



Tanggung Jawab Hukum Perbankan Terhadap Nasabah Kartu Kredit Macet Akibat Kurang Menerapkan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Penerbitan Kartu Kepada Nasabah*

Ester Simanungkalit,¹ Hedwig Adianto Mau,² Gatut Hendro TW³

Magister Hukum Universitas Jayabaya Jakarta



[10.15408/sjsbs.v9i4.27252](https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i4.27252)

Abstract

The application of the principle of customer protection against bad credit cards due to not applying the precautionary principle causes financial losses to customers so that there is a need for legal rules to protect customers in the event of a bad credit dispute. The author uses a descriptive qualitative method, the results of the research in this paper are where the legal protection of banking for bad credit card customers is due to not applying the precautionary principle in issuing cards to customers. The results of the study stated that bad credit card disputes often occur for various reasons, where all credit card issuers should have implemented the regulations as stated in the PBI (Bank Indonesia Regulations). Settlement in the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and complaints to OJK as regulated in OJK Regulation No. 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the financial services sector which contains efforts that can be taken by customers as a form of customer protection. If the customer is unable to pay the Bank's arrears, the Bank usually reports to the Bank Indonesia Debtor Information System which results in the recipient of the credit card bill being included in the bad credit blacklist of Bank Indonesia, resulting in the recipient of the credit card bill not being able to apply for capital credit to various financial institutions.

Keywords: Banking Law; Bad credit card; Banking Customers

Abstrak

Penerapan prinsip perlindungan nasabah terhadap kartu kredit macet akibat kurang menerapkan prinsip kehati-hatian menimbulkan kerugian financial terhadap nasabah sehingga perlunya aturan hukum untuk melindungi nasabah apabila terjadi sengketa kredit macet. Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, hasil penelitian pada tulisan ini adalah dimana perlindungan hukum perbankan terhadap nasabah kartu kredit macet akibat kurang menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penerbitan kartu kepada nasabah. Hasil penelitian menyatakan bahwa seringkali terjadi sengketa kartu kredit macet dengan beragam alasan, dimana seharusnya seluruh penerbit kartu kredit sudah menjalankan peraturan sesuai yang tercantum dalam PBI (Peraturan Bank Indonesia). Penyelesaian dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengaduan kepada OJK yang diatur dalam Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan yang memuat upaya-upaya yang dapat ditempuh oleh nasabah sebagai

* Received: February 12, 2022, Revision: February 25, 2022, Published: July 21, 2022.

¹ Ester Simanungkalit adalah Mahasiswa Magister Hukum Universitas Jayabaya Jakarta. Email: estersimanungkalit91@gmail.com

² Hedwig Adianto Mau adalah Dosen Magister Hukum Universitas Jayabaya Jakarta.

³ Gatut Hendro TW adalah Dosen Magister Hukum Universitas Jayabaya Jakarta.

bentuk perlindungan nasabah. Jika nasabah tidak mampu membayar tunggakan tagihan Bank, Bank biasanya melakukan pelaporan kepada Sistem Informasi Debitur Bank Indonesia yang mengakibatkan penerima tagihan kartu kredit masuk dalam daftar blacklist kredit macet Bank Indonesia sehingga mengakibatkan penerima surat tagihan kartu kredit tidak bisa mengajukan kredit modal ke berbagai lembaga keuangan.

Kata Kunci: Hukum Perbankan; Kartu kredit Macet; Nasabah Perbankan

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai 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 masyarakat.⁴ Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁵ Fungsi dari perbankan adalah untuk sebagai financial intermediary atau perantara keuangan, *agent of trust* bagi masyarakat dimana bank menjaga kepercayaan jasa penggunaannya dalam meningkatkan dan mengembangkan penghasilan melalui investasi, distribusi, konsumsi dan pemanfaatan lainnya dalam melayani berbagai kepentingan keuangan.

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan Perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan utang, membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabah, memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah, menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya, menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga, menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga, melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak, melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek, melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat, menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶

Perbankan dalam melakukan usahanya harus berasaskan demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian dimana bank di dalam membuat kebijaksanaan dan menjalankan kegiatan usahanya wajib menjalankan secara cermat, teliti, professional

⁴ Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

⁵ www.ojk.go.id diakses pada tanggal 01 Juli 2022

⁶ www.ojk.go.id diakses pada tanggal 01 Juli 2022

dan mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga memperoleh kepercayaan masyarakat. Salah satu produk layanan yang ditawarkan oleh Bank adalah kartu kredit atau *credit card* dimana kartu kredit adalah pembayaran pengganti uang tunai yang diterbitkan oleh Bank untuk kepentingan nasabah yang digunakan oleh penggunanya sebagai alat pembayaran yang sah secara kredit.

Menurut Pasal 1 ayat (4) 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, Kartu Kredit adalah Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (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.⁷

Kartu Kredit pertama kali dipergunakan di Amerika Serikat (AS) dalam dekade 1920-an, yang diberikan oleh department store besar kepada para pelanggannya. Tujuannya untuk mengidentifikasi pelanggannya yang ingin berbelanja tetapi dengan pembayaran bulanan. Karena itu, kartu kredit seperti ini berbentuk kartu pembayaran lunas (*charge card*), yang dibayar bulanan setelah ditagih dan tanpa kewajiban membayar bunga. Jadi para pihaknya hanya 2 (dua) pihak saja, yaitu pertama took sebagai penerbit, sedangkan pihak kedua adalah pelanggan sebagai pemegang kartu kredit.⁸

Kartu Kredit merupakan istilah yang diadopsi dari istilah *credit card*, merupakan kata majemuk, yang terjadi dari dua kata yang masing-masing mempunyai pengertian dan arti yang berbeda, dalam pengertian yang tidak sepadan serta berbeda pula pengertiannya secara harafiahnya.⁹ 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

⁷ 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.

⁸ Ronald A. Baker, 1994, Problems of Credit Card Regulations AUS Perspective dalam Newsletter No. 6 Tahun 1994, Jakarta, Pusat Pengkajian Umum, Hal, 1

⁹ Sri Redjeki Hartono, 1994, Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit, Jakarta, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, Hal, 35

mendapatkan reward point atas objek barang dan jasa yang dibelinya.¹⁰

Meningkatnya kredit macet menimbulkan permasalahan perbankan penyebab salah satu meningkatnya kredit macet karena kurangnya pengetahuan nasabah terhadap sistemika aturan dan konsekuensi dari penggunaan kartu kredit dimana kurangnya edukasi dari pihak perbankan kepada nasabahnya dalam penggunaan jasa layanan kartu kredit. Kredit macet adalah suatu keadaan dimana nasabah baik perorangan atau perusahaan tidak mampu membayar kredit bank tepat pada waktunya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat adanya peningkatan rasio *non-performing loan* (NPL) *gross* pada Februari 2019 mencapai 2,59 persen, atau naik dari 2,56 persen pada bulan sebelumnya. Rasio NPL bersih juga meningkat dari 1,13 persen menjadi 1,17 persen pada periode yang sama.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian hukum normative, pada hakikatnya menunjukkan suatu ketentuan, pendekatan penelitian dilakukan agar peneliti mendapatkan informasi dari berbagai aspek untuk menemukan isu-isu yang akan dicari jawabannya. Adapun pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan undang-undang (*status approach*) atau pendekatan yuridis yaitu penelitian terhadap produk-produk hukum. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini, bahan-bahan hukum yang digunakan merupakan bagian dari data sekunder. Data sekunder merupakan data yang mendukung keterangan atau menunjang kelengkapan data primer yang diperoleh dari perpustakaan dan koleksi pustaka pribadi penulis yang dilakukan dengan cara studi pustaka atau literatur.

C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab hukum Perbankan terhadap nasabah kartu kredit macet menurut Undang-undang.

Peran perbankan dalam pembangunan ekonomi dalam mengalirkan dana dalam bentuk perkreditan untuk nasabah adalah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan konsumsi atau untuk meningkatkan produksi nasabah yang bertujuan untuk membantu usaha masyarakat agar dapat ikut serta berpartisipasi aktif dalam pembangunan ekonomi nasional. Selain memperoleh benefitnya sendiri, dana yang digunakan bank dalam pembiayaan kredit bersumber dari dana masyarakat yang bisa ditarik dari tabungan, giro, deposito, obligasi, sertifikat deposito dan surat-surat hutang lainnya. Namun dalam menjalankan layanan jasa kartu kredit, bank sering kali menemukan masalah terkait kredit macet dimana kondisi debitur baik perorangan maupun badan usaha tidak mampu membayar cicilan terkait hutang yang dimiliki. Berdasarkan

¹⁰ Dian Fitriana, Aliya Sandra Dewi, Anisa Fauziah, Penyuluhan Hukum Penggunaan Debtcollector Dalam Penyelesaian Kredit Macet Pada Kelurahan Medang Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang, Abdi Laksana Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 3 Nomor 2.

ketentuannya Bank Indonesia (BI) menggolongkan kualitas kredit yaitu (1) Lancar (pas) artinya kredit yang disalurkan tidak menimbulkan masalah, (2) dalam perhatian khusus (special mention) artinya kredit yang diberikan sudah mulai bermasalah, sehingga perlu memperoleh perhatian, (3) kurang lancar (substandard) apabila kredit yang diberikan pembayarannya sudah mulai tersendat-sendat, namun nasabah masih mampu membayar, (4) diragukan (doubtful) yaitu kemampuan nasabah untuk membayar makin tidak dapat dipastikan, dan (5) macet (loss) apabila nasabah sudah tidak mampu lagi untuk membayar pinjamannya, sehingga perlu diselamatkan.¹¹

Meskipun belum ada Undang-Undang yang mengatur secara khusus mengenai masalah Kartu Kredit Macet, namun Bank Indonesia telah mengeluarkan aturan dalam meningkatkan Perlindungan Nasabah Kartu Kredit yang paling terbaru adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu sebagaimana telah diubah dengan PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dimana dalam perlindungan hukum bagi nasabah terhadap Perbankan terkait kartu kredit macet dalam Pasal 16A (1) Penerbit Kartu Kredit wajib menyampaikan lembar tagihan kepada Pemegang Kartu secara benar, akurat, dan tepat waktu. (2) Penerbit wajib memberitahukan kelonggaran waktu pembayaran apabila tanggal jatuh tempo pembayaran bertepatan dengan hari libur. (3) Penerbit dilarang mengenakan denda kepada Pemegang Kartu yang melakukan pembayaran tagihan utang Kartu Kredit pada kelonggaran waktu pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2). (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai jangka waktu penyampaian lembar tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan kelonggaran waktu pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia.¹²

Begitu juga dengan peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mempunyai tugas melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, dan sektor IKNB.¹³ Dimana OJK mempunyai wewenang: 1) menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini; 2) menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; 3) menetapkan peraturan dan keputusan OJK; 4) menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan; 5) menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK; 6) menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu; 7) menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan; 8) menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan

¹¹ Andi Nursyahriana , Michael Hadjat , Irsan Tricahyadinata, "Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet," Forum Ekonomi Volume 19, No. 1 2017, DOI: <http://dx.doi.org/10.29264/jfor.v19i1.2109>

¹² Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu sebagaimana telah diubah dengan PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

¹³ www.ojk.go.id

kewajiban; dan 9) menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Lahirnya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menambahkan peran dalam mengatur dan mengawasi perbankan, terbitnya kebijakan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan membuat pelaku usaha jasa keuangan wajib mewujudkan perlindungan bagi konsumen jasa keuangan termasuk kartu kredit. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 4 ayat (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti. (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib: a. disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya; b. disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen; dan c. dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik.¹⁴

Apabila terjadi suatu kelalaian dari pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada nasabah maka di dalam Pasal 29 menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dimana nasabah yang dirugikan dapat melakukan pengaduan terhadap Bank yang bersangkutan secara lisan maupun tertulis, pengaduan nasabah yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan oleh bank dalam jangka waktu 2 hari kerja. Apabila dalam jangka waktu tersebut nasabah tidak mendapatkan solusi terkait masalahnya, maka nasabah dapat melakukan pengaduan secara tertulis dengan jangka waktu penyelesaian 20 hari kerja dan dapat diperpanjang selama 20 hari kerja apabila terdapat hal-hal yang mendesak.

Apabila tidak ada titik temu terkait masalah tersebut maka nasabah berhak mengajukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan, sesuai dengan Pasal 41 Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 bahwa, Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1). Jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.

¹⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Selain Peraturan BI dan OJK, pengaturan mengenai perlindungan nasabah atas kelalaian Bank dalam kartu kredit diperluas dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 49 ayat (1) disebutkan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK.

Sengketa konsumen wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK. Terhadap putusan BPSK para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja, terhitung sejak pemberitahuan putusan Majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Bank sebagai penyedia jasa kartu kredit bertanggung jawab terhadap kerugian atas kelalaian Bank dalam kegiatan kartu kredit.¹⁵ Hal ini sesuai dengan Pasal 19 (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat diketahui bahwa lingkup tanggung jawab pembayaran ganti kerugian atas kerugian yang dialami konsumen baik berupa kerugian materiil maupun non materiil ada 2 kategori yaitu tuntutan berdasarkan wanprestasi dan tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum. Tuntutan berdasarkan wanprestasi dapat dilakukan apabila dalam perjanjian kartu kredit Bank melakukan kelalaian dalam kegiatan kartu kredit yang diantaranya mengakibatkan, yaitu: 1). Bank tidak memenuhi prestasi sama sekali; 2). Bank terlambat memenuhi prestasi; 3). Bank berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Mengenai tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum, secara rinci penulis jelaskan bahwa suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum apabila telah memenuhi unsur-unsur, yaitu: 1). Harus ada perbuatan melawan hukum; 2). Harus ada kesalahan; 3. Harus ada kerugian 4). Harus ada hubungan sebab dan akibat antara perbuatan dan kerugian. Menurut penulis, penyelesaian sengketa antara nasabah atas kelalaian Bank dalam kartu kredit dapat diselesaikan melalui berbagai upaya hukum yaitu melalui pengaduan atau internal Bank, BPSK, OJK, dan Pengadilan Negeri.

Nasabah yang kartu kreditnya sudah macet dalam pembayaran atau tidak mampu untuk melakukan pembayaran pinjaman dengan tepat waktu maka biasanya akan dikenakan denda keterlambatan terlebih jika tagihan terus menunggak setiap bulannya bunga yang harus dibayar debitur kartu kredit lumayan tinggi, yakni berkisar 2%-2,25% setiap bulan. Jika debitur sudah mengalami kredit macet biaya pihak bank akan menggunakan jasa pihak ketiga yaitu Debt Collector untuk menghubungi pihak debitur hingga tanggungan hutang debitur lunas, namun

¹⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

apabila debitur selalu mengabaikan kewajibannya, maka pihak bank biasanya akan memberikan surat peringatan ke alamat debitur dan akan mendatangkan Debt Collector untuk menagih hutang dari debitur.

Penagihan yang dilakukan Debt Collector tidak akan sampai memberikan ancaman bahkan merampas barang milik debitur secara paksa sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Penggunaan jasa debt collector dalam melakukan penagihan kartu kredit kepada debitur terdapat sejumlah ketentuan yang dicantumkan dalam SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Dimana ada 3 (tiga) ketentuan yang dapat dilakukan debt collector dalam melakukan penagihan kartu kredit agar tidak terjadi perbuatan yang melanggar hukum:¹⁶ *Pertama*, dalam hal penerbit (bank) 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 atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kolektibilitas. *Kedua*, bank penerbit harus menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain juga harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum. *Ketiga*, dalam perjanjian kerjasama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit tersebut, harus memuat klausula tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut. Jika debitur tidak mampu untuk melakukan pembayaran atas pelunasan hutangnya maka Bank Indonesia secara otomatis memblaclist sehingga debitur tidak akan bisa melakukan mengajukan layanan kartu kredit kepada bank manapun dimana pengajuan tersebut akan langsung ditolak.

Namun hal tersebut bisa diatasi apabila nasabah mengajukan program keringanan yang disebut dengan restrukturisasi kredit adalah keringanan pembayaran cicilan pinjaman di bank/Leasing dimana nasabah bisa membayar cicilan pinjaman dengan keringanan berdasarkan penilaian dan kesepakatan bersama antara nasabah dengan Bank/Leasing. Kebijakan restrukturisasi kredit yang dilakukan pihak bank antara lain melalui: a) Penurunan suku bunga kredit, b) Perpanjangan jangka waktu kredit, c) Pengurangan tunggakan bunga kredit, d) Pengurangan tunggakan pokok kredit, e) Penambahan fasilitas kredit; dan/atau f) Konversi kredit menjadi Penyertaan Modal Sementara. Persyaratan untuk mengajukan restrukturisasi kredit kepada bank dimana nasabah mengalami kesulitan pembayaran pokok dan/ atau bunga kredit; dan nasabah memiliki prospek usaha yang baik dan dinilai mampu memenuhi

¹⁶ Amalia Kurniawan, I Made Budi Arsika, Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit Terhadap Adanya Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Debt Collector, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, [S.l.], oct. 2014. ISSN 2303-0569

kewajiban setelah kredit direstrukturisasi, adanya program restrukturisasi memberikan solusi bagi nasabah dalam meringankan dan membantu kesulitan pembayaran pinjaman kepada bank, namun di sisi lain juga dapat menjaga stabilitas keuangan.

2. Menerapkan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Penerbitan Kartu Kredit Kepada Nasabah Agar Tidak Terjadi Lagi Kredit Macet

Bahwa banyaknya masalah terkait kredit macet dikarenakan ada beberapa faktor antara lain adalah kemudahan yang didapatkan oleh kartu kredit membuat nasabah menjadi konsumtif dalam penggunaan kartu kredit sehingga menyebabkan bengkaknya tagihan bulanan kartu kredit dimana nasabah pemegang kartu kredit tidak dapat melunasi tagihan, nasabah yang mengalami kondisi penurunan keuangan dimana usaha yang dijalankan oleh nasabah tidak stabil, bank dalam menerbitkan kartu kredit kepada calon nasabah seharusnya memperkuat tim analis terhadap calon nasabah pengguna kartu kredit, tidak terlalu ekspansif mengejar target, menetapkan plafon kredit sesuai dengan kebutuhan nasabah, kurang meneliti riwayat keuangan calon nasabah, tidak menjadikan Agunan sebagai satu-satunya faktor aman analisa dan tepat waktu dalam merealisasikan pengajuan kredit ditambah kurangnya edukasi dari pihak bank kepada calon nasabah dalam menggunakan layanan kartu kredit. Sehingga hal inilah yang menyebabkan kredit macet yang berdampak nasabah pemegang kartu kredit tidak mampu lagi untuk membayar tagihan-tagihan tersebut.

Sementara dalam Pasal 16 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor: 14 / 2 /Pbi/ 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/Pbi/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dimana bank selaku penerbit kartu kredit wajib memberikan informasi secara tertulis kepada Pemegang Kartu paling kurang meliputi: a) prosedur dan tata cara penggunaan Kartu Kredit b) hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh Pemegang Kartu dalam penggunaan Kartu Kredit dan konsekuensi atau risiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu Kredit c) hak dan kewajiban Pemegang Kartu d) tata cara pengajuan pengaduan atas Kartu Kredit yang diberikan dan perkiraan lamanya waktu penanganan pengaduan tersebut e) pola, tata cara dan komponen yang dijadikan dasar penghitungan bunga, biaya (fee) dan denda Kartu Kredit; f) jenis biaya (fee) dan denda yang dikenakan g) prosedur dan tata cara pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas Kartu Kredit dan h) ringkasan transaksi Pemegang Kartu Kredit, berdasarkan permohonan dan/atau persetujuan Pemegang Kartu Kredit.¹⁷

Dari paparan peraturan Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai edukasi kepada calon nasabah sebelum menggunakan layanan kartu kredit dimana untuk meminimalisir terjadinya resiko kredit macet hal tersebut sesuai dengan Pasal 2 Undang-undang Perbankan dalam menjalankan usaha layanan kartu kredit selalu

¹⁷ 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.

berdasarkan prinsip kehati-hatian. Selain itu dalam Pasal 29 Undang-undang Perbankan bahwa Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas asset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.¹⁸

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/Dasp Perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/Dasp Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dalam ringkasan dimuat dalam perubahan Surat Edaran Bank Indonesia ini antara lain mencakup:¹⁹ a) prinsip perlindungan nasabah, b) prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko dalam pemberian Kartu Kredit, c) standar keamanan APMK, d) kerjasama antara penyelenggara APMK dengan pihak lain, d) penyampaian laporan.

Dalam rangka penerapan prinsip perlindungan nasabah, Penerbit APMK diwajibkan, *pertama* menyampaikan informasi tertulis kepada calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu; dan *kedua* menyediakan sarana dan nomor telepon yang dapat secara mudah digunakan dan/atau dihubungi oleh calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu dalam rangka melakukan verifikasi kebenaran segala fasilitas yang ditawarkan dan/atau informasi yang disampaikan oleh Penerbit berupa bunga Kartu Kredit besarnya suku bunga Kartu Kredit, baik suku bunga bulanan maupun suku bunga tahunan, pola, tata cara dan komponen penghitungan bunga Kartu Kredit; dan tata cara serta persyaratan permohonan penghapusan bunga jika terdapat kesalahan dalam pembebanan bunga Kartu Kredit; Informasi tata cara dan dasar penghitungan bunga Kartu Kredit harus dilengkapi dengan contoh atau ilustrasi yang mudah dipahami oleh Pemegang Kartu Kredit. Besarnya suku bunga Kartu Kredit tidak boleh melampaui suku bunga maksimum yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Dalam rangka penerapan prinsip kehati-hatian dalam pemberian Kartu Kredit Penerbit Kartu Kredit diwajibkan menerapkan manajemen risiko kredit yaitu pertama batas minimum usia calon Pemegang Kartu Kredit adalah Kartu Kredit utama adalah 21 (dua puluh satu) tahun atau telah kawin dan Kartu Kredit tambahan adalah 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin, sementara batas minimum pendapatan calon Pemegang Kartu Kredit adalah Rp 3.000.000,00 (tiga juta Rupiah) tiap bulan dan batas maksimum plafon kredit yang dapat diberikan kepada Pemegang Kartu Kredit secara kumulatif kepada 1 (satu) Pemegang Kartu Kredit adalah sebesar 3 (tiga) kali pendapatan tiap bulan tidak berlaku bagi calon Pemegang Kartu Kredit dan Pemegang Kartu Kredit yang memiliki pendapatan di atas Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta Rupiah) tiap bulan, sementara batas maksimum jumlah Penerbit Kartu Kredit yang dapat

¹⁸ Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

¹⁹ Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/Dasp Perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/Dasp Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

memberikan fasilitas Kartu Kredit untuk 1 (satu) Pemegang Kartu Kredit adalah 2 (dua) Penerbit Kartu Kredit dan persentase minimum pembayaran oleh Pemegang Kartu Kredit paling kurang sebesar 10% (sepuluh persen) dari total tagihan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nasabah dalam menggunakan layanan kartu kredit nasabah harus mempelajari mengenai masalah keuangannya terlebih dahulu dan bank selaku pihak penerbit kartu kredit harus memberikan edukasi secara keseluruhan mengenai manfaat dan kerugian jika nasabah menggunakan layanan kartu kredit dan juga bank harus menganalisa secara mendetail mengenai keuangan calon nasabah.

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.

Terkait belum ada aturan perundang-undangan yang mengatur masalah kartu kredit macet tapi setidaknya peraturan Bank Indonesia, peraturan Otoritas Jasa Keuangan di tambah dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah mengatur mengenai perlindungan hukum Perbankan terhadap nasabah kartu kredit macet, dimana di dalam peraturan Bank Indonesia debt collector dalam melakukan penagihan kepada nasabah tidak bisa dengan cara semena-mena, jika debt collector melakukan tindakan kekerasan dan merugikan nasabah sebagai akibat tindakan yang dilakukan oleh debt collector nasabah mendapatkan perlindungan hukum dalam PBI Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Selanjutnya, debt collector dan bank penerbit kartu kredit harus bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh nasabah pemegang kartu kredit. Pihak debt collector dikenakan pertanggungjawaban pidana sesuai dengan perbuatannya, dan pihak bank bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi berupa sejumlah uang kepada nasabah yang dirugikan akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh debt collector.

REFERENSI:

Baker, Ronald A. 1994, Problems of Credit Card Regulations AUS Perspective dalam Newsletter No. 6 Tahun 1994, Jakarta, Pusat Pengkajian Umum

Fitriana, Dian; Aliya Sandra Dewi, Anisa Fauziah, Penyuluhan Hukum Penggunaan Debtcollector Dalam Penyelesaian Kredit Macet Pada Kelurahan Medang Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang, Abdi Laksana Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 3 Nomor 2.

Hartono, Sri Redjeki. 1994, Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit, Jakarta, Badan

Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman

Kurniawan, Amalia; I Made Budi Arsika, 2014. Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit Terhadap Adanya Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Debt Collector, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, [S.l.], oct. ISSN 2303-0569

Nursyahriana, Andi; Michael Hadjat, Irsan Tricahyadinata, 2017. "Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet," Forum Ekonomi Volume 19, No. 1, DOI: <http://dx.doi.org/10.29264/jfor.v19i1.2109>

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu sebagaimana telah diubah dengan PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

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

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/Dasp Perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/Dasp Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

www.ojk.go.id