

**KAJIAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN PENAGIH HUTANG KARTU KREDIT
(THE ANALYSIS OF ONRECHMATIGEDAAD WHICH DONE BY THE DEBT COLLECTOR OF CREDIT CARD)**

Siska Hidayatur Rohma, Kopong Paron Pius, Dyah Ochtorina Susanti
Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: siska.rahma91@gmail.com

Abstrak

Perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan yang dilakukan seseorang dengan melanggar hak orang lain demikian halnya dengan perbuatan yang dilakukan penagih hutang kartu kredit dalam pengihan hutang kartu kredit yang dilakukan dengan melanggar pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit membuat pemegang kartu kredit menderita kerugian. Pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit 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, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/25/PBI/2011 tentang Prinsip Kehatihatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/20/DPNP/2012 Perihal Prinsip Kehati-hatian bagi Bank Umum yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain. Akibat hukum bila penagih hutang kartu kredit melakukan perbuatan melawan hukum ada 2 (dua) yaitu perbuatan melawan hukum yang dilakukan karyawan bank penerbit kartu kredit adalah tanggung jawab bank penerbit kartu kredit sedangkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan *debt colleptor* adalah tanggung jawab perusahaan penyedia jasa. Dan, Secara yuridis bank bertanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan penagih hutang kartu kredit peneanaan sanksi administrasi.

Kata kunci: Bank, Kartu Kredit, Penagih hutang, Perbuatan Melawan Hukum

Abstract

Onrechtmatigedaad is an act done by a person in violation of the rights of others as well as the actions undertaken in the credit card debt collection credit card debt collection is done by breaking the main points of etiquette to make credit card debt collection credit card holders suffer losses. Principles of ethics credit card debt collection Bank Central of Indonesian Regulation Number 14/2/PBI/2012 concerning Amendment to Bank Central of Indonesian Regulation Number 11/11/PBI/2009 Concerning Payment Instrument Card, Bank Central of Indonesia Regulation No. 13 / 25/PBI/2011 Circumspection Principles for Commercial Banks Conducting Transfer of Other Parties To Work Implementation, Bank Central of Indonesian Circular Letter No. 14/17/DASP/2012 Subject Amendment to Bank Central of Indonesian Circular Letter No. 11/10/DASP/2009 concerning the Implementation of the Payment Card and Bank Central of Indonesia Circular Letter No. 14/20/DPNP/2012 Subject Circumspection prudential principles for Doing Commercial Bank Transfer of Other Parties to Work Implementation. The legal consequences if the credit card debt collectors commit an onrechtmatigedaad act there are 2 (two) ie tort committed employee credit card issuing bank is the responsibility of the bank issuing the credit card while tort committed colleptor debt is the responsibility of service providers. And, the bank Legally responsible for illegal actions carried credit card debt collectors imposition of administrative sanctions.

Keywords: Banks, Credit Cards, Debt Collectors, Onrectmatigedaad

Pendahuluan

Dewasa ini pembayaran dengan menggunakan kartu kredit bisa dilakukan dimana saja. Hampir setiap Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), bahkan gerai-gerai yang menyediakan bisnis retail kini telah menyediakan fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Pembayaran tagihan listrik, telepon, langganan surat kabar,

pembelian mobil, pembelian barang semuanya tinggal gesek dengan menggunakan kartu kredit.

Kartu kredit dalam penggunaannya tidak hanya dimiliki seorang pemilik perusahaan, Manajer, atau Direktur saja. Saat ini, ibu rumah tangga, karyawan swasta, bahkan mahasiswa dapat memiliki kartu kredit.¹ Kartu kredit tidak hanya digunakan sebagai fasilitas pembayaran tapi juga untuk bisa mengangkat gaya hidup seseorang,

¹ Marzuki Yahya. *Siasat Menghadapi Jebakan Kartu Kredit dan Hak-hak Pemilik Kartu Kredit*. (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2012), Hlm. 17.

dengan menggunakan kartu kredit pembayaran dengan sejumlah uang dapat diganti dengan sebuah kartu kredit yang memiliki multi fungsi. Penyelamat finansial merupakan fungsi kartu kredit bagi sebagian orang karena dimana ketika kebutuhan semakin meningkat orang dapat menggunakan kartu kredit sebagai cara pembayaran yang praktis untuk memenuhi kebutuhan tersebut.²

Pola pemakaian kartu kredit seperti ini berjalan terus-menerus. Bank penerbit kartu kredit senang karena kartu kredit digunakan secara aktif. Berbagai fasilitas tambahanpun diberikan untuk memanjakan pengguna kartu kredit. Pengguna kartu kreditpun semakin terlena dan semakin aktif menggunakan kartu kredit sebagai alat pembayaran utama. Akibatnya, tagihan bulanan kartu kredit melonjak dan pengguna kartu kredit tidak mampu melunasi hutang kartu kredit. Dengan demikian, tagihan kartu kredit yang menumpuk disebut kredit macet karena nasabah pemegang kartu kredit tidak lagi mampu untuk membayar tagihan kartu kredit.

Denda dan bunga yang tidak bisa dibayar sama sekali pada tagihan kartu kredit membuat bank penerbit melakukan upaya paksa untuk memberikan surat kuasa kepada pihak ketiga (*debt collector*) untuk menagih hutang kartu kredit yang menumpuk. Penagih hutang dalam melakukan penagihan seringkali menggunakan cara-cara yang kasar dan memalukan. Pengguna kartu kredit akan terus-menerus dikejar dan diteror oleh penagih hutang kartu kredit bahkan pada tahun 2011 terjadi kasus pembunuhan Irjen Octa yang berurusan dengan *debt collector* akibat dari menumpuknya hutang kartu kredit pada salah satu bank asing.³

Saat melakukan penagihan kartu kredit seringkali *debt collector* melakukan perbuatan-perbuatan yang tidak manusiawi dikarenakan nasabah selalu memakai berbagai alasan untuk tidak membayar tunggakan kartu kreditnya. Tindakan nasabah tersebut membuat *debt collector* menagih dengan cara yang kasar sehingga si nasabah berhutang memiliki trauma yang mendalam, stres berkepanjangan, bahkan menimbulkan kematian bagi nasabah pemegang kartu kredit tersebut. Tindakan yang dilakukan oleh *debt collector* tersebut merupakan perbuatan melawan hukum.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi yang berjudul “KAJIAN HUKUM PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN PENAGIH HUTANG KARTU KREDIT”.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan penagih hutang kartu kredit dalam penagihan hutang kartu kredit?
2. Bagaimana akibat hukum apabila penagih hutang kartu kredit melakukan perbuatan melawan hukum?
3. Apakah bank bertanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan penagih hutang kartu kredit?

² *Ibid*, Hlm. 145.

³ basyir-ibnuaffan.blogspot.com/2011/06/analisa-kasus-debt-collector-melalui.html?m=1 diakses pada tanggal 13 Februari 2013 Pukul 19.18 WIB.

Tujuan Penelitian

Penulis mempunyai tujuan dari penulisan ini yang meliputi tujuan umum dan tujuan khusus

Tujuan Umum

1. Memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum sesuai dengan kurikulum di Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Menerapkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh secara teoritis dari perkuliahan serta mengembangkan dan membuat analisa secara yuridis praktis;
3. Memberikan kontribusi pemikiran yang berguna khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember dan masyarakat.

Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan, menganalisa dan mengevaluasi pengaturan penagih hutang kartu kredit dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit;
2. Mendeskripsikan dan menganalisa akibat hukum apabila penagih hutang kartu kredit melakukan perbuatan melawan hukum;
3. Mendeskripsikan dan menganalisa tanggung jawab bank apabila penagih hutang kartu kredit melakukan perbuatan melawan hukum.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut

1. Secara teori sebagai sarana pengembangan ilmu hukum terutama dalam rangka membangun pola pikir mengenai hukum normatif yang ada dengan realita yang terdapat dalam ketentuan-ketentuan penagihan hutang kartu kredit;
2. Secara praktis, penulisan penelitian skripsi ini dapat direkomendasikan kepada masyarakat dengan memberikan *option* solusi terhadap adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh penagih hutang yang terjadi pada mekanisme penagihan kartu kredit yang merupakan objek dalam penelitian ini maupun kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap objek penelitian ini.

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu faktor penting yang menunjang suatu proses penelitian yaitu berupa penyelesaian suatu permasalahan yang akan diteliti terhadap aturan-aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum, di mana metode penelitian merupakan cara yang bertujuan untuk mencapai tingkat ketelitian, jumlah, dan jenis yang akan dihadapi. Metode penelitian hukum merupakan prosedur atau langkah-langkah yang dianggap efektif dan efisien.⁴

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif (*legal research*) yang

⁴ Soerjono Soekanto dan Abdurrahman. *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), Hlm. 45.

merupakan penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma yang ada dalam hukum positif yang berlaku dan yang berhubungan dengan substansi dalam penelitian ini.⁵ Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang mengkonsepkan hukum sebagai norma yang baik.⁶ Norma disini sebagai asas moral, keadilan, maupun norma yang telah dipositifkan sebagai hukum formal.⁷

Pendekatan Masalah

Pada penelitian hukum normatif terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi atau jawaban mengenai isu hukum yang dicari penyelesaian masalahnya. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menelaah perundang-undangan yang mengatur kartu kredit yang didalamnya termasuk penagih hutang kartu kredit. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu pengkajian hukum melalui pendekatan konsep-konsep yuridis. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah pendekatan yang digunakan untuk menemukan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.⁸ Kajian terhadap pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin, akan ditemukan prinsip-prinsip hukum dan dapat digunakan untuk menganalisis konsep-konsep yuridis yang mengatur mengenai penagih hutang kartu kredit.

Bahan Hukum

Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif, artinya bahan hukum yang mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan atau putusan-putusan hakim.⁹ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Kitab Undang-Undang Hukum perdata;
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
4. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia;

6. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia;
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
8. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu;
9. Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/25/PBI/2011 tentang Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain;
10. 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;
11. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum;
12. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 perihal penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.;
13. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 perihal perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 perihal penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.;
14. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/20/DPNP/2012 Perihal Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pekerjaan Kepada Pihak Lain.

Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum yang meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁰

Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang, pada dasarnya mencakup bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang lebih dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum atau bahan rujukan bidang hukum.¹¹ Contohnya, misalnya Bahan hukum tersier dapat berupa kamus, *encyclopedia*, indeks kumulatif, dan seterusnya.¹² Bahan hukum tersier juga mencakup bahan-bahan primer, sekunder dan penunjang (tersier) di luar bidang hukum, misalnya, yang berasal bidang sosiologi, ekonomi, ilmu politik, filsafat dan lain sebagainya, yang oleh para peneliti hukum dipergunakan untuk melengkapi ataupun menunjang data penelitiannya.¹³

⁵ Johnny Ibrahim. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. (Malang: Banyumedia, 2008), Hlm. 295.

⁶ Soetandyo Wignjosoebroto dalam diktat Dyah Ochterina Susanti. *Diktat Mata Kuliah Metode Penulisan dan Penelitian Hukum*. (Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember, 2012), Hlm. 13.

⁷ Dyah Ochterina Susanti. *Ibid*.

⁸ Johnny Ibrahim. *Op. Cit*, Hlm. 306.

⁹ *Ibid*, Hlm. 95.

¹⁰ *Ibid*.

¹¹ Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: Universitas Indonesia, 1984), Hlm. 52, dan dibandingkan dengan Soerjono Soekanto, Sri Mamuji. *Penelitian Hukum Normatif*. (Jakarta: Raja Garfindo Persada), Hlm. 33.

¹² Soerjono Soekanto, Sri Mamuji. *Ibid*.

¹³ *Ibid*.

Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif normatif, yaitu suatu metode untuk memperoleh gambaran singkat mengenai permasalahan yang tidak didasarkan pada bilangan statistik melainkan didasarkan pada analisa yang diuji dengan norma-norma dan kaidah-kaidah hukum yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Dalam melakukan penelitian hukum, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:¹⁴

1. Mengidentifikasi fakta-fakta hukum dan sekaligus mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Mengumpulkan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Pembahasan

1. Pengaturan Penagih Hutang Kartu Kredit Dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan kegiatan usaha yang dijalankan oleh Bank Umum dan tidak dapat dijalankan oleh Bank Perkreditan Rakyat. Kartu kredit adalah suatu produk jasa yang dikeluarkan oleh bank sebagai salah satu bentuk usaha bank yang memberikan berbagai fasilitas untuk memanjakan para pemegang kartu kredit tersebut. Fasilitas yang terdapat pada kartu kredit itulah yang membuat pengguna kartu kredit selalu meningkat. Peningkatan penggunaan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) dapat dilihat dari tingginya peminat kartu kredit BNI Syari'ah yang mencapai 4000 aplikasi Hasanah Card¹⁵ pada tahun 2009.¹⁶ Tingginya minat penggunaan kartu kredit pada BNI Syari'ah merupakan contoh dari sekian banyak bank yang mengeluarkan produk ataupun jasa penerbitan kartu kredit. Untuk memberikan kenyamanan terhadap pemakaian atau penggunaan kartu kredit, bank sebagai penerbit kartu kredit memberi suatu kepastian hukum bagi pemegang kartu kredit. Selain kenyamanan untuk nasabah pemegang kartu kredit, hal ini merupakan wujud kepedulian bank kepada nasabah pemegang kartu kredit.

Kepastian hukum tersebut tertuang pada sebuah peraturan yang mempunyai kekuatan mengikat bagi pihak-pihak yang terkait dalam penerbitan kartu kredit. Dasar hukum penagih hutang kartu kredit terdapat pada Peraturan Bank Indonesia (yang selanjutnya akan disebut dengan PBI) dan Surat Edaran Bank Indonesia (yang selanjutnya

akan disebut dengan SEBI) yaitu: Dasar hukum penagih hutang kartu kredit diatur pada PBI Nomor 14/2/PBI/2012 dan diatur lebih lanjut dengan SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (yang selanjutnya akan disebut dengan SEBI Nomor 14/17/DASP) dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/25/PBI/2011 tentang Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan kepada Pihak Lain (yang selanjutnya akan disebut dengan PBI Nomor 13/25/PBI/2011) yang diatur lebih lanjut dengan SEBI Nomor 14/20/DPNP/2012 Perihal Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan kepada Pihak Lain (yang selanjutnya akan disebut dengan SEBI Nomor 14/20/DPNP).

Pasal 17B PBI Nomor 14/12/PBI/2012 mengatur mengenai kewajiban Bank penerbit kartu kredit dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit dan juga kewajiban bank penerbit kartu kredit yang menyerahkan pekerjaan penagihan hutang kartu kredit kepada pihak lain. Pasal ini berisi sebagai berikut:

1. Dalam melakukan penagihan kartu kredit, penerbit wajib mematuhi pokok-pokok etika penagihan utang kartu kredit;
2. Penerbit kartu kredit wajib menjamin bahwa penagihan utang kartu kredit, baik yang dilakukan oleh penerbit kartu kredit itu sendiri atau menggunakan penyedia jasa penagihan, dilakukan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Dalam hal penagihan utang kartu kredit menggunakan jasa pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penerbit wajib menjamin bahwa:
 - a. Kualitas pelaksanaan penagihannya sama dengan jika dilakukan sendiri oleh penerbit;
 - b. Pelaksanaan penagihan utang kartu kredit hanya untuk utang kartu kredit dengan kualitas tertentu;
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai pokok-pokok etika penagihan utang kartu kredit sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan kualitas utang kartu kredit yang penagihannya dapat dialihkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Surat Edaran Bank Indonesia yang dimaksud pada Pasal 17B PBI Nomor 14/12/PBI/2012 merupakan SEBI Nomor 14/17/DASP/2012, penagihan hutang kartu kredit yang dilakukan oleh penerbit kartu kredit dengan bekerjasama dengan perusahaan penyedia jasa diatur pada ketentuan butir VII.D. angka 4 huruf b dan huruf c. Huruf b mengatur kewajiban penerbit Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK) dalam hal ini kartu kredit yang melakukan kerjasama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan hutang kartu kredit memastikan bahwa:¹⁷

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana, 2010), Hlm. 171.

¹⁵ <http://www.yiela.com/view/318673/peminat-kartu-kredit-syariah-tinggi> diakses pada tanggal 11 Maret 2013 pukul 10.17 WIB menjelaskan bahwa salah satu unit usaha yang dijalankan BNI Syari'ah yaitu kartu kredit Hasanah Card,

¹⁶ <http://www.yiela.com/view/318673/peminat-kartu-kredit-syariah-tinggi> diakses pada tanggal 11 Maret 2013 pukul 10.17 WIB.

¹⁷ Ketentuan Butir VII.D angka 4 huruf b Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/1/DASP/2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

1. Tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika sesuai ketentuan yang berlaku;
2. Identitas setiap tenaga penagihan ditatausahakan dengan baik oleh penerbit kartu kredit;
3. Tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan mematuhi pokok-pokok etika penagihan sebagai berikut:
 - a) Menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan penerbit kartu kredit, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan;
 - b) Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan pemegang kartu kredit;
 - c) Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
 - d) Penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain pemegang kartu kredit;
 - e) Penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus-menerus yang bersifat mengganggu;
 - f) Penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau pemegang kartu kredit;
 - g) Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat pemegang kartu kredit; dan
 - h) Penagihan diluar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada huruf f) dan huruf g) hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan pemegang kartu kredit terlebih dahulu.

Sedangkan huruf c mengatur mengenai penagihan hutang kartu kredit yang dilakukan penerbit kartu kredit bekerjasama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan, maka selain berlaku pada huruf b juga berlaku ketentuan sebagai berikut:¹⁸

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) Penerbit Kartu Kredit wajib menjamin kualitas pelaksanaan penagihan Kartu Kredit oleh perusahaan penyedia jasa penagihan sama dengan jika dilakukan sendiri oleh Penerbit Kartu Kredit.

Ketentuan Bank Indonesia yang dimaksud pada angka 2 diatas terdapat pada PBI Nomor 13/25/PBI/2011 dan diatur lebih lanjut pada SEBI Nomor 14/20/DPNP/2012. Ketentuan PBI Nomor 13/25/PBI/2011 mengenai prinsip

kehati-hatian bagi bank umum yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain disebut juga dengan alih daya, alih daya berkaitan dengan penagihan hutang kartu kredit yang dilakukan perusahaan penyedia jasa. Sedangkan SEBI Nomor 14/20/DPNP/2012 mengatur mengenai:¹⁹

1. Cakupan penagihan kredit dalam ketentuan ini adalah penagihan kredit secara umum, termasuk penagihan kredit kepemilikan rumah, kredit kendaraan bermotor, kredit tanpa agunan dan kartu kredit.
2. Pekerjaan penagihan kredit yang dilakukan dengan Alih Daya adalah pekerjaan penagihan kredit dengan kualitas "Macet" sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penilaian kualitas aset Bank umum.
3. Perjanjian kerjasama Alih Daya penagihan kredit antara Bank dan PPJ harus dilakukan secara tertulis dalam bentuk perjanjian penyedia jasa tenaga kerja.
4. Dalam alih daya penagihan kredit, Bank wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis mengenai penagihan kredit.

Kewajiban bank yang melakukan alih daya yang dimaksud angka 4 diatas untuk menerapkan kebijakan dan membuat prosedur tertulis, berupa:

- a. menginformasikan kepada debitur apabila penagihan atas kewajiban debitur telah diserahkan kepada PPJ;
- b. memastikan bahwa penagihan kredit oleh PPJ dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum;
- c. menyusun etika penagihan kredit yang harus dituangkan dalam perjanjian Alih Daya;
- d. memastikan bahwa tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. menatausahakan identitas setiap tenaga penagih; dan
- f. memastikan bahwa dalam melakukan penagihan PPJ mematuhi pokok-pokok etika penagihan kredit yang dimuat dalam perjanjian Alih Daya, antara lain:
 - 1) penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan debitur;
 - 2) penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
 - 3) penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain debitur;
 - 4) penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
 - 5) penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu debitur;
 - 6) penagihan di luar waktu sebagaimana dimaksud pada angka 5) hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan debitur;
 - 7) petugas penagih wajib menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan oleh Bank, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan; dan
 - 8) penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili debitur.

¹⁸ Ketentuan Butir VII.D angka 4 huruf c Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 perihal Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/1/DASP/2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

¹⁹ Ketentuan butir IV.A Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/20/DPNP/2012 Perihal Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan kepada Pihak Lain.

- g. Bank wajib memastikan bahwa PPJ juga mematuhi etika penagihan yang ditetapkan oleh asosiasi.
5. Dalam hal diperlukan pemanggilan debitur untuk menghadiri pertemuan dengan petugas penagih, Bank paling kurang wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. pertemuan dilakukan di kantor Bank;
 - b. ruang pertemuan dilengkapi dengan CCTV;
 - c. pihak Bank hadir dalam pertemuan tersebut; dan
 - d. seluruh pembicaraan dalam pertemuan tersebut direkam dan dibuat berita acara yang diketahui oleh pihak Bank.

Perlindungan hukum yang diatur dalam PBI Nomor 14/2/PBI/2012 dan diatur lebih lanjut oleh SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 dan PBI Nomor 13/25/PBI/2011 yang diatur lebih lanjut dengan SEBI 14/20/DPNP/2012 merupakan suatu upaya preventif untuk memberi perlindungan bagi nasabah pemegang kartu kredit yang penagihan hutang kartu kreditnya dilakukan oleh penagih hutang kartu kredit baik yang dilakukan oleh bank penerbit kartu kredit ataupun penagih hutang kartu kredit oleh pihak ketiga yaitu *debt collector*.

2. Akibat Hukum Apabila Penagih Hutang Kartu Kredit Melakukan Perbuatan Melawan Hukum

Berbagai fasilitas yang diberikan bank selaku pemegang kartu kredit membuat minat pemakaian kartu kredit selalu meningkat dari waktu ke waktu, tingginya minat pemakaian kartu kredit membuat bank menjaga diri atau mawas diri terhadap hal-hal yang tidak diinginkan untuk terjadi, misalnya pemegang kartu kredit melakukan perbuatan melawan hukum yaitu pemegang kartu kredit wanprestasi berupa lalainya pembayaran kartu kredit pada saat tanggal jatuh tempo, tunggakan pembayaran kartu kredit, pembayaran minimal tunggakan kartu kredit sehingga mengakibatkan menumpuknya hutang kartu kredit, dan lain sebagainya. Untuk menghindari wanprestasi tersebut penerbit kartu kredit melakukan penagihan hutang kartu kredit dengan cara menyampaikan lembar tagihan kartu kredit pada pemegang kartu kredit.²⁰

Setiap transaksi yang dilakukan akan ditagih setiap bulannya dan pemegang kartu kredit wajib melakukan pembayaran sebelum tanggal jatuh tempo atau minimal membayar sejumlah minimum pembayaran yang telah ditentukan. Ada beberapa cara untuk melakukan pembayaran tagihan hutang kartu kredit, antara lain:²¹

1. Setoran tunai di Kasir bank Terdekat;
2. Transfer Via ATM;
3. Autodebit;
4. *Internet Banking*;
5. *Mobile Banking*.

Jika, pemegang kartu kredit tidak melakukan pembayaran sampai tanggal jatuh tempo atau tidak membayar kurang dari pembayaran minimal maka pemegang kartu kredit akan dikenakan biaya keterlambatan yang besarnya sesuai dengan ketentuan bank penerbit kartu kredit dan apabila sampai dengan tanggal cetak penagihan bulan berikutnya

pembayaran masih belum diterima bank penerbit kartu kredit maka bank akan melakukan pemblokiran kartu kredit tersebut dan baru dapat digunakan kembali 1x24 jam atau 1 (satu) hari setelah pembayaran diterima bank penerbit kartu kredit.²² apabila pemegang kartu kredit juga tidak membayarkan tagihan kartu kredit maka bank penerbit kartu kredit akan melakukan upaya agar pemegang kartu kredit melakukan pembayarannya. Apabila dalam waktu 180 (seratus delapan puluh) hari pemegang kartu kredit tidak juga melakukan pembayaran atas pokok, bunga dan denda maka penagihan hutang kartu kredit dilakukan oleh pihak ketiga yaitu *debt collector*. *Debt collector* merupakan pihak yang melakukan penagihan hutang kartu kredit yang disediakan perusahaan penyedia jasa yang telah bekerja sama dengan bank penerbit kartu kredit. kerja sama tersebut merupakan hubungan hukum antara bank penerbit kartu kredit dengan perusahaan penyedia jasa yaitu berupa perjanjian penyediaan tenaga kerja. Penggunaan jasa pihak ketiga dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit dirasa efektif, efisien, dan hemat biaya dibanding proses lainnya yaitu pengadilan.²³ Namun, akhir-akhir penggunaan jasa pihak ketiga dirasa sangat mengusik pemegang kartu kredit. Karena, dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit tidak jarang pihak ketiga menggunakan cara kekerasan.²⁴ Padahal bank penerbit kartu kredit tidak memperbolehkan pihak ketiga melakukan penagihan dengan cara kekerasan. Penagihan hutang kartu kredit oleh pihak ketiga haruslah sesuai dengan pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit.²⁵ Bila penagihan hutang kartu kredit dilakukan dengan melanggar pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit maka akan menimbulkan suatu akibat hukum bagi penagih hutang kartu kredit dan juga bagi penerbit kartu kredit.

Akibat hukum merupakan akibat dari suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki pelaku dan yang diatur oleh hukum.²⁶ Terjadinya akibat hukum didahului dengan adanya peristiwa hukum. Peristiwa hukum merupakan perbuatan atau tingkah laku subyek hukum yang membawa akibat hukum, karena seyogyanya hukum itu mempunyai kekuatan mengikat bagi para pelakunya yaitu subyek hukum.²⁷ Peristiwa hukum yang dilakukan oleh penagihan hutang kartu kredit adalah penagihan hutang kartu kredit kepada pemegang kartu kredit yang mengalami tunggakan kartu kredit. Perwujudan dari akibat hukum adalah sebagai berikut:²⁸

1. Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu kekuatan hukum
2. Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu hubungan hukum

²² Petunjuk layanan kartu kredit BNI. Hlm. 26.

²³ <http://janneshutapea2010.wordpress.com/category/berita/> diakses pada tanggal 16 Mei 2013 jam 09.28 WIB.

²⁴ Marzuki Yahya. *Op. Cit.* Hlm. 131.

²⁵ Ketentuan Butir VIII.D angka 4 huruf b.3 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

²⁶ R. Soeroro. *Pengantar Ilmu Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), Hlm. 295.

²⁷ *Ibid*, Hlm. 251.

²⁸ *Ibid*, Hlm. 296.

²⁰ Pasal 16A 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.

²¹ Marzuki Yahya, *Op. Cit.* hlm. 109-113.

3. Lahirnya sanksi apabila dilakukan tindakan melawan hukum

Tindakan melawan hukum atau perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang dengan melawan hukum kepada orang lain sehingga mengharuskan orang tersebut untuk mengganti kerugian akibat perbuatannya tersebut. Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh penagih hutang kartu kredit baik oleh bank penerbit kartu kredit ataupun perusahaan penyedia jasa merupakan perbuatan penagihan hutang kartu kredit yang dilakukan dengan cara-cara yang seharusnya tidak boleh dilakukan oleh penagih hutang kartu kredit yaitu dengan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang mempermalukan pemegang hutang kartu kredit sebagaimana yang terdapat dalam SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 dan SEBI Nomor 14/20/DPNP/2012. Perbuatan melawan hukum diatur dalam KUHPerdara yaitu Pasal 1365. Pasal ini berbunyi “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Menurut Pasal ini perbuatan yang melanggar hukum merupakan suatu perbuatan yang melawan hak orang lain, unsur-unsur pasal ini apabila dihubungkan dengan perbuatan melawan hukum yang dilakukan penagih hutang kartu kredit adalah sebagai berikut:²⁹

1. Adanya suatu perbuatan

Suatu perbuatan yang melawan hukum harus berawal dari perbuatan yang dilakukan pelaku. Perbuatan yang dilakukan penagih hutang kartu kredit merupakan perbuatan penagihan hutang kartu kredit kepada pemegang kartu kredit yang dilakukan dengan cara ancaman, kekerasan dan juga perbuatan yang membuat pemegang kartu kredit malu.

2. Perbuatan tersebut melawan hukum

Untuk dapat dikatakan suatu perbuatan melawan hukum maka perbuatan tersebut haruslah melanggar undang-undang yang berlaku, melanggar hak orang lain yang telah dijamin oleh hukum, perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban pelaku, perbuatan yang bertentangan dengan kesucilaan atau yang bertentangan dengan sikap baik dalam masyarakat. *Debt Collector* seringkali dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit melanggar ketentuan yang berlaku dan juga melakukan penagihan diluar kewajiban yang seharusnya dilakukan. Penagihan hutang kartu kredit oleh *debt collector* melakukan penagihan dengan melanggar ketentuan SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 dan juga SEBI Nomor 14/20/DPNP/2012. Serta penagihan hutang kartu kredit yang dilakukan dengan cara ancaman, kekerasan ataupun perbuatan yang membuat malu pemegang kartu kredit merupakan perbuatan diluar kewajiban *debt collector*.

3. Adanya kesalahan dari pihak pelaku

Unsur kesalahan dalam perbuatan melawan hukum haruslah memenuhi unsur-unsur kesengajaan, kelalaian dan tidak ada alasan pembeda atau alasan pemaaf. Dalam penagihan hutang kartu kredit yang dilakukan oleh *debt collector* dengan ancaman, kekerasan ataupun

perbuatan yang membuat malu pemegang kartu kredit merupakan suatu perbuatan yang dilakukan dengan sengaja dan mengabaikan ketentuan yang telah ada.

4. Adanya kerugian bagi korban

Kerugian yang harus di dapat pada korban merupakan unsur selanjutnya perbuatan melawan hukum. Dan *debt collector* yang melakukan penagihan hutang kartu kredit dengan cara ancaman dan kekerasan menimbulkan suatu akibat yang harus diterima pemegang kartu kredit yaitu beban trauma yang mendalam.

5. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian

Hubungan klausul antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang terjadi merupakan unsur terakhir dari perbuatan melawan hukum. Unsur ini mensyaratkan perbuatan yang dilakukan pelaku haruslah menimbulkan kerugian bagi korban. Perbuatan *debt collector* dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit yaitu dengan ancaman, kekerasan dan/atau mempermalukan pemegang kartu kredit membuat pemegang kartu kredit mendapatkan akibat atas perbuatan yang dilakukan *debt collector*.

Jadi, bila dilihat dari unsur-unsur perbuatan melanggar hukum diatas dapat disimpulkan bahwa perbuatan melanggar hukum yang dilakukan yaitu perbuatan yang penagihan hutang kartu kredit yang bertentangan dengan ketentuan pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit yang berupa ancaman dan gertakan. Perbuatan ini merupakan suatu perbuatan melawan hukum kepada pemegang kartu kredit, sehingga menimbulkan akibat hukum bagi penagih hutang kartu kredit. Terdapat 2 (dua) pihak yang dapat melakukan penagihan hutang kartu kredit maka akibat hukum yang ditimbulkan dibedakan menjadi 2 pula yaitu sebagai berikut:

2.1 Akibat Hukum Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bank Penerbit Kartu Kredit Dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit

Akibat hukum perbuatan melawan hukum yang dilakukan penagih hutang kartu kredit oleh karyawan bank penerbit kartu kredit mengharuskan karyawan bank tersebut untuk menerbitkan suatu ganti rugi. Karena, perbuatan karyawan bank tersebut merupakan suatu perbuatan yang merugikan pemegang kartu kredit. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian bagi orang lain mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Sehingga sesuai bunyi pasal tersebut maka karyawan bank tersebut harus mengganti kerugian. Tetapi, Pasal 1367 butir (1) berisi mengenai kewajiban seseorang yang tidak saja bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan orang-orang yang berada dalam tanggung jawabnya. Selain itu, Pasal 1367 butir (3) KUHPerdara merupakan pasal yang mengatur mengenai tanggung jawab majikan untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan oleh bawahannya yang mewakili urusan majikannya. Jadi, menurut Pasal 1367 butir (1) dan butir (3) pihak yang harus bertanggung

²⁹ Munir Fuady. *Perbuatan Melawan Hukum*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), Hlm. 10-14.

jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh karyawan bank penerbit kartu kredit adalah bank penerbit kartu kredit bukan karyawan bank penerbit kartu kredit tersebut. Mengenai Pasal 1367 butir (1) dan butir (3) serta tanggung jawab bank penerbit kartu kredit akan dijelaskan pada rumusan masalah yang ketiga.

2.2 Akibat Hukum Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Tenaga Kerja Perusahaan Penyedia Jasa Dalam Penagihan Hutang Kartu Kredit

Akibat hukum perbuatan melawan hukum yang dilakukan penagih hutang kartu kredit oleh tenaga kerja perusahaan penyedia jasa atau yang sering disebut dengan *debt collector* mengharuskan *debt collector* untuk menerbitkan suatu ganti rugi. Tetapi, berdasarkan Pasal 3 ayat (3) PBI Nomor 14/25/PBI/2011 yang berbunyi sebagai berikut:

“bank tetap bertanggung jawab atas pekerjaan yang dialihdayakan kepada perusahaan penyedia jasa”

Pasal diatas mengalami perluasan makna karena setiap tindakan yang dilakukan terhadap pekerjaan yang dialihdayakan adalah tanggung jawab bank penerbit kartu kredit termasuk tindakan yang merugikan nasabah bank penerbit kartu kredit.³⁰ Sesuai dengan ketentuan pasal tersebut maka yang dapat dibebani tanggung jawab adalah bank penerbit kartu kredit. Namun, karena *debt collector* melakukan penagihan hutang kartu kredit atas dasar kuasa oleh bank penerbit kartu kredit yang isi kuasa tersebut berdasarkan perjanjian penyediaan jasa tenaga kerja. Sesuai dengan ketentuan Pasal 10 ayat (2) huruf e PBI Nomor 14/25/PBI/2011 isi perjanjian penyediaan jasa tenaga kerja penagihan hutang kartu kredit dilarang dilakukan dengan melanggar pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit. Apabila *debt collector* melakukan penagihan hutang kartu kredit diluar apa yang dikuasakan oleh bank penerbit kartu kredit. Maka, *debt collector* harus bertanggung jawab atas perbuatan yang merugikan pemegang kartu kredit. Berdasarkan Pasal 1801 butir 1 KUHPperdata yang berbunyi sebagai berikut:

“Si kuasa diwajibkan, selama ia belum dibebaskan, melaksanakan kuasanya, dan ia menanggung segala biaya, kerugian dan bunga yang sekiranya dapat timbul karena tidak dilaksanakannya kuasa itu”

Berdasarkan Pasal 1801 butir 1 KUHPperdata maka *debt collector* wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas perbuatan diluar apa yang dikuasakan. Hal ini menjadi konflik norma karena antara Pasal 3 ayat (3) PBI Nomor 13/25/PBI/2011 dengan Pasal 1801 butir 1 KUHPperdata bertentangan. Sesuai dengan asas *lex superior derogat legi inferiori* yang mempunyai arti bila peraturan yang lebih rendah bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi yang mengatur hal yang sama maka yang berlaku adalah peraturan yang lebih tinggi.³¹ Jadi, berdasarkan asas tersebut tanggung jawab bank yang terdapat pada Pasal 3

ayat (3) PBI Nomor 14/25/PBI/2011 tidak berlaku karena bertentangan dengan Pasal 1801 butir 1 KUHPperdata.

Sama halnya dengan karyawan bank penerbit kartu kredit yang tidak dapat dibebani tanggung jawab *debt collector* juga tidak dapat dibebani tanggung jawab karena *debt collector* menagih hutang kartu kredit berdasarkan perjanjian penyediaan jasa tenaga kerja antara bank penerbit kartu kredit dengan perusahaan penyedia jasa. Perusahaan penyedia jasa menunjuk *debt collector* untuk melakukan penagihan hutang kartu kredit. Sehingga apabila *debt collector* melakukan perbuatan diluar apa yang dikuasakan maka sesuai dengan Pasal 1367 butir (1) dan butir (3) yang harus bertanggung jawab atas perbuatan *debt collector* adalah perusahaan penyedia jasa.

Perbuatan melawan hukum yang dilakukan penagih hutang kartu kredit baik yang dilakukan oleh karyawan bank penerbit kartu kredit ataupun *debt collector* tidak dapat dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Karena, karyawan bank penerbit kartu kredit melakukan penagihan hutang kartu kredit dibawah tanggung jawab bank penerbit kartu kredit. Sehingga yang berhak bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan karyawan bank penerbit kartu kredit adalah bank penerbit kartu kredit. Sedangkan *debt collector* melakukan penagihan hutang kartu kredit berdasarkan perjanjian penyediaan jasa tenaga kerja oleh bank penerbit kartu kredit dengan perusahaan penyedia jasa. Maka yang harus bertanggung jawab atas tindakan *debt collector* diluar apa yang dikuasakan adalah tanggung jawab perusahaan penyedia jasa. Penagih hutang kartu kredit yaitu karyawan bank penerbit kartu kredit dan juga *debt collector* tidak dapat dibebani tanggung jawab secara perdata tetapi dapat dikenai penghukuman secara pidana.

3. Tanggung Jawab Bank Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Penagih Hutang Kartu Kredit

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan misalnya tabungan dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman yaitu kredit.³² Kartu kredit merupakan fungsi lembaga perbankan yaitu memberikan pinjaman dalam bentuk dana talangan atau dalam bentuk uang tunai untuk kepentingan nasabah pemegang kartu kredit. Dengan menyelenggarakan alat pembayaran dengan menggunakan kartu yaitu kartu kredit bank sebagai penerbit kartu kredit memperoleh beberapa manfaat atau keuntungan. berbagai keuntungan tersebut adalah sebagai berikut:³³

1. Iuran tahunan yang dikenakan kepada setiap pemegang kartu;
2. Bunga yang dikenakan pada saat berbelanja dengan menggunakan kartu kredit;

³⁰ Penjelasan Pasal 3 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/25/PBI/2011 tentang Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain.

³¹ Menurut Soedikno dalam Herowati Poesoko. *Op. Cit.* Hlm. 23.

³² Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

³³ Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hlm. 344-345.

3. Biaya administrasi yaitu biaya yang dibebankan kepada setiap pemegang kartu kredit yang akan menarik uang tunai dengan memanfaatkan fasilitas ATM.
4. Biaya denda terhadap keterlambatan pembayaran disamping bunga.

Setiap keuntungan selalu ada resiko yang akan menghadang, resiko yang akan dialami bank penerbit kartu kredit dapat berupa kerugian yang ditimbulkan pemegang kartu kredit yang mengalami penumpukkan hutang kartu kredit. Sehingga sesuai dengan ketentuan bank penerbit kartu kredit apabila nasabah mengalami kolektibilitas macet maka bank penerbit kartu kredit akan melakukan penagihan dengan menggunakan jasa pihak ketiga atau *debt collector*. Penagihan yang dilakukan *debt collector* tidak jarang dilakukan dengan cara yang kasar sehingga penagihan ini menimbulkan trauma psikis bagi pemegang kartu kredit. Sekalipun penagihan hutang kartu kredit harus dilaksanakan sesuai dengan pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit tidak jarang *debt collector* melakukan penagihan dengan sedikit gertak dan ancaman padahal notabene cara ini melanggar ketentuan yang terdapat pada pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit.³⁴ Bila *debt collector* telah melakukan perbuatan demikian maka pemegang kartu kredit akan merasa ketakutan dan akan membayar seluruh atau sebagian tagihan hutang kartu kredit kepada *debt collector*. Padahal tugas utama *debt collector* hanyalah menggiring pemegang kartu kredit untuk segera melunasi tagihan hutang kartu kreditnya pada bank penerbit kartu kredit yang bersangkutan.³⁵ Selain itu, apabila dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit *debt collector* melakukan perbuatan yang melanggar pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit maka bank penerbit kartu kredit yang melakukan penyerahan pekerjaan kepada *debt collector* harus bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh *debt collector*. Bank penerbit kartu kredit sebagai badan hukum adalah cakap untuk melakukan perbuatan hukum. Sehingga bank wajib bertanggung jawab atas setiap perbuatan yang dilakukan termasuk penagihan hutang kartu kredit dengan menggunakan jasa *debt collector*. Tanggung jawab merupakan kewajiban yang harus dipikul sebagai akibat dari perbuatan pihak berbuat.³⁶ Sesuai dengan teori yang terdapat pada perbuatan melawan hukum bank penerbit kartu kredit sebagai badan hukum dapat dimintai pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban dalam hal ini berkenaan dengan teori *Aanprakelijkheid* (teori tanggung gugat). Teori tanggung gugat adalah teori untuk menentukan siapakah yang harus menerima gugatan atau siapa yang harus digugat karena adanya suatu perbuatan melawan hukum.³⁷ Teori tanggung gugat atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan orang lain, dalam ilmu hukum dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:³⁸

- a. Teori tanggung jawab atasan (*Respondeat Superior/a superior risk bearing theory*);

Misalnya, seorang majikan menyuruh seorang buruh untuk bekerja pada suatu tempat kemudian buruh tersebut

melakukan pencurian maka majikan harus bertanggung jawab atas perbuatan buruh tersebut karena majikan kurang berhati-hati dalam memilih buruh.³⁹

- b. Teori tanggung jawab pengganti yang bukan dari atasan atas orang – orang yang menjadi (dalam) tanggungannya;

Misalnya, seorang majikan menyuruh seorang buruh untuk bekerja pada suatu tempat kemudian buruh tersebut melakukan pencurian maka majikan harus bertanggung jawab atas perbuatan buruh tersebut karena majikan kurang berhati-hati dalam memilih buruh.⁴⁰

- c. Teori tanggung jawab pengganti dari barang – barang yang berada dibawah tanggungannya.

Misalnya, beberapa genteng rumah seorang A merosot sehingga menjatuhkan seorang B yang sedang melalui jalan itu, maka seorang B harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita B.⁴¹ Si A dapat untuk tidak bertanggung atas kerugian yang dialami si B apabila si B mengutik-utik genteng rumah si A untuk mengambil sesuatu barang diatas genteng, sehingga genteng itu jatuh dan menjatuhkan si B.⁴²

Debt collector merupakan pihak yang melakukan penagihan hutang kartu kredit yang melakukan penagihan untuk memenuhi kewajiban sebagai pekerja pada bank penerbit kartu kredit. Jadi, penagihan hutang kartu kredit yang dilakukan *debt collector* atas nama bank penerbit kartu kredit. Antara bank penerbit kartu kredit dengan *debt collector* mempunyai hubungan hukum, hubungan hukum yaitu berupa pemberian kuasa oleh bank penerbit kartu kredit kepada *debt collector* untuk menagih hutang kartu kredit kepada pemegang kartu kredit. Hubungan hukum antara bank penerbit kartu kredit dengan *debt collector* menimbulkan suatu akibat hukum sehingga apabila *debt collector* melakukan perbuatan melawan hukum maka bank penerbit kartu kredit wajib bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh *debt collector*. Tanggung jawab bank penerbit kartu kredit merupakan tanggung jawab atasan dan juga tanggung jawab pengganti. Pembebanan tanggung jawab atasan ini timbul karena penagih hutang kartu kredit yaitu karyawan bank penerbit kartu kredit melakukan penagihan hutang kartu kredit atas nama bank penerbit kartu kredit. Sedangkan pembebanan tanggung jawab pengganti ini timbul karena *debt collector* melakukan penagihan hutang kartu kredit atas perintah bank penerbit kartu kredit. Bentuk tanggung jawab yang harus dipikul oleh bank penerbit kartu kredit adalah menerima setiap konsekuensi yang timbul atas perbuatan yang dilakukan penagih hutang kartu kredit.

Sanksi yang merupakan bentuk tanggung jawab yang harus dipikul oleh bank penerbit kartu kredit yang penagih hutang kartu kreditnya melakukan pelanggaran atas pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit diatur dalam Pasal 1367 butir (1) KUHPerdara. Pasal 1367 butir (1) KUHPerdara mengatur tanggung jawab ikutan yaitu tanggung jawab yang harus dipikul oleh orang atau badan yang tidak ikut melakukan suatu perbuatan yang dilakukan oleh orang yang menjadi tanggung jawabnya. Bunyi Pasal

³⁴ Marzuki Yahya. *Op. Cit.* Hlm. 178.

³⁵ *Ibid.* Hlm. 205.

³⁶ Munir Fuady. *Op. Cit.* Hlm. 16.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ R. Wirjono Prodjodikoro. *Perbuatan Melanggar Hukum (Dipandang dari Sudut Hukum Perdata)*. (Bandung: Mandar Maju, 2000), Hlm. 63-64.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ *Ibid.* Hlm. 69.

⁴² *Ibid.* Hlm. 70.

1367 butir (1) adalah “seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk perbuatan yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, atau barang-barang yang berada dalam pengawasannya”. Selain Pasal 1367 butir (1) KUHPerduta bentuk tanggung jawab yang harus dipikul oleh bank penerbit kartu kredit dipertegas dalam Pasal 1367 butir (3) yang berbunyi “Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya” Maksud dari Pasal 1367 butir (3) diatas bila dihubungkan dengan tanggung jawab yang harus dipikul bank penerbit kartu kredit adalah penagih hutang kartu kredit yang melakukan penagihan hutang kartu kredit mewakili bank penerbit kartu kredit. Dalam melakukan penagihan hutang kartu kredit ternyata penagih hutang kartu kredit melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerduta maka hal ini menjadikan bank sebagai pihak yang melakukan penyerahan penagihan hutang kartu kredit kepada penagih hutang kartu kredit memikul tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh penagih hutang kartu kredit. Sanksi yang diatur dalam Pasal 1367 KUHPerduta merupakan sanksi perdata yaitu sanksi yang diterima oleh orang yang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hukum. Sanksi perdata akan muncul apabila pihak yang dirugikan menggugat orang yang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hukum. Bila pihak yang dirugikan tidak melakukan upaya gugatan maka orang yang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hukum tidak dapat jatuhi sanksi perdata. Gugatan yang dilakukan oleh pihak yang dirugikan akan teralisasi bila gugatan diterima dan gugatan tersebut dapat tidak teralisasi bila gugatan ditolak. Umumnya gugatan berisi permohonan ganti rugi yang diajukan pihak yang dirugikan. Bila dihubungkan dengan penagihan hutang kartu kredit oleh penagih hutang kartu kredit dengan melakukan perbuatan melawan hukum kepada pemegang kartu kredit (yaitu dalam hal ini pihak yang dirugikan), pemegang kartu kredit dapat melakukan tuntutan ganti rugi kepada bank penerbit kartu kredit.

Bentuk dan ganti rugi yang harus diberikan oleh bank penerbit kartu kredit kepada pemegang kartu kredit dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu.⁴³

1. Ganti rugi imateril
2. Ganti rugi materil

Selain Pasal 1367 butir (1) dan butir (3) yang merupakan sanksi perdata tanggung jawab bank juga diatur secara khusus dalam PBI yaitu Pasal 38 PBI Nomor 14/2/PBI/2012. Pasal ini berisi mengenai ketentuan bank penerbit kartu kredit apabila melanggar ketentuan mengenai pokok etika penagihan hutang kartu kredit yang diatur dalam Pasal 17B PBI Nomor 14/2/PBI/2012. Pasal ini berbunyi sebagai berikut:

- (1) Prinsipal, **Penerbit**, Acquirer, Penyelenggara Kliring, dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir yang melanggar ketentuan dalam Pasal 3, Pasal 4, Pasal 8,

Pasal 10, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 15A, Pasal 16, Pasal 16A, Pasal 16B, Pasal 17, Pasal 17A, **Pasal 17B**, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, Pasal 29A, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 35, Pasal 56, Pasal 57, Pasal 58, Pasal 58B dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. teguran;
 - b. denda;
 - c. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan APMK; dan/atau
 - d. pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan APMK.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia.

Pasal 38 ayat (1) PBI Nomor 14/2/PBI/2012 ini merupakan sanksi administrasi dan sanksi ini akan diatur lebih lanjut dengan Surat Edaran Bank Indonesia. Akan tetapi, tidak ada SEBI yang mengatur lebih lanjut mengenai sanksi tersebut. Seharusnya, SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 adalah SEBI yang mengatur mengenai tata cara pengenaan sanksi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) PBI 14/2/PBI/2012. Namun, SEBI ini juga tidak mengatur mengenai tata cara pengenaan sanksi yang dimaksud Pasal 38 ayat (2) PBI 14/2/PBI/2012. Hal ini berarti terjadi kekosongan hukum karena SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 ataupun SEBI yang lainnya tidak ada yang mengatur mengenai tata cara pengenaan sanksi.

Kesimpulan

1. Pengaturan penagih hutang kartu kredit dalam penagihan hutang kartu kredit, tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pengaturan penagih hutang kartu kredit dalam penagihan hutang kartu kredit dapat 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; Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/25/PBI/2011 tentang Prinsip Kehatia-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain; Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu; Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/20/DPNP/2012 Perihal Prinsip Kehatia-hatian bagi Bank Umum yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain. Secara normatif Peraturan Bank Indonesia mempunyai kekuatan hukum mengikat dan dicantumkan pada Lembaran Negara, hal ini berdasarkan Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Sedangkan Surat Edaran Bank Indonesia Secara normatif tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat karena tidak

⁴³ Munir Fuady. *Op. Cit.* Hlm. 134-135.

dicantumkan pada Lembaran Negara, walaupun pada ranah empiris Surat Edaran Bank Indonesia juga tetap ditaati oleh bank-bank di Indonesia. Hal ini menjadi kekosongan hukum, pada saat Surat Edaran Bank Indonesia tidak masuk kedalam tata urutan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

2. Akibat hukum bila penagih hutang kartu kredit melakukan perbuatan melawan hukum ada 2 (dua) yaitu:
 1. Perbuatan melawan hukum yang dilakukan karyawan bank penerbit kartu kredit adalah tanggung jawab bank penerbit kartu kredit;
 2. Perbuatan melawan hukum yang dilakukan *debt collector* adalah tanggung jawab perusahaan penyedia jasa.
3. Secara yuridis bank bertanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan penagih hutang kartu kredit. Hal ini sesuai dengan Pasal 1367 butir 1 KUHPerdata yang menyatakan bahwa “seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya” dan juga Pasal 1367 butir 3 KUHPerdata juga menyatakan “majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakai”. Selain itu, dalam Pasal 38 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yaitu bank penerbit kartu kredit yang melanggar Pasal 17B Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu akan dikenakan sanksi administrasi berupa teguran; denda; penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu; dan/atau pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu. Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administrasi akan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, dengan ini penulis sampaikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Gubernur Bank Indonesia hendaknya Surat Edaran Bank Indonesia ditingkatkan menjadi Peraturan Bank Indonesia agar lebih mempunyai kekuatan hukum yang mengikat.
2. Kepada Bank Indonesia hendaknya setiap membuat Peraturan Bank Indonesia selalu menyesuaikan peraturan perundang-undangan yang berada diatasnya.
3. Kepada Bank Indonesia hendaknya membuat Peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai pengenaan sanksi terhadap pelanggaran pokok-pokok etika penagihan hutang kartu kredit.

Daftar Bacaan

- Dyah Ochtorina Susanti. 2011. Diktat Mata Kuliah Perbuatan Melawan Hukum (Teori Shuctznorm Dalam PMH IV). Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember.
- , 2012. Diktat Mata Kuliah Metode Penulisan dan Penelitian Hukum. Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember.
- Herowati Poesoko. 2010. Diktat Mata Kuliah Metode Penulisan dan Penelitian Hukum. Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember.
- Imam Prayoga Suryahadibroto dan Djoko Prakoso. 1995. Surat Berharga Alat Pembayaran Dalam Masyarakat Modern. Jakarta: Rineka Cipta.
- Johannes Ibrahim. 2004. Kartu Kredit. Bandung: Refika Aditama.
- Johnny Ibrahim. 2008. Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. Malang: Banyumedia.
- Kasmir. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Marzuki Yahya. 2012. Siasat Menghadapi Jebakan Kartu Kredit dan Hak-hak Pemilik Kartu Kredit. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Munir Fuady. 2010. Perbuatan Melawan Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Peter Mahmud Marzuki. 2010. Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana.
- Prathama Rahardja. 1997. Uang dan Perbankan. Jakarta: Rineka Cipta.
- R. Soeroso. 2000. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- R. Wirjono Prodjodikoro. 2000. *Perbuatan Melanggar Hukum (Dipandang dari Sudut Hukum Perdata)*. Bandung: Mandar Maju.
- Subekti. 1984. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia.
- Soerjono Soekanto. 1984. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: Universitas Indonesia.
- dan Abdurrahman. 2003. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Rineka Cipta.
- , Sri Mamudji. 1985. Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Peraturan Perundang-undangan

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/25/PBI/2011 Tentang Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pekerjaan Kepada Pihak Lain.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012
Perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia
Nomor 11/10/DASP/2009 Perihal Penyelenggaraan
Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan
Kartu.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/20/DPNP/2012
Perihal Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum
Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pekerjaan
Kepada Pihak Lain.

Lain-lain

Busyra Azheri. 2010. *Disertasi: Tanggung Jawab Sosial
Perusahaan (Corporate Social Responsibility)
Dalam Kegiatan Pertambangan Di Sumatera Barat.*
Malang: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum
Universitas Brawijaya.

Petunjuk layanan kartu kredit BNI. Hlm. 26.

Internet

basyir-ibnuaffan.blogspot.com/2011/06/analisa-kasus-debt-collector-melalui.html?m=1 diakses pada tanggal 13
Februari 2013 Pukul 19.18 WIB

<http://janneshutapea2010.wordpress.com/category/berita/>
diakses pada tanggal 16 Mei 2013 jam 09.28 WIB.

<http://www.yiela.com/view/318673/peminat-kartu-kredit-syariah-tinggi> diakses pada tanggal 11 Maret 2013
pukul 10.17 WIB.

