

BAB I

PENDAHULUAN

A. latar Belakang

Perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin pesat diikuti pula dengan perubahan gaya hidup, termasuk pula didalamnya kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan. Kehadiran bank beserta dengan produk yang dihasilkan tidak dapat dipisahkan dengan masyarakat. Produk perbankan yang cukup diminati oleh masyarakat pada saat ini salah satunya adalah kartu kredit. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian kartu kredit adalah kartu kecil yang dikeluarkan oleh bank yang menjamin pemegangnya untuk berbelanja tanpa membayar kontan dan pengeluaran belanja itu akan diperhitungkan direkening pemilik kartu di bank tersebut.

Informasi yang didapat oleh penulis dari www.birokredit.com yang berdasarkan data yang berasal dari Bank Indonesia bahwa jumlah bank yang menerbitkan kartu kredit sebanyak 21 bank. Selanjutnya total jumlah pemegang kartu kredit sampai November 2005 sebanyak 6.72 juta orang dengan volume transaksi 87.53 juta kali. Perkembangan cukup pesat tersebut disebabkan perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia terutama kelas menengah keatas, dimana banyak anggota masyarakat yang karena kebutuhan dan gaya hidup yang membutuhkan suatu alat pembayaran yang praktis, cepat dan mudah, serta kartu kredit yang ditawarkan oleh masing-masing bank mempunyai kelebihan-kelebihan masing-masing.

Kelebihan-kelebihan tersebut diukur dari kisaran besar bunga, kemudahan bertransaksi di banyak tempat, besaran *fee* transaksi yang harus dibayar, hingga undian-undian yang menawarkan banyak hadiah. Khusus di Indonesia, rata-rata bank yang menawarkan kartu kredit memberikan bunga 2,25% per bulan untuk berbelanja dan bunga 3,25% per bulan untuk penarikan tunai (InfoBank, Oktober 2004:47)

Tercatat kartu kredit bank BNI, kartu kredit terbesar kedua setelah CitiBank. Sampai tahun 2003 bank BNI telah mempunyai 800.000 pengguna kartu kredit, bahkan sampai dengan akhir 2004, target yang ingin diraih mencapai 1 juta pemegang kartu. Karena pertumbuhan kartu kredit yang cukup pesat tersebut, banyak bank-bank yang menawarkan kartu kredit dipasaran dengan mempromosikan berbagai macam keunggulan yang dimiliki. Masing-masing bank menawarkan kartu kredit dengan segala kemudahan yang dimiliki agar dapat menarik nasabah.

Permasaran kartu kreditpun dijalankan dengan berbagai macam cara, mulai dengan promosi langsung kepada calon nasabah, baik melalui pusat-pusat kegiatan masyarakat, seperti pusat perbelanjaan, kantor-kantor, hingga penawaran langsung terhadap nasabah bank yang belum mempunyai kartu kredit. Promosi tidak langsungpun tak kalah pentingnya, dimana banyak bank yang gencar melakukan promosi-promosi di banyak media elektronik, cetak, hingga media-media diluar ruangan. Hal-hal inilah yang membuat masyarakat menjadi tertarik dan akhirnya mengajukan permohonan untuk menjadi pemegang kartu kredit. Namun karena penjualan kartu kredit dikejar

oleh target, banyak para pemasar kartu kredit yang memudahkan calon pemegang kartu untuk dapat diterima, tanpa melihat kondisi ekonomi yang dimiliki oleh calon pemegang kartu. Peristiwa-peristiwa tersebut terjadi di semua tempat dan hampir disemua bank yang menawarkan kartu kredit.

Kartu kredit bisa didapatkan oleh nasabah hanya dengan mengajukan permohonan mengisi aplikasi permohonan kartu kredit yang disediakan oleh bank dan dengan persyaratan yang sangat mudah, yang dilanjutkan dengan melakukan perjanjian tertulis antara pihak bank dan pihak nasabah, yang didasarkan pada pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerd) yang berbunyi **“semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”**. Dari segi kacamata hukum antara nasabah dengan bank terdiri dari dua bentuk yaitu (Fuady, 1999:102) :

1. hubungan kontraktual

hubungan kontraktual tersebut berdasarkan atas suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur (pemberi dana) dengan pihak debitur (peminjam dana). Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan KUH Perdata tentang kontrak (buku ketiga);

2. hubungan non kontraktual

ada enam jenis hubungan hukum antara bank dan nasabah selain dari hubungan kontraktual sebagaimana yang telah disebutkan diatas, yaitu

hubungan fidusia, hubungan konfidensial, hubungan *bailor-bailee*, hubungan *mortgagor*, dan hubungan *trustee-beneficiary*.

Namun pada akhirnya kartu kredit yang sangat populer sebagai alat pembayaran dikalangan masyarakat menengah keatas tersebut dapat menimbulkan masalah. Masalah ini salah satunya diakibatkan oleh nasabah sendiri, dimana pemakaian yang berlebihan akan membuat hutang pengguna kartu semakin menumpuk. Dan akhirnya pengguna kartu yang dalam hal ini adalah nasabah sudah tidak sanggup lagi menjalankan kewajibannya atau dengan kata lain melakukan penunggakan pembayaran. Faktor lain yang mengakibatkan masalah ini adalah berasal dari pihak bank sendiri. Pihak bank disinyalir kurang melakukan seleksi yang ketat sebagai mana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, khususnya Pasal 19 Ayat (2). Secara singkat pasal tersebut berbunyi penerbit wajib menerapkan manajemen risiko kredit yang sekurang-kurangnya meliputi : penetapan minimum usia calon pemegang kartu, penetapan minimum pendapatan calon pemegang kartu, penetapan batas maksimum kredit calon pemegang kartu, dan penetapan persentase minimum pembayaran oleh pemegang kartu sekurang-kurangnya sebesar 10% (sepuluh per seratus) dari total tagihan. Menurut informasi yang didapat oleh penulis dari www.kompas.com yakni, data Bank Indonesia (BI) per Maret 2006, kredit bermasalah kartu kredit mencapai Rp 1,8 triliun atau 10,1 persen dari total kredit melalui penggunaan kartu sebesar Rp 17,6 triliun

Bisnis perbankan merupakan suatu bisnis yang penuh dengan resiko, sehingga seharusnya pihak bank mengetahui hal-hal seperti apa yang akan mereka hadapi. Begitu juga dalam menghadapi kredit macet, pihak bank seharusnya dapat menyelesaikan masalah ini dengan mengikuti peraturan-peraturan seperti yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Pihak bank seharusnya dalam menghadapi masalah tersebut melewati tahap-tahap yang bertujuan untuk menyelesaikan kredit macet yang antara lain (Kasmir dalam Suhardi, 2003:106-107) :

- a. *Reschedulling* atau penjadwalan ulang, yaitu perubahan syarat kredit yang hanya menyangkut alat pembayaran.
- b. *Reconditioning*, atau persyaratan ulang, yaitu perubahan sebagian atau seluruh syarat-syarat kredit meliputi perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu, tingkat suku bunga, penundaan sebagian atau seluruh suku bunga dan persyaratan lain tetapi tidak menyangkut penambahan dana.
- c. *Restructuring* atau penataan ulang, yaitu perubahan syarat kredit yang menyangkut penambahan dana bank, konversi sebagian atau seluruh tunggakan bunga menjadi pokok kredit baru, konversi sebagian atau seluruh seluruh kredit menjadi penyertaan bank atau mengambil *partner* lain untuk menambah penyertaan.
- d. *Liquidation* yaitu penjualan barang milik debitur untuk pelunasan hutang.

- e. Advokasi hukum melalui non litigasi maupun litigasi. Nasabah yang tidak sanggup lagi melaksanakan kewajibannya mengakibatkan kredit macet yang pada akhirnya merugikan bank.

Pasal 12 Undang-Undang Nomor 49/Prp/Tahun 1960 Tentang Panitia Urusan Piutang Negara yang berbunyi;

“instansi-instansi pemerintah dan badan-badan negara diwajibkan menyerahkan piutang-piutangnya yang adanya dan besarnya telah pasti menurut hukum akan tetapi penanggung utangnya tidak mau melunasi sebagaimana mestinya kepada PUPN”.

Dari bunyi pasal tersebut sangat bahwa jika pihak bank yang dimaksud dalam hal ini adalah bank milik pemerintah, maka penyelesaian kredit macet wajib diserahkan kepada Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN). Bagi pihak bank swasta maka jalan yang dapat ditempuh pada akhirnya yakni, penyelesaian kredit macet melalui peradilan umum. Peradilan Umum dipilih karena hanya peradilan umum yang dapat dipergunakan sebagai lembaga penyelesaian kredit macet sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman.

Namun yang sangat disayangkan adalah pihak bank biasanya menggunakan jasa *debt collector* dalam menyelesaikan kredit macet pada kartu kredit. Penggunaan Jasa *debt collector* sebenarnya telah diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60 Tahun 2005 tepatnya pada Angka I Nomor 3 Huruf a bagian yang ke 2 yang berbunyi ;

“Penggunaan jasa lain diluar pihak penerbit untuk melakukan penagihan”.

Tugas untuk melakukan penagihan juga diatur yakni pada Huruf b yang berbunyi

“menyampaikan informasi tagihan (billing statement) secara lengkap, akurat, dan informatif, serta dilakukan secara benar dan tepat waktu”.

Namun yang terjadi dilapangan biasanya jasa *debt collector* menjalankan tugas mereka dengan cara-cara yang tidak patut, yakni dengan menggunakan kata-kata yang kasar dan tidak pantas untuk nasabah, bahkan terkadang mencelakakan nasabah. Perlindungan hukum adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun didalam hubungan dengan manusia lain (Mertokusumo, 1988:58). Perlindungan hukum yang dimaksud dalam penelitian tesis ini adalah perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen penting dilaksanakan untuk dapat menjamin kedudukan konsumen itu sendiri dalam menjalin hubungan dengan pelaku usaha. Konsumen yang dalam penelitian ini adalah nasabah debitur yang sangat memerlukan perlindungan dari tindakan-tindakan pihak bank yang menyelesaikan sengketanya dengan cara-cara yang tidak dibenarkan.

Pihak Bank yang selama ini banyak mendapat kritikan cukup keras dari berbagai pihak termasuk dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen, seakan hanya menutup mata melihat persoalan ini. Pengaduan yang dilakukan oleh nasabah debitur yang mengeluh tentang tindakan-tindakan yang dilakukan oleh *debt collector* juga tidak ditanggapi dengan serius, bahkan terkadang pihak bank tidak ingin menyelesaikan permasalahan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hal ini berarti pihak bank telah melanggar Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

1. Perumusan Masalah

- a. Hal-hal apa saja yang melatarbelakangi penagihan hutang kartu kredit oleh bank melalui *debt collector* ?
- b. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penagihan hutang kartu kredit oleh bank melalui *debt collector* dilaksanakan ?

2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap nasabah yang dalam hal ini adalah nasabah pengguna kartu kredit bank.

3. Batasan Konsep

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pada judul penelitian ini memang menyebutkan tentang perlindungan kepada nasabah yang berada dalam posisi sebagai konsumen. Oleh karena itu penulis menggunakan pengertian perlindungan konsumen pada bagian batasan konsep. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang dimaksud Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

b. Pengertian Kartu Kredit

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005, Kartu Kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus (*charge card*) ataupun secara angsuran.

c. Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang no 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang no 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

d. Pengertian *Debt Collector*

Pengertian *debt collector* atau juru tagih menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Balai Pustaka, 1994) dapat dijelaskan secara terpisah. Pengertian juru adalah orang yang pandai dalam suatu pekerjaan yang memerlukan latihan, kecakapan, dan kecermatan (keterampilan). Sementara pengertian tagih adalah menagih/meminta

(memperingatkan, mendesak) supaya membayar. Dari kedua pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa pengertian *debt collector* adalah orang yang pandai atau cakap dalam hal meminta atau menagih hutang.

4. Keaslian Penulisan

Penulis menyadari banyak karya penelitian, tulisan, seminar, maupun karya-karya ilmiah dalam berbagai bentuk yang mengupas tentang perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penagihan hutang kartu kredit oleh bank melalui *debt collector*. Namun walaupun demikian penulis berpendapat bahwa penulisan tesis ini adalah asli karya penulis sendiri dan bukan merupakan hasil tiruan.

5. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya hukum perlindungan konsumen.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan masukan bagi pihak bank, khususnya yang menerbitkan kartu kredit.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengevaluasi bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah debitur dalam penagihan hutang kartu kredit oleh bank melalui *debt collector*.
2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi tindakan yang diambil oleh pihak bank dalam menyelesaikan kredit macet pada kartu kredit.