



ISSN Print: 2964-9617
ISSN Online: 2964-089X



Penerbit: Program Studi Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Jl. Pemuda No.70, Kota Semarang, Jawa Tengah 50133
Telepon: +6281325544490
E-mail: aktanotaris@untagsmg.ac.id
Website: <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/AktaNotaris>

144-156

Penagihan Kartu Kredit Bermasalah Terhadap Nasabah Yang Wanprestasi

Kurniasih^a, Liliana Tedjosaputro^b

^a Magister Kenotariatan, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia. Korespondensi Penulis, E-mail: niacando777@gmail.com

^b Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia. E-mail: liliana.tedjo@gmail.com

Article	Abstract
<p>Keywords: Billing; Credit Card; Default.</p> <p>Kata Kunci: Penagihan; Kartu Kredit; Wanprestasi.</p> <p>Artikel History Received: Sep 20, 2022; Accepted: Okt 21, 2022; Published: Des 30, 2022.</p> <p>DOI: 10.56444/aktanotaris.v1i2. 395</p>	<p><i>One of the bank's products in the form of unsecured credit is a credit card. A credit card is a means of payment in lieu of cash that can be used by consumers to be exchanged for goods and services they want at places that can accept payments using credit cards (merchant). Using a credit card unwisely can cause bad credit. If there is a bad credit card, the bank usually uses a debt collection service known as a debt collector. Often debt collectors in performing debt collection services work unprofessionally and sometimes even tend to act against the law, so that it will cause losses for customers and credit card issuing banks, because it is not as expected. This research is an empirical juridical research with descriptive analytical research specifications because this study analyzes the suitability of credit card billing practices with statutory regulations. Banks in collecting credit cards for customers who are in default often use debt collection services or known as debt collectors. The problem in the customer billing system is that the billing officer does not comply with the principles of billing ethics. This causes customers to be disturbed so that they file a lawsuit to the Court to obtain certainty of settlement Banks should make Standard Operating Procedure (SOP) regarding what debt collectors must do in carrying out their duties in collecting credit card customer debt. In addition, regulations regarding debt collectors are needed to regulate the authority of debt collectors in carrying out their work.</i></p>
	<p>Abstrak</p> <p>Salah satu produk bank yang berupa kredit tanpa agunan adalah kartu kredit. Kartu kredit merupakan alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat digunakan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang dan jasa yang diinginkannya di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit (merchant). Pemakaian kartu kredit dengan tidak bijak dapat menimbulkan kredit macet. Apabila terjadi kemacetan kartu kredit, maka bank biasanya menggunakan jasa penagihan hutang yang dikenal dengan debt collector. Seringkali debt collector dalam melakukan jasa penagihan hutang bekerja secara tidak profesional bahkan kadang cenderung melakukan perbuatan melawan hukum, sehingga akan menimbulkan kerugian bagi nasabah maupun bank penerbit kartu kredit, karena tidak sesuai dengan</p>

yang diharapkannya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yang bersifat yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian secara deskriptif analitis karena penelitian ini menganalisis kesesuaian praktek penagihan kartu kredit dengan peraturan perundang-undangan. Bank dalam melakukan penagihan kartu kredit terhadap nasabah yang wanprestasi seringkali menggunakan jasa penagihan hutang atau yang dikenal dengan debt collector. Permasalahan dalam sistem penagihan nasabah pada pokoknya yaitu petugas penagihan tidak mematuhi pokok-pokok etika penagihan. Hal tersebut menyebabkan nasabah terganggu sehingga mengajukan gugatan ke Pengadilan guna memperoleh kepastian penyelesaian. Bank seharusnya membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai apa yang harus dilakukan oleh debt collector di dalam menjalankan tugasnya dalam menagih hutang nasabah kartu kredit. Selain itu peraturan mengenai debt collector diperlukan untuk mengatur kewenangan debt collector di dalam melakukan pekerjaannya.

©2022; This is an Open Acces Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Licencee (<https://creativecommons.org/licences/by-sa/4.0>)

A. PENDAHULUAN

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Peran strategis perbankan dalam memenuhi kebutuhan dana masyarakat yaitu dengan memberi pinjaman dana kepada masyarakat melalui kredit. Kredit dapat diperoleh dengan atau tanpa agunan dari bank. Kredit tanpa agunan pada dasarnya menguntungkan sebagian masyarakat yang membutuhkan dana cepat tanpa harus dibebani oleh keharusan menjaminkan harta bendanya, walaupun pada dasarnya kredit tanpa agunan ini dikenakan bunga yang tinggi serta mempunyai jangka waktu kredit yang terbatas. Salah satu produk bank yang berupa kredit tanpa agunan adalah kartu kredit. Pasal 1 angka (8) Perpres Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan menyatakan bahwa Usaha Kartu Kredit adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran.

Kartu kredit merupakan salah satu pendukung dan pemicu percepatan budaya baru. Kartu kredit merupakan alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat digunakan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang dan jasa yang diinginkannya di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit (merchant). Perilaku konsumen masyarakat Indonesia yang masih sangat mengikuti trend bukan pada kebutuhan, lebih melihat kemasan yang menarik, lebih karena dorongan kelompok sosial dan merupakan konsumen instan, maka keberadaan kartu kredit menjadi pemicu meningkatnya perilaku konsumtif di Indonesia.¹

Apabila kartu kredit tidak digunakan dengan bijak maka pemakaian kartu kredit tersebut menjadi berlebihan sehingga pada akhirnya tidak dapat membayar tagihan serta terjadi penunggakan pembayaran.

¹ Dewi Sukma Kristiani, *Kartu Kredit Syariah dan Perilaku Konsumtif Masyarakat*, Ahkam: Jurnal Ilmu Syariah 14 (2), 2014, hlm.287.

Persoalan agunan ini berkaitan dengan ketentuan Pasal 1131 dan 1132 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata). Kedua pasal ini membahas tentang piutang-piutang yang diistimewakan. Pasal 1131 menyatakan bahwa segala kebendaan si berutang, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang baru akan ada di kemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatan perseorangan. Dan Pasal 1132 menyatakan bahwa kebendaan tersebut menjadi jaminan bersama-sama bagi semua orang yang mengutangkan padanya; pendapatan penjualan benda-benda itu dibagi-bagikan menurut keseimbangan, yaitu menurut besar kecilnya piutang masing-masing, kecuali apabila diantara para piutang itu ada alasan-alasan yang sah untuk didahulukan.

Untuk kredit tanpa agunan, karena pihak bank tidak menentukan dari awal apa yang menjadi agunannya, maka berdasarkan Pasal 1131 dan 1132 KUHPerdata, harta kekayaan milik dari debitur seluruhnya menjadi jaminan terhadap jumlah utang yang harus dibayarkan oleh debitur. Akibatnya, jika terjadi wanprestasi dari pihak kreditur, maka pihak bank akan melakukan eksekusi berdasarkan Pasal 1131 dan 1132 KUHPerdata.

Dasar bagi Bank Penerbit untuk melakukan bila terjadi eksekusi tentunya adalah perjanjian yang dibuat pada awalnya suatu perikatan terjadi, yaitu dimana permohonan aplikasi permohonan kredit yang anda ajukan disetujui oleh pihak Bank Penerbit. Bila anda wanprestasi berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ada dalam perjanjian tersebut, misalnya adanya keterlambatan pembayaran dari pengguna fasilitas kredit.

Perjanjian kartu kredit adalah perjanjian untuk menerbitkan kartu kredit yang dapat dimanfaatkan pemegangnya untuk membayarkan barang atau jasa. Perjanjian kartu kredit ini mengacu pada perjanjian pinjam meminjam yang diatur dalam Pasal 1754 KUHPerdata.²

Mekanisme kartu kredit melibatkan empat pihak yaitu sebagai berikut: Penerbit (Issure), pemegang kartu (Card Holder), pengusaha atau pedagang (Merchant), dan pengelolaan (Acquirer). Hubungan hukum diantara para pihak timbul karena adanya perjanjian, dengan demikian penyalahgunaan kartu kredit ditinjau dari aspek perjanjian adalah wanprestasi.³

Apabila terjadi kemacetan kartu kredit atau wanprestasi, maka bank biasanya menggunakan jasa penagihan hutang yang dikenal dengan debt collector. Seringkali debt collector dalam melakukan jasa penagihan hutang bekerja secara tidak profesional bahkan kadang cenderung melakukan perbuatan melawan hukum, sehingga akan menimbulkan kerugian bagi nasabah maupun bank penerbit kartu kredit, karena tidak sesuai dengan yang diharapkannya.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana penagihan kartu kredit terhadap nasabah yang wanprestasi ?
2. Mengapa terjadi permasalahan dalam sistem penagihan nasabah kartu kredit yang wanprestasi ?

² Soebekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-2, Alumni, Bandung, 1996, hlm.35.

³ Johannes Ibrahim, dkk, *Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak Dan Kejahatan*, PT.Refika Aditama, Bandung, 2004, hlm.20.

3. Bagaimana penyelesaian kredit bermasalah terhadap nasabah yang wanprestasi ?

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yang bersifat yuridis empiris, yaitu data yang diperoleh berpedoman pada segi-segi yuridis, dan berpedoman pada segi-segi empiris yang berisat nyata dan obyektif. Penelitian ini merupakan penelitian dengan spesifikasi penguraian secara deskriptif analitis, yaitu dimaksudkan untuk memberi data seteliti mungkin tentang suatu keadaan atau gejala-gejala lainnya.⁴

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penagihan Kartu Kredit Terhadap Nasabah yang Wanprestasi

Kartu kredit merupakan alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat digunakan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang dan jasa yang diinginkannya di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit (*merchant*). Dengan adanya kartu kredit perilaku sebagian besar masyarakat menjadi lebih konsumtif. Oleh karena itu apabila kartu kredit tidak digunakan dengan bijak maka pemakaian kartu kredit tersebut menjadi berlebihan sehingga pada akhirnya tidak dapat membayar tagihan serta terjadi wanprestasi berupa kurang lancarnya pembayaran tagihan kartu kredit oleh nasabah.

Apabila terjadi kemacetan kartu kredit, maka bank biasanya menggunakan jasa penagihan hutang yang dikenal dengan *debt collector*. Seringkali *debt collector* dalam melakukan jasa penagihan hutang bekerja secara tidak profesional bahkan kadang cenderung melakukan perbuatan melawan hukum, sehingga akan menimbulkan kerugian bagi nasabah maupun bank penerbit kartu kredit, karena tidak sesuai dengan yang diharapkannya.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu nasabah kartu kredit, penulis mendapatkan informasi bahwa kartu kredit sangat memberi kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai.⁵ Nasabah tersebut tidak pernah melakukan keterlambatan pembayaran kartu kredit. Di Bank BCA apabila terlambat melakukan pembayaran kartu kredit akan dikenakan biaya keterlambatan sebesar tiga persen (3%) dari jumlah tagihan atau maksimal Rp 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) dan bunga satu koma tujuh puluh lima persen (1,75%) per bulan.⁶

Dalam contoh Kasus I (Putusan Mahkamah Agung Nomor: 2616 K/Pdt/2021), penggugat (nasabah) mengalami penunggakan pembayaran kartu kredit namun tetap mempunyai itikad baik dengan melakukan pembayaran angsuran semampunya penggugat. Atas itikad baik penggugat tersebut, tergugat (bank) justru melakukan penagihan kepada penggugat di kantor penggugat dan tergugat juga melakukan ancaman-ancaman agar penggugat kehilangan pekerjaan. Begitu pula dalam Kasus II (Putusan Mahkamah Agung Nomor: 356 K/Pdt/2017), tergugat (Bank) melakukan

⁴ Bambang Sugono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 10

⁵ JA, Wawancara, Pemegang Kartu Kredit BCA cabang Magelang, 17 September 2021

⁶ Alicia Liana Atmadi, Wawancara, CSO Card Center di PT Bank Central Asia Tbk Yogyakarta, 14 September 2021

penagihan di kantor penggugat (nasabah) dengan cara yang tidak beretika. Jadi yang melakukan gugatan adalah nasabah pemegang kartu kredit.

Bank di dalam melakukan penagihan hutang, baik dengan menggunakan tenaga penagihan tersendiri atau dengan menggunakan jasa penagihan hutang dari perusahaan *outsourcing* jasa penagihan piutang, bank diwajibkan untuk memastikan bahwa tenaga penagihan mematuhi peraturan etika penagihan hutang kartu kredit yang diatur dalam Pasal 17 B ayat (1), Pasal 17 B ayat (2), Pasal 17 B ayat (3) PBI 14/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/10/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan Romawi VII Huruf D Angka 4b SEBI 2012 dan Romawi VII Huruf D Angka 4c SEBI 2012.

Sebagai upaya penerapan prinsip perlindungan nasabah, penerbit APMK diwajibkan oleh PBI APMK serta peraturan pelaksanaannya memperketat sejumlah ketentuan mengenai kartu kredit, yang berhubungan dengan penagihan hutang yaitu sebagai berikut:

- a. Pengaturan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penagihan hutang Bank Indonesia telah mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP tertanggal 7 Juni 2012 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, yang salah satu isinya adalah mengatur mengenai ketentuan mengenai jasa penagihan kartu kredit (debt collector). Di dalam melakukan kerjasama dengan pihak penagih hutang, pihak penerbit kartu kredit wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Penagihan kartu kredit dapat dilakukan oleh penerbit kartu kredit dengan menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan.
 - 2) Penagihan kartu kredit baik menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, penerbit wajib memastikan bahwa tenaga yang melakukan penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan yang berlaku. Identitas setiap tenaga penagihan dipersiapkan dengan baik oleh penerbit kartu kredit. Tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan mematuhi etika penagihan.
 - 3) Penagihan hutang kartu kredit dilarang dilakukan dengan ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan pemegang kartu kredit. Penagih juga tidak boleh melakukan tekanan secara fisik maupun verbal. Penagihan dilakukan langsung kepada pemegang kartu kredit tidak boleh dilakukan kepada pihak lain. Dalam melakukan penagihan hutang melalui sarana komunikasi (telepon) dilarang dilakukan secara terusmenerus yang bersifat mengganggu. Penagihan dilakukan dalam waktu pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 di wilayah waktu setempat pemegang kartu, kecuali diperjanjikan secara khusus. Jadi dalam melakukan penagihan hutang pihak penagih harus benar-benar memperhatikan etika penagihan kepada pemegang kartu. Penerbit kartu kredit juga harus memastikan bahwa pihak lain yang menyediakan jasa penagihan yang bekerjasama dengan penerbit juga mematuhi etika penagihan yang ditetapkan oleh asosiasi penyelenggara APMK.

- 4) Jika penagihan kartu kredit dilakukan menggunakan tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, maka selain berlaku ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf b, juga berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - a) Penagihan kartu kredit menggunakan tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan kartu kredit dimaksud telah termasuk dalam kualitas macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kualitas kredit.
 - b) Kerjasama antara penerbit kartu kredit dengan perusahaan penyedia jasa penagihan wajib dilakukan sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai prinsip kehati-hatian bagi bank umum yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c) Penerbit kartu kredit wajib menjamin kualitas pelaksanaan penagihan kartu kredit oleh perusahaan penyedia jasa penagihan sama dengan jika dilakukan sendiri oleh penerbit kartu kredit.

2. Permasalahan dalam Sistem Penagihan Nasabah yang Wanprestasi.

Dalam dunia perbankan jasa penagihan (*debt collector*) dibutuhkan apabila terjadi kredit macet pada nasabahnya. Pengertian *debt collector* adalah *is the process of pursuing payments of debt sowed by individuals or businesses. An organization that specializes in debt collection is known as a collection agency or debt collector*⁷ yang dapat diartikan proses pembayaran hutang yang harus dibayar oleh seseorang atau badan hukum, sebuah jasa penagihan yang mengkhususkan diri dalam penagihan hutang yang dikenal dengan agen penagihan atau *debt collector*.

Dari pengertian tersebut tugas *debt collector* adalah menagih tunggakan kartu kredit nasabah bank yang udah jatuh tempo. Biasanya apabila hutang yang sudah jatuh tempo jumlahnya besar dan sudah tidak dibayar dalam jangka waktu yang lama, maka bank menggunakan jasa *debt collector* untuk menagih hutang-hutang nasabah.

Di Indonesia sendiri belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai penagih hutang atau *debt collector*. *Debt collector* pada prinsipnya bekerja berdasarkan kuasa yang diberikan oleh kreditur untuk menagih hutang kepada debiturnya.

Di dalam hukum perdata, pertanggung jawaban timbul karena perikatan yang dibuat. Buku ketiga KUH Perdata mengenai perikatan tidak memberikan definisimengenai perikatan. Para ahli hukum perdata sepakat bahwa sumber perikatan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1233 KUHPerdata kurang lengkap, karena di luar yang diatur dalam pasal tersebut masih ada sumber perikatan lain, yaitu doktrin, hukum yang tidak tertulis dan putusan hakim.⁸

Surat Edaran Bank Indonesia No.11/10/DADP tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu pada bagian D poin b mengenai kerjasama penerbit dengan pihak lain bahwa penerbit (bank) menjamin bahwa penagihan yang dilakukan pihak lain harus dilakukan dengan cara-

⁷ https://en.wikipedia.org/wiki/Debt_collection diunduh pada tanggal 30 Agustus 2021.

⁸ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 9

cara yang tidak melanggar hukum. Kemudian pada poin c bahwa dalam perjanjian kerjasama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit tersebut harus memenuhi klausula tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut.

Sesuai dengan hukum perjanjian, maka perjanjian kerjasama penyediaan jasa pekerja antara perusahaan alih daya *debt collector* dan perusahaan pengguna (bank) dalam melakukan pekerjaan penagihan hutang yang ditempatkan dan bekerja pada perusahaan alih daya, dimana karyawan tersebut telah melakukan perjanjian kerja dengan perusahaan alih daya sebagai hubungan ketenagakerjaan, dimana dalam salah satu klausulnya bahwa karyawan akan ditempatkan dan bekerja di perusahaan alih daya (*outsourcing*) sebagai *debt collector*.

Dalam kasus I (Putusan Mahkamah Agung Nomor: 2616 K/Pdt/2021), gugatan Penggugat (nasabah) pada pokoknya merupakan gugatan Perbuatan Melawan Hukum karena ada orang-orang yang mengatasnamakan Tergugat (Bank) mempermalukan diri Penggugat, akan tetapi identitas orang-orang yang melakukan perbuatan termaksud tidak jelas, maka gugatan Penggugat menjadi kabur. Oleh karena itu, gugatan Penggugat mengenai Perbuatan Melawan Hukum tidak dikabulkan oleh Hakim.

Sedangkan dalam Kasus II (Putusan Mahkamah Agung Nomor: 356 K/Pdt/2017), gugatan mengenai Perbuatan Melawan Hukum juga ditolak oleh Hakim dengan pertimbangan Penggugat (nasabah) tidak berhasil membuktikan adanya kekerasan atau ancaman atau tindakan yang tidak profesional yang dilakukan oleh Tergugat (Bank) dalam melakukan penagihan kartu kredit, sehingga tuntutan Penggugat agar Tergugat dinyatakan melakukan Perbuatan Melawan Hukum tidak cukup beralasan dan berdasarkan hukum.

Berdasarkan kedua kasus tersebut di atas dapat diketahui bahwa nasabah tidak berkenan dengan cara bank melakukan penagihan hutang kartu kredit. Tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan tidak mematuhi pokok-pokok etika penagihan.

3. Penyelesaian Kredit Bermasalah Terhadap Nasabah yang Wanprestasi.

Dalam kasus kredit bermasalah, debitur telah dianggap mengingkari janji untuk membayar bunga dan/atau kredit yang telah jatuh tempo sehingga terjadi keterlambatan pembayaran atau sama sekali tidak ada pembayaran, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kredit bermasalah di dalamnya meliputi kredit macet, meskipun demikian tidak semua kredit yang bermasalah adalah kredit macet.

Pada prinsipnya setiap melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit, dalam jangka waktu tertentu nasabah wajib membayar atau mengembalikan pembiayaan tersebut kepada pihak bank beserta bunga maupun denda keterlambatan. Namun seringkali ada nasabah yang melakukan wanprestasi berupa tidak membayar tagihan kartu kredit dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.⁹ Pada debitur terletak kewajiban untuk memenuhi prestasi dan jika tidak melaksanakan

⁹ Salim HS, Pengantar Hukum Perdata, tertulis (BW), Op.Cit., hlm. 180

kewajiban tersebut, bukan karena keadaan memaksa maka debitur dianggap melakukan ingkar janji (wanprestasi).¹⁰

Sebagaimana telah diuraikan dalam bab sebelumnya, wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.¹¹

Berdasarkan kesepakatan antara debitur dan bank yang tertuang dalam perjanjian kredit, terdapat beberapa tindakan dari debitur yang dapat mengakibatkan ia dinyatakan wanprestasi. Tindakan-tindakan tersebut adalah:¹²

- a. Debitur tidak membayar angsuran ataupun jumlah angsuran yang dibayarnya kurang dari jumlah yang ditetapkan dalam perjanjian kredit dan atau tidak melunasi kewajiban angsuran menurut batas waktu yang ditetapkan dalam perjanjian kredit.
- b. Debitur melakukan penunggakan atas kewajiban angsuran sebanyak dua kali angsuran.
- c. Debitur melanggar ketentuan ketentuan dan atau tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana disepakati tentang agunan dan pengikatannya, agunan tambahan, asuransi barang agunan dan tentang penghunian dan pemeliharaan rumah.
- d. Debitur tidak memenuhi dengan baik kewajiban-kewajibannya atau melanggar ketentuan ketentuan dalam perjanjian kredit menurut penetapan atau pertimbangan pihak bank.

Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban/prestasinya, maka pihak tersebut dapat dikatakan melakukan wanprestasi (ingkar janji). Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat yang diharapkan oleh pelaku hukum. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang diatur oleh hukum, sedangkan tindakan yang dilakukan merupakan tindakan hukum yaitu tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.¹³

Perjanjian penerbitan kartu kredit antara pihak pemegang kartu kredit dengan bank penerbit disebutkan bahwa jika pemegang kartu kredit tidak melakukan kewajiban pembayaran, maka pemegang kartu kredit dengan ini memberi hak dan kuasa kepada bank penerbit untuk:¹⁴

- a. Mendebet rekening giro/tabungan/deposito atau jenis simpanan lainnya yang dimiliki pemegang kartu kredit di bank;
- b. Mencairkan jaminan yang ada di bank;
- c. Meminta/melakukan penagihan pembayaran melalui jasa pihak ketiga;
- d. Memanggil pemegang kartu kredit melalui media massa;
- e. Dengan cara-cara lain yang dianggap layak oleh bank.

Dengan adanya perikatan antara pemegang kartu dengan pemberi kartu dalam hal ini pihak bank, telah membuat hubungan hukum dengan melahirkan perikatan, dari perikatan itu lahir hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Pada satu sisi suatu pihak harus memenuhi kewajibannya, maka pada sisi sebenarnya apa yang semula berupa kewajiban tersebut, tak lain adalah merupakan hak bagi pihak seperikatannya.

¹⁰ R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1979, hlm. 17

¹¹ Salim HS, *Op.Cit*, hlm.180

¹² Johannes Ibrahim, *Op.Cit.*, hlm. 64

¹³ R.Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika Jakarta, 2006, hlm. 295

¹⁴ Johannes Ibrahim, *Kartu Kredit Dilematis Antar Kontrak dan Kejahatan*, *Op.Cit.*, hlm.49

Untuk itu tak dipenuhinya suatu kewajiban oleh sesuatu pihak, akibatnya rekan seperikatan lainnya tak akan memperoleh haknya. Bila itu terjadi, jelas kerugianlah yang ditanggung dan ini bisa dijadikan dasar gugatan untuk memperoleh penggantian. Hal ini diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu pada pasal 1 ayat 4 yang berbunyi: “Kartu Kredit adalah APMK 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 dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran”.

Timbulnya sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian kartu kredit, pihak yang dirugikan akibat wanprestasi dapat menuntut ganti rugi kepada pihak yang melakukan perbuatan wanprestasi tersebut. Bank BNI memiliki cara tersendiri yang mungkin saja juga dipakai oleh Bank – bank pada umumnya dalam rangka penyelesaian nasabah yang wanprestasi tagihan kartu kreditnya, yaitu sebagai berikut:¹⁵

a. Upaya non hukum

Penyelesaian kredit macet dengan upaya non hukum dilakukan dengan tujuan agar dalam jangka waktu tertentu nasabah dapat melakukan penyelesaian kredit macetnya secara keseluruhan ataupun sebagian sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan cara penyelesaian oleh nasabah yang disesuaikan dengan hasil penawaran dari pihak bank dan permohonan dari pihak nasabah dalam hal ini proses negosiasi, proses tersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain:

1) Penagihan oleh internal bank, yang meliputi :

a) Penagihan melalui telepon;

b) Visit/kunjungan ke alamat nasabah, baik alamat kantor ataupun alamat tempat tinggal;

c) Melalui surat teguran dan/atau peringatan.

2) Penagihan oleh pihak eksternal, yang meliputi:

a) Penagihan melalui telepon;

b) Visit/kunjungan ke alamat nasabah, baik alamat kantor ataupun alamat tempat tinggal.

Upaya non hukum yang dimaksud adalah dengan dilakukannya upaya mediasi dan/atau negosiasi yang diharapkan timbulnya kata sepakat dan mendapatkan cara untuk penyelesaian kredit macet tersebut dengan hasil yang sama-sama menguntungkan untuk kedua pihak, baik pihak bank ataupun nasabah. Cara yang dimaksud adalah:

1) Penyelesaian dengan rescheduling/penjadwalan kembali dari perjanjian kredit yaitu melakukan perubahan syarat-syarat kredit yang hanya menyangkut jangka pembayaran maupun jangka waktunya, singkatnya penyelesaian kredit macet dengan tempo waktu tertentu atau cicilan yang besaran tagihan dan/ atau

¹⁵ Adwin Attina Nurhasananda, Wawancara, Team Leader Penagihan Kartu Kredit RRW17 di PT. Bank Negara Indonesia Collection Kartu Kredit RR W17 Daerah Istimewa Yogyakarta, 6 September 2021.

angsuran setiap bulannya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan nasabah.

- 2) Penyelesaian dengan diskon bunga, denda, dan biaya yaitu dengan penghapusan dari sebagian ataupun keseluruhan tagihan diluar tagihan pokok dalam hal ini tagihan bunga, denda, dan biaya sehingga nasabah hanya diwajibkan membayar pokok ditambah sebagian bunga, denda, dan biaya ataupun hanya diwajibkan membayar pokok tagihan saja dengan cara pembayarannya dilakukan sekaligus ataupun tempo dalam jangka waktu tertentu disesuaikan dengan besarnya tagihan, dengan upaya ini diharapkan nasabah akan lebih cepat menyelesaikan tagihan macetnya sehingga aset Bank juga akan lebih cepat kembali.

b. Upaya hukum/*legal action*

Upaya hukum dilakukan jika upaya non hukum sudah dianggap tidak berhasil untuk menemukan kesepakatan dan/atau jika dianggap perlu dilakukan agar penyelesaian kredit macet dapat terjadi. Upaya hukum dilakukan dengan cara:

- 1) Surat somasi. Pengiriman surat somasi ke alamat tempat tinggal ataupun tempat bekerja nasabah. Hal ini dilakukan jika dalam jangka waktu tertentu upaya non hukum telah dilakukan namun belum mendapat kesepakatan untuk penyelesaian kredit macet dan jika dianggap perlu.
- 2) Jika bank menemukan indikasi nasabah menggunakan data fiktif/data yang tidak sebenarnya, maka dapat digunakan untuk menekan nasabah dengan cara melaporkan nasabah ke pihak kepolisian dengan bukti-bukti yang ada.
- 3) Gugatan melalui pengadilan. Cara ini merupakan langkah terakhir jika upaya-upaya dimaksud diatas belum juga mendapatkan hasil dan jika dianggap perlu.

Dalam Kasus I (Putusan Mahkamah Agung Nomor: 2616 K/Pdt/2021) dan Kasus II (Putusan Mahkamah Agung Nomor: 356 K/Pdt/2017), nasabah kartu kredit mengalami keterlambatan pembayaran tagihan kartu kredit. Dalam Kasus I, nasabah kartu kredit mempunyai itikad baik untuk membayar tagihan kartu kredit dengan cara mengangsur sesuai kemampuan. Namun pihak bank tetap melakukan penagihan secara terus menerus kepada nasabah yang bersangkutan. Penagihan tersebut dilakukan di kantor nasabah dengan ancaman-ancaman, bahkan atasan dan teman-teman kantor mengetahui perihal tunggakan kartu kredit nasabah tersebut. Maka untuk menghindari main hakim sendiri, nasabah tersebut mencari keadilan di Pengadilan.

Sedangkan dalam Kasus II, nasabah kartu kredit meminta data terkait tagihan. Namun dengan segala alasan pihak Bank menolak memberikan data terkait. Bank melakukan penagihan di kantor nasabah dengan tidak profesional dan tidak beretika. Penagihan tersebut dilakukan terus menerus bahkan dengan ancaman dan tekanan verbal. Dengan adanya gangguan-gangguan tersebut akhirnya nasabah kartu kredit tersebut membawa permasalahan penagihan ke Pengadilan.

Dalam dua kasus tersebut, nasabah kartu kredit memilih untuk menyelesaikan masalah penagihan kartu kredit melalui pengadilan. Menurut penulis, langkah tersebut tepat untuk menghindari main hakim sendiri oleh pihak bank. Walaupun pada Kasus II, nasabah dihukum untuk membayar hutang kartu kredit kepada bank. Dengan adanya putusan Pengadilan, maka terdapat kejelasan dalam penyelesaian kartu kredit terhadap nasabah yang wanprestasi.

Sedangkan untuk Kasus I, putusan Pengadilan baik di tingkat pertama sampai tingkat Kasasi tidak ada putusan yang menyatakan nasabah untuk membayar hutang kartu kreditnya kepada bank. Namun dilihat dari awal permasalahan kartu kredit tersebut, nasabah yang bersangkutan mempunyai itikad baik untuk membayar hutang kartu kreditnya dengan cara mengangsur.

Dari hasil wawancara, PT. Bank Negara Indonesia (BNI) di Daerah Istimewa Yogyakarta pernah menyelesaikan permasalahan kartu kredit macet melalui gugatan di pengadilan. Tergugat adalah nasabah pemegang kartu kredit BNI yang mengakui telah menggunakan kartu kredit BNI atas nama yang bersangkutan. Pada tahun 2019, penghasilan Tergugat mulai terganggu sehingga berdampak pada besaran pembayaran cicilan kartu kredit terhadap Penggugat. Tergugat berulang kali dikonfirmasi perihal tagihan dan bersedia menyelesaikan, namun tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Keringanan pembayaran juga telah ditawarkan oleh Penggugat ke Tergugat, namun Tergugat masih belum melakukan kewajibannya. Oleh karena itu, Penggugat mengajukan gugatan sederhana ke Pengadilan Negeri Bantul guna mengupayakan penyelesaian tagihan Tergugat. Berdasarkan pemeriksaan dalam persidangan Tergugat mengakui telah mengajukan permohonan pengajuan kartu kredit, mengakui menggunakan kartu kredit, dan mengakui telah terjadi kemacetan yang hingga saat ini belum melakukan kewajiban pembayaran. Hakim mengabulkan gugatan penggugat dan menghukum Tergugat untuk membayar total tagihan kepada Penggugat.¹⁶

Keluarnya Putusan Pengadilan Negeri Bantul sebagai bentuk upaya hukum penyelesaian kartu kredit terhadap nasabah yang wanprestasi melalui litigasi supaya nasabah memenuhi prestasinya sesuai ketentuan yang berlaku.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Penagihan kartu kredit terhadap nasabah yang wanprestasi dapat dilakukan oleh karyawan bank itu sendiri atau melalui jasa penagihan hutang yang dikenal dengan *debt collector*. Namun seringkali *debt collector* dalam melakukan jasa penagihan hutang bekerja secara tidak profesional bahkan kadang cenderung melakukan perbuatan melawan hukum, sehingga akan menimbulkan kerugian bagi nasabah maupun bank penerbit kartu kredit, karena tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Permasalahan dalam sistem penagihan nasabah pada pokoknya yaitu petugas penagihan tidak mematuhi pokok-pokok etika penagihan. Bank Indonesia telah mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP tertanggal 7 Juni 2012 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, yang salah satu isinya adalah mengatur mengenai ketentuan mengenai jasa penagihan kartu kredit (*debt collector*).
- c. Penyelesaian kredit bermasalah terhadap nasabah kartu kredit yang wanprestasi dapat dilakukan melalui upaya non hukum dan upaya hukum. Upaya non hukum dilakukan melalui mediasi dan/atau negosiasi untuk mendapatkan cara penyelesaian

¹⁶ Dany Hadiningrum, Wawancara, Penyelia Penagih Kartu Kredit RRW17 di PT. Bank Negara Indonesia Collection Kartu Kredit RR W17 Daerah Istimewa Yogyakarta, 6 September 2021.

kegiatan macet yang sama-sama menguntungkan untuk kedua pihak baik pihak bank ataupun pihak nasabah. Dalam upaya non hukum dapat ditawarkan dua cara yaitu pertama penyelesaian dengan rescheduling/penjadwalan kembali dari perjanjian kredit dan penyelesaian dengan diskon bunga, denda, dan biaya. Sedangkan upaya hukum dapat dilakukan dengan pengiriman surat somasi, pelaporan ke pihak kepolisian, dan gugatan ke pengadilan.

2. Saran

- a. Bank sebagai perusahaan pengguna jasa penagihan hutang, harus membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai apa yang harus dilakukan oleh debt collector di dalam menjalankan tugasnya dalam menagih hutang nasabah kartu kredit.
- b. Bank Indonesia sebaiknya membuat peraturan mengenai debt collector sebagai perusahaan alih daya (outsourcing) supaya jelas apa kewenangan debt collector di dalam melakukan pekerjaannya dan mengatur masalah pertanggung jawaban secara hukum apabila terjadi perbuatan melawan hukum di dalam melakukan pekerjaannya.
- c. Penyelesaian kredit bermasalah diharapkan dilakukan melalui mediasi supaya tidak memakan waktu yang lama dan mengeluarkan biaya yang banyak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru, *“Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak”*, (Jakarta, Rajawali Pres, 2007).
 , *“Hukum Perikatan”*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2008).
- Bambang Sugono, *“Metodologi Penelitian Hukum”*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *“Kamus Besar Bahasa Indonesia”*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1985).
- Emmy Pangaribuan Simanjuntak, *“Bahan Penataran Dosen Hukum Dagang”*, (Yogyakarta: UGM, 1996).
- Hermansyah, *“Hukum Perbankan Nasional Indonesia”*, (Jakarta: Kencana, 2008).
- Johannes Ibrahim, dkk, *“Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak Dan Kejahatan”*, (Bandung: PT.Refika Aditama, 2004).
 , *“Cross Default & Collateral Dalam Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah”*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2004).
- Mariam Darus Badruzaman, *“Kompilasi Hukum Perikatan”*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001).
- Muhamad Djumhana, *“Hukum Perbankan di Indonesia”*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012).
- Munir Fuady, *“Hukum Pembiayaan”*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995).
- Rachmadi Usman, *“Aspek-aspek Hukum Perbankan Di Indonesia”*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2001).
- R. Setiawan, *“Pokok-pokok Hukum Perikatan”*, (Bandung: Bina Cipta, 1979).
- R. Soeroso, *“Pengantar Ilmu Hukum”*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006).
- R. Subekti, *“Jaminan-jaminan Untuk Pemberian Kredit Menurut Hukum Indonesia”*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991).

Salim HS, “*Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008).

Sri Redjeki Hartono, “*Penulisan Karya Ilmiah Tentang Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit*”, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1995).

Soebekti, “*Hukum Perjanjian*”, (Bandung: Cetakan ke-2, Alumni, 1996).

Subekti, “*Pokok-pokok Hukum Perdata*”, (Jakarta: PT. Intermasa, 1982).

Subekti, “*Kitab Undang-undang Hukum Perdata*”, (Jakarta: PT. Arga Printing, 2007).

Perundang-undangan:

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

RI, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan;

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1251/KMK.013/1998 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan;

Peraturan Menteri Keuangan No. 39/PMK.03/2016

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu;

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/33/DKSP perihal Perubahan Keempat atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Jurnal

Dewi Sukma Kristiani, “*Kartu Kredit Syariah dan Perilaku Konsumtif Masyarakat*”, *Ahkam: Jurnal Ilmu Syariah* 14 (2), 2014.

Website:

https://en.wikipedia.org/wiki/Debt_collection.