengenai peraturan tentang perjanjian antara debt collector dengan perusahaan pembiayaan sebagai pihak yang melakukan penagihan kepada nasabah.
2. Meningkatkan pengetahuan masyarakat agar lebih bijak dalam menggunakan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi

D. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kredit

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan (Pasal 1 ayat 11), "Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan kesepakatan bersama antara pihak debitur dengan pihak kreditur atau antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu dengan pemberian bunga".

Kredit merupakan salah satu kegiatan usaha bank dalam penyaluran dana kepada masyarakat, sebagai lembaga intermediasi harus dapat menjalankan fungsinya dengan baik dan maksimal. Disamping itu berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana di ubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 selanjutnya di sebut UU Perbankan, perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Pemberian kredit membantu masyarakat semakin berkembang khususnya pada sektor riil yang diusahakan oleh pengusaha kecil, dan akan menciptakan kesempatan kerja bagi masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakat akan meningkat.

Pengertian Kartu Kredit

Kartu kredit (*credit card*) 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 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.

Timbulnya hutang inilah yang menjadi bisnis bagi penerbit kartu kredit karena menghasilkan pendapatan bunga atau *fee based income*. Potensi dari pendapatan inilah yang mendorong banyak bank atau lembaga keuangan lainnya untuk terjun ke dalam bisnis kartu kredit.

Pengertian Debt Collector

Dalam dunia perbankan, jasa pihak ketiga (*debt collector*) mempunyai tugas untuk menagih tagihan kartu kredit nasabah bank yang sudah jatuh tempo. Dari sudut psikologi kartu kredit memfasilitasi pengeluaran. Bila orang membayar dengan kartu kredit mereka cenderung membelanjakan lebih. Ini sebagian dari akibat mudahnya menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya. Faktor lainnya adalah tidak akuratnya pengeluaran dan kemampuan membayar di masa depan dari mereka yang mempunyai kartu kredit.

Praktek perusahaan kartu kredit juga menambah besarnya hutang kartu kredit. Karena besarnya hutang kartu kredit yang dimiliki konsumen maka bank menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*) untuk menagih hutang-hutang nasabah tersebut. *Debt collector* sebagai pihak yang dikuasakan oleh bank untuk menagih hutang kartu kredit konsumen padadasarnya bekerja sesuai dengan target yang diamanatkan oleh bank penerbit kartu kredit kepada badan usaha tersebut. *Debt collector* disini merupakan badan usaha yang bekerja sama dengan lembaga perbankan jika terjadi masalah penunggakan hutang dalam pelunasan tagihan kartu kredit, yang pada intinya bank tidak ingin adanya wanprestasi dalam perjanjian pemberian kartu kredit.

Tetapi penggunaan jasa pihak ketiga

(*debt collector*) pada dasarnya merupakan pihak yang berpotensi untuk menimbulkan kerugian pada konsumen. Adakalanya pula *debt collector* tidak bekerja dengan profesional seperti yang diharapkan oleh bank. Terkadang untuk mendapatkan hutang yang ditagihnya mereka melakukan tindakan melawan hukum sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah yang ditagih hutangnya tersebut.

Pada dasarnya jika mengacu pada Surat Edaran Bank Indonesia SEBI No. 14/17/DASP/2012 penggunaan jasa pihak ketiga ini diperbolehkan, dan keberadaannya telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia, yaitu pengaturan kerjasama dengan pihak lain dengan mengacu pada Peraturan Bank Indonesia No. 13/25/PBI/2011 tentang Prinsip Kehati-hatian bagi Bank Umum yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain dan Peraturan Bank Indonesia No. 14/2/PBI/2012 tanggal 6 Januari 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK).

E. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Penyuluhan hukum adalah Penyuluhan Hukum adalah kegiatan penyebaran informasi hukum dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pengembangan kualitas penyuluhan hukum guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat sehingga tercipta budaya hukum dalam masyarakat. Tujuan penyuluhan hukum adalah terciptanya budaya hukum dalam bentuk tertib, taat, dan patuh pada kaidah-kaidah hukum yang berlaku.

Metode kegiatan yang digunakan kepada masyarakat di Kelurahan Medang, Kecamatan Pagedangan, Provinsi Banten adalah memberikan penyuluhan melalui materi Hukum Perdata (Penggunaan *Debt Collector* Dalam Penyelesaian Kredit Macet) secara singkat dan sederhana sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, dilengkapi dengan contoh kasus, dan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Penyuluhan ini diisi dengan materi yang

didapatkan melalui pendekatan kualitatif. Keberhasilan kegiatan penyuluhan hukum langsung yang dilakukan agak sulit diukur dari segi kualitatif, tetapi secara kuantitatif dapat diketahui melalui indikator-indikator keberhasilan pembudayaan hukum di masyarakat, degradasi budaya hukum yang terjadi di masyarakat, seperti tindakan main hakim sendiri, pelaksanaan *sweeping* oleh sebagian anggota masyarakat, dan disamping itu perkembangan teknologi dan informasi telah membuat masyarakat mudah mendapatkan berita terkait dengan tindakan dan perbuatan yang melanggar hukum.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan. Teknik pengumpulan data berdasarkan "purposive sampling" menentukan informan kunci (*key informant*) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi.

Metode pendekatan yang dipergunakan adalah metode yuridis-empiris yaitu penelitian yang mempelajari pasal-pasal perundangan, pandangan pendapat para ahli dan menguraikannya dalam karya penelitian ilmiah, serta juga menggunakan bahan-bahan yang sifatnya normatif itu dalam rangka mengolah dan menganalisis data-data dari lapangan yang disajikan sebagai pembahasan. Pendekatan yuridis empiris dilakukan dengan menelaah ketentuan normatif yang diterapkan dalam praktek dan sebagai studi penelitian hukum yang nondoktrinal. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif karena dimaksudkan untuk menggambarkan

Implikasi Penyuluhan Hukum terhadap peningkatan kesadaran hukum masyarakat. Dalam bukunya J. Supranto disebutkan bahwa, riset/penelitian deskriptif, bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang suatu keadaan pada suatu waktu tertentu atau perkembangan tentang sesuatu. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Pendekatan kualitatif sebenarnya merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Hukum Antara Debt Collector Dengan Bank Sebagai Perusahaan Pembiayaan.

Suatu perikatan timbul akibat adanya hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang terjadi dengan adanya hak dan kewajiban dalam memenuhi prestasi, yang terkait dengan harta kekayaan. Prof. Subekti mendefinisikan perikatan sebagai suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.



Gambar 1 Pelaksanaan PKM

Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan jasa pihak ketiga (*debt collector*) dimulai dari suatu perjanjian baku (*standard contract*) yang disetujui oleh masing-masing pihak, dan surat kuasa yang diberikan oleh pihak bank kepada *debt collector* untuk melakukan suatu pekerjaan yang diperintahkan.



Gambar 2 Pelaksanaan PKM



Standard contract disini merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan dituangkan dalam bentuk formulir yang mana kontrak ini ditentukan secara sepihak oleh bank yang berkedudukan sebagai pemberi kontrak. Adapun pengertian dari kontrak baku menurut Munir Fuady adalah: “suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada

hanya pada posisi “*take it or leave it*”. Dengan demikian oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen kata sepakat yang merupakan syarat sahnya kontrak dalam kontrak tersebut. Karena itu pula untuk membatalkan suatu kontrak baku, sebab kontrak baku tersebut adalah netral. (Munir Fuady, 2003: 76)

Bentuk perjanjian baku (*standard contract*) antara bank dengan *debt collector* yang dibuat adalah berbentuk tertulis. Yang isinya telah ditentukan oleh bank dan dituangkan dalam klausula baku. Yang dimaksud dengan klausula baku ialah: “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen” (Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Selanjutnya pengertian dari surat kuasa menurut Pasal 1792 KUHPerdara adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan. Surat kuasa disini merupakan pelimpahan wewenang dari bank kepada *debt collector* untuk melaksanakan hal yang dikuasakan kepadanya dalam hal penagihan hutang. Dengan adanya perjanjian baku (*standard contract*) dan surat kuasa yang telah dibuat oleh pihak bank, maka kewajiban *debt collector* disini adalah mematuhi apa yang tertuang dalam klausula-klausula baku yang telah diperjanjikan sebelumnya dan hal yang dikuasakan kepadanya.

Namun dalam hal penagihan kredit macet yang dilakukan oleh jasa pihak ketiga (*debt collector*) biasanya klausula baku yang terdapat dalam perjanjian, rentan dalam hal penyelundupan hukum pada pelaksanaannya. Seperti melanggar ketentuan-ketentuan etika pokok-pokok penagihan. Yang dalam melakukan penagihan kredit macet tersebut, *debt collector* tidak jarang atau seringkali meneror, mengintimidasi, atau mengancam pihak yang berhutang. Cara demikian merupakan perbuatan yang berlawanan dengan hukum, dan dapat menurunkan kredibilitas bank yang

bersangkutan.

2. Penggunaan Debt Collector Dalam Penyelesaian Kredit Macet

Penggunaan jasa pihak ketiga memang diperbolehkan dalam penagihan kredit macet yang sudah diatur pada ketentuan SEBI, PBI, maupun BPI, namun pihak bank dalam melakukan kewajiban terhadap penagihan hutang kredit nasabahnya tetap harus mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku karena berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah. Sebab pada prinsip perbankan dengan adanya kepercayaan dari seorang nasabah kepada bank, maka bank wajib untuk menjaga kepercayaannya tersebut. Dengan adanya prinsip kepercayaan yang diterapkan oleh perbankan, maka bank harus selalu menerapkan prinsip kehati-hatiannya dalam melakukan kegiatan usaha bank karena hal tersebut merupakan kunci utama bagi berkembangnya suatu bank⁷, terlebih dengan menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*) dalam penyelesaian kredit macet yang dialami oleh seorang nasabah bank.

Jasa pihak ketiga atau biasa yang disebut dengan *debt collector* merupakan jasa yang dibutuhkan oleh perbankan dalam hal penagihan hutang kredit macet. Jasa ini merupakan salah satu jalan alternatif untuk menyelesaikan kredit macet secara efisien dan ekonomis dibandingkan dengan menggunakan jalur hukum pada umumnya.

Jasa pihak ketiga (*debt collector*) ini dianggap perlu dalam bidang perbankan, karena dikhawatirkan para nasabah yang tidak dapat membayar hutangnya dapat berakibat pada menurunnya kinerja bank. Kredit macet atau *non performing loan* (NPL) akan meningkat jika bank dilarang menggunakan jasa penagih utang atau *debt collector*. Sebab jasa *debt collector* sudah menjadi andalan perbankan dalam menagih hutang yang macet termasuk hutang kartu kredit.

Dalam kasus penagihan hutang kredit kepada nasabah tidak jarang *debt collector* menggunakan cara penekanan, hal ini disebabkan karena agen penagihan hutang bertindak secara agresif guna mendapatkan hasil atau pendapatan dari besarnya target yang mampu diselesaikannya dalam menagih hutang kepada nasabah. Tidak jarang pula

pihak bank menawarkan bonus kepada agen tersebut jika penagihan hutang dapat terselesaikan sesuai dengan target yang diinginkan.

Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi pihak bank terhadap penggunaan *debt collector* untuk menagih kredit macet, disebabkan oleh beberapa hal yaitu:

1. Karena tidak bekerjanya sarana-sarana hukum dan hukum dianggap tidak bekerja efisien dan efektif.
2. Pengadilan tidak bisa memberikan jaminan kepastian hukum dan berjalan singkat.
3. *Debt collector* dianggap lebih mampu bekerja dalam waktu relatif singkat dan tingkat keberhasilannya mencapai 90%.

Dengan adanya faktor-faktor tersebut, maka Bank Indonesia mengeluarkan peraturan dimana terdapat ketentuan-ketentuan yang harus dipatuhi dalam pelaksanaan penagihan hutang kredit macet agar tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Peraturan tersebut terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia No. 13/25/PBI/2011 tentang Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Dalam Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain, Peraturan Bank Indonesia No. 14/2/PBI/2012 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP/2012 tentang Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

G. KESIMPULAN

1. Penggunaan jasa pihak ketiga (*debt collector*) dalam penyelesaian kredit macet secara normatif telah diatur pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP/2012 ketentuan VII.D angka 4, Peraturan Bank Indonesia No. 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK) pada Pasal 17B dan Pasal 21 ayat 1, dan *Booklet* Perbankan Indonesia (BPI) Tahun 2014 mengenai Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan

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

2. Penggunaan jasa pihak ketiga (*debt collector*) dalam penagihan kredit macet disebabkan karena tidak bekerjanya sarana-sarana hukum dan hukum dianggap tidak bekerja efektif dan efisien, bertele-telanya proses penegakan hukum yang selama ini lebih sering mengecewakan masyarakat, dan ditambah lagi dengan ketidakmampuan pengadilan memberikan jaminan kepastian hukum
3. dan berjalan singkat, sementara di sisi lain, kemampuan *debt collector* dianggap sebagai “*partner*” yang lebih baik karena mampu bekerja dalam waktu yang relatif lebih singkat dengan tingkat keberhasilannya mencapai 90%. Maka dari itu, dalam bidang perbankan menjadi hal yang biasa dalam penggunaan jasa pihak ketiga (*debt collector*) untuk menyelesaikan hutang kredit macet.

H. DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Rosa. *Perbuatan Melawan Hukum cet.1*. Jakarta: Program Pascasarjana

- Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2003.
- Arthesa, Ade dan Edia Handiman. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006.
- Badruzaman, Mariam Darus. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: PT. Alumni. 2005.
- Budiono, Herlien. *Diktat Kuliah Kapita Selekta Hukum Bisnis*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan. 2003.
- Fuady, Munir. *Hukum Perbankan Modern, cet.1*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2003.
- _____. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung: PT. CitraAditya Bakti. 2013.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana. 2011.
- HS, Salim. *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada. 2006.
- Ibrahim, Johannes. *Kartu Kredit – Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*. Bandung: PT RefikaAditama. 2004.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan Edisi Revisi 10*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.
- Kimball, Jeffrey Paulsen. *Credit Card Disclosures and The Elderly: Will The Proposed Amendments to Regulation Z Help the Elderly Understand Credit Card Documents?*. Elder Law Jurnal. 2009.
- Majalah Jet. Vol. 106. *Johnson Publishing Company*. 2004.
- Mamuji, Sri. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2005.