



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PROSES  
PENAGIHAN TUNGGAKAN KARTU KREDIT SYARIAH (SYARIAH  
CARD) MELALUI JASA *DEBT COLLECTOR* PADA INDUSTRI  
PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA**

Fatin Nandari\*, Ro'fah Setyowati, Islamiyati  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [fatinnandari@gmail.com](mailto:fatinnandari@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dasar hukum penggunaan jasa *debt collector* dalam proses penagihan tunggakan *syariah card* pada industri perbankan syariah di Indonesia dan perlindungan hukum kepada nasabah pengguna *syariah card* terhadap adanya penggunaan jasa *debt collector* dalam proses penagihan tunggakan pembayaran. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Hasil penelitian menunjukkan dasar hukum penggunaan jasa *debt collector* dalam proses penagihan tunggakan *syariah card* pada industri perbankan syariah di Indonesia selain berpegang pada prinsip syariah juga diatur pada Pasal 17B dan Pasal 21 ayat (1) PBI Nomor 14/2/PBI/2012 dan Ketentuan VII D angka 4 SEBI Nomor 14/17/DASP. Perlindungan hukum kepada nasabah pengguna *syariah card* terhadap adanya penggunaan jasa *debt collector* dalam proses penagihan tunggakan pembayaran menurut PBI Nomor 10/10/PBI/2008 dan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 dapat diwujudkan dengan memberikan edukasi terkait risiko dalam produk *syariah card* dan mengenai penggunaan jasa *debt collector* oleh bank syariah. Nasabah yang mengalami perlakuan semena-mena oleh *debt collector* dapat mengajukan pengaduan kepada bank penerbit *syariah card*, dan kepada Bank Indonesia. Tindakan semena-mena yang dilakukan oleh *debt collector* dapat dijatuhi sanksi sesuai dengan perbuatan melanggar hukum yang dilakukannya. Pihak bank syariah sebagai pengguna jasa dan pemberi kuasa juga wajib mempertanggung jawabkan dan dapat pula dijatuhi sanksi.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, *Debt Collector*, *Syariah Card*

**Abstract**

*This study aims to determine the legal basis for the use of the services of debt collectors in the billing process arrears sharia card in the Islamic banking industry in Indonesia and legal protection to customers sharia card users to their use of the services of debt collectors in the billing process payment arrears. This research is an empirical legal research. The results showed the legal basis for the use of the services of debt collectors in the billing process arrears sharia card in the Islamic banking industry in Indonesia in addition to adhering to the principles of sharia in addition to adhering to Islamic principles is also regulated by Bank Indonesia Regulation Number 14/2 / PBI / 2012 Article 17B and Article 21 paragraph ( 1 ) and Conditions VII D number 4 SEBI No.14/17 / DASP. Legal protection to customers of sharia card users to their use of the services of debt collectors in the billing process payment arrears by Bank Indonesia Regulation Numbers 10/10 / PBI / 2008 and 16/1 /PBI/2014 can be realized by providing risk-related education in the product of sharia card and the use of the services of debt collectors by Islamic banks. Customers who experience mistreatment by a debt collector may file a complaint with the card issuing bank sharia and to Bank Indonesia. Arbitrary actions committed by a debt collector can be penalized in accordance with the act unlawful accomplishments. The Islamic banks as service users and providers of power shall also be accountable and may also be subject to sanctions.*

Keywords : *Legal Protection, Debt Collector, Sharia Card*

## I. PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan perbankan Islam atau lebih sering disebut dengan perbankan syariah di Negara Indonesia semakin pesat. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia mulai terlihat sejak lahirnya bank syariah yang diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992<sup>1</sup> yang merupakan hasil dari Lokakarya dan Munas yang diselenggarakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 1990.

Besarnya antusias masyarakat Indonesia mengenai bank bagi hasil atau bank syariah memberikan dorongan kepada pemerintah untuk dapat mengakomodirnya, salah satunya dengan memberi kesempatan pada bank untuk menjalankan usaha dengan di dasarkan oleh prinsip bagi hasil. Secara formal bank bagi hasil ini yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang kemudian di amandemen dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Ketentuan ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan penyediaan jasa perbankan berdasarkan sistem bagi hasil.<sup>2</sup> Di

ikuti dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Terbukti berdasarkan data statistik perbankan syariah Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah jaringan kantor bank syariah mencapai 2.230 jaringan per Maret 2016.<sup>3</sup>

Pesatnya perkembangan pada sektor perbankan syariah tidak terjadi dengan begitu saja, namun dengan pembenahan di berbagai sisi salah satunya dengan cara menerbitkan berbagai produk yang mengikuti perkembangan zaman. Salah satu nya berupa produk kartu kredit. Produk kartu kredit sendiri mulai dikenal di Indonesia melalui industri perbankan konvensional.<sup>4</sup>

Penggunaan kartu kredit tanpa diikuti dengan kesadaran akan seberapa besar kemampuannya ini lah yang sering menimbulkan permasalahan. Kelemahan kartu kredit terletak pada pembebanan bunga, jika pemegang kartu tidak mampu membayar pada saat jatuh tempo. Maka akan menimbulkan penggandaan bunga yang berlipat dan terpuruk dalam perangkat kapitalisme global.<sup>5</sup>

Berkaca pada persoalan di atas serta di perkuat dengan adanya tuntutan zaman, pada tahun 2006 Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia mengeluarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional No:54/DSN-MUI/X/2006 tentang

---

<sup>1</sup> Ayief Fathurrahman, *Meninjau Ulang Landasan Normatif Perbankan Syariah Di Indonesia (Telaah atas Teori Kontruksi Fiqh Klasik)*, Jurnal Al-Mawarid, Vol. XI, No. 1, (Agustus 2010) halaman 6. Walaupun terdapat beberapa pendapat tentang hal ini diantara pendapatnya yaitu lahirnya BMI hanya sebagai bentuk akomodasi pemerintah kepada kaum muslimin, mengingat kaum muslimin merupakan agama mayoritas. Pendirian BMI termasuk teori akomodasi pemerintah yang bersifat infrastruktur, selain struktural, legeslatif, dan kultural. Lebih lanjut baca Bahtiar Effendy, "Islam dan Negara : Transformasi Pemikiran dan Praktik Politik Umat Islam di Indonesia", dalam *Paramadina*, Jakarta, 1998, hlm. 269-310. Lihat juga Fahry Ali, "Akomodasi Non-Politik Islam Indonesia dalam Struktur Orde Baru", dalam *Prisma*, Maret 1991.

<sup>2</sup> Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*. Ed. Rev. Cet. 3, (Jakarta : Kencana, 2006), halaman 61.

---

<sup>3</sup> Otoritas Jasa keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Tahun 2016*, Vol. 14 No:04, Maret 2016 (Jakarta: OJK 2016) halaman 4.

<sup>4</sup> Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Ed.1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), halaman 200.

<sup>5</sup> Devianita Nuke Mawardhika, *Perlakuan Akuntansi terhadap Denda Kartu Kredit Bank Syariah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya*, Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya (2 Agustus 2013), halaman 2.

*Syariah Card*. Fatwa tersebut mendorong perbankan syariah untuk mulai mengeluarkan produk kartu kredit (*syariah card*) dengan tujuan untuk semakin mempermudah transaksi ekonomi masyarakat Indonesia yang berlandaskan prinsip syariah.

Kartu kredit termasuk di dalamnya *syariah card* merupakan produk yang populer, tercatat ada 16.896.126 kartu kredit yang saat ini beredar per April 2016 (sesuai data yang dirilis oleh AKKI, Asosiasi Kartu Kredit Indonesia).<sup>6</sup> Populernya penggunaan kartu kredit pada masyarakat Indonesia menyebabkan beberapa kemungkinan berupa penyalahgunaan pun juga meningkat, salah satunya adalah wanprestasi berupa kurang lancarnya pembayaran tagihan kartu kredit oleh nasabah.<sup>7</sup>

Wanprestasi yang tidak segera diselesaikan akan memunculkan suatu permasalahan baru berupa kredit macet. Risiko tersebut akhirnya mendorong lembaga perbankan untuk mengindahkan segala cara bahkan dengan jalan kekerasan lewat penagihan melalui pihak ketiga yaitu *debt collector*, supaya pinjaman yang diberikan kepada debitur melalui produk kartu kredit ini dapat dibayar.<sup>8</sup>

Kenyataannya tidak hanya perbankan konvensional yang

menggunakan jasa *debt collector*, namun juga perbankan syariah. Keresahan nasabah perbankan Syariah akan adanya penggunaan jasa *debt collector* ini semakin diperkuat dengan adanya beberapa kasus yang salah satunya, pada tanggal 10 Juli 2014 Ustad Ahmad Syafe'i nasabah Bank syariah Mandiri (BSM) Cabang Kotomogu Manado, mengaku sering diintimidasi oleh pihak BSM dengan sering mendatangkan 6 orang Karyawan berbadan kekar (*Debt Collector 'Debt Collector'* ke rumahnya untuk menagih hutang.<sup>9</sup>

Kasus di atas bukanlah satu-satunya kasus perlakuan semena-mena oleh *debt collector* pada bank syariah, selain itu juga terdapat satu kasus lainnya yakni pada Selasa tanggal 4 Agustus 2015 lalu, Oknum pegawai Bank Sumut Syariah Kampung Pon, merangsek masuk pada keperguruan swasta Kharisma Jalan KF Tandean Kota Tebing Tinggi, untuk memaksa istri Yatno (Mariana) yang berprofesi sebagai guru supaya menandatangani bukti penyerahan Surat Peringatan Ketiga.<sup>10</sup>

Kasus-kasus tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah pada sektor perbankan syariah masih lemah. Prinsip syariah yang seharusnya dijunjung tinggi pun seakan dilupakan.

Maraknya kasus ancaman dan kekerasan yang dilakukan oleh *debt collector* pada sektor perbankan

<sup>6</sup> Dikutip dari: <http://akki.or.id>, diakses tanggal 19 Juni 2016.

<sup>7</sup> Anandita Sasni, I Gst. Ayu Puspawati dan Ni Putu Purwanti, *Perlindungan Hukum terhadap Penerbit Kartu Kredit Berkaitan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana (2 Agustus 2013), halaman 2.

<sup>8</sup> Amalia Kurniawan, *Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit terhadap Adanya Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan oleh Debt Collector* Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana (4 Agustus 2014), halaman 2.

<sup>9</sup> Dikutip dari : <http://idmanado.co/read/2014/nasabah-bank-syariah-mandiri-kotamogu-mengaku-sering-diteror-debt-collector.pdf> diunduh tanggal 5 Oktober 2015.

<sup>10</sup> Dikutip dari : <http://harianandalas.com/kanal-ragam/dikecam-tindakan-oknum-bank-sumutsyariah-kampung-pon.pdf> diunduh tanggal 4 November 2015

syariah ini menunjukkan masih lemahnya perlindungan hukum bagi nasabah pengguna produk-produk perbankan syariah. Kasus-kasus yang ada menunjukkan betapa mendesaknya kebutuhan untuk memperkuat landasan hukum yang terkait dengan perlindungan nasabah di bidang keuangan atau perbankan yang berbasis syariah. Sudah saatnya Indonesia memiliki Undang-Undang yang mengatur mengenai penagihan hutang termasuk hutang kartu kredit, terlebih untuk *syariah card*, yang dalam proses penagihan tunggakan pinjaman tetap harus menjunjung nilai syariah, dengan tujuan untuk melindungi nasabah pemegang *syariah card* dari perbuatan sewenang-wenang *debt collector* yang diutus oleh pihak bank syariah untuk membantu menagih.

Faktanya belum ada batasan dan aturan yang jelas dan rinci mengenai tata cara penagihan oleh seorang *debt collector* pada nasabah suatu bank syariah. Saat ini yang ada hanya sebatas pada aturan bank masing-masing. Saat dilapangan tak jarang *debt collector* yang melakukan perbuatan yang sudah termasuk pada tindakan berupa ancaman dan kekerasan yang melenceng jauh dari prinsip syariah.

Fakta mengenai permasalahan diatas merupakan fenomena hukum yang sering terjadi di masyarakat. Penelitian hukum ini mempunyai tujuan yaitu: untuk mengetahui apakah dasar hukum penggunaan jasa *Debt Collector* dalam proses penagihan tunggakan *Syariah Card* pada industri perbankan syariah di Indonesia dan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum kepada nasabah pengguna *Syariah*

*Card* terhadap adanya penggunaan jasa *Debt Collector* dalam proses penagihan tunggakan pembayaran.

## II. METODE

Penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris berarti bahwa dalam mencari data yang diperlukan tidak hanya berpegang pada segi-segi yuridis saja, melainkan juga berpegang pada hasil penelitian dan fakta-fakta di lapangan.<sup>11</sup>

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum yang sifatnya deskriptif analisis. Deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan objek penelitian secara rinci berdasarkan praktek dari norma di lapangan.<sup>12</sup>

Penulis dalam hal ini mengambil lokasi penelitian pada PT. Bank Negara Indonesia 46 Syariah Cabang Semarang yang beralamat di Jl. Jend.Ahmad Yani No. 152 Semarang, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik yang beralamat di Jl. Setiabudi No. 152 Kav. 3 dan 5, Banyumani Semarang dan Majelis Ulama Indonesia Jawa Tengah yang beralamat di Jl. Pandanaran No. 126, Semarang. Penelitian ini tidak dapat terlepas dari lembaga atau instansi tersebut dalam pencarian data, dan analisis terhadap suatu permasalahan pada penelitian hukum ini..

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh penulis dengan cara

---

<sup>11</sup> Ronny Hanititjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia.,1990) halaman 34.

<sup>12</sup> Taliziduhu Ndraha, *Research Teori Metodologi Administrasi*, (Jakarta: Bima Aksara, 2005), halaman 105.

observasi dan wawancara langsung pada informan yakni Divisi *Hasanah Card* pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik dan Sekertaris Komisi Hukum dan Perundang-undangan Majelis Ulama Indonesia Jawa Tengah., dan data sekunder Data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang di peroleh melalui kajian dokumenter.

Untuk memecahkan permasalahan penelitian tersebut, peneliti teknik analisis data kualitatif. Data dari penelitian yang didapat dari lapangan berupa data primer dikumpulkan dan diseleksi secara sistematis, yuridis, dan logis ditunjang dengan data sekunder kemudian dianalisa dan diolah secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas. Setelah analisis data selesai maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Dasar Hukum Penggunaan *Jasa Debt Collector* dalam Proses Penagihan Tunggakan *Syariah Card* pada Industri Perbankan Syariah di Indonesia.

##### 1. Alasan Bank Menggunakan *Jasa Debt Collector*

Maraknya penggunaan jasa *debt collector* pada industri perbankan termasuk pada bank syariah ini sebenarnya tidak dapat terlepas dari kebiasaan

masyarakat untuk melakukan pinjaman baik pada lembaga keuangan maupun perorangan demi mendapatkan suntikan dana untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebiasaan tersebut akhirnya menjadi peluang bagi industri perbankan juga bank syariah untuk menawarkan berbagai fasilitas pinjaman, termasuk produk *syariah card*.

Fenomena masyarakat Indonesia yang kurang memiliki kesadaran untuk membayar hutang juga menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia masih tidak taat hukum, salah satunya dengan melakukan wanprestasi. Wanprestasi muncul akibat nasabah tidak menjalankan kewajiban membayar tagihan *syariah card* sesuai dengan batas waktu pembayaran sebagaimana telah diperjanjikan sebelumnya dengan pihak bank syariah sebagai penerbit dan pemberi pinjaman.<sup>13</sup> Tidak jarang nasabah yang melakukan wanprestasi ini berlaku tidak kooperatif dengan mengacuhkan segala upaya penagihan yang telah dilakukan oleh pihak bank syariah. Hal tersebut yang memunculkan adanya penggunaan jasa *debt collector* dalam sistem

---

<sup>13</sup> Mulyana W. Kusumah, *Beberapa Perkembangan dan Masalah dalam Sosiologi Hukum*, (Bandung: Alumni, 1981), halaman 43.

penagihan utang pembayaran tagihan *syariah card*.<sup>14</sup>

Penggunaan jasa *Debt Collector* identik dengan suatu pembiayaan yang sudah tergolong macet, sebagaimana termuat dalam SEBI Nomor 14/17/DASP dalam Bab VII huruf D angka 4 huruf c bank syariah diperbolehkan menggunakan bantuan *debt collector* untuk menagih kepada nasabahnya apabila kualitas tagihan kartu kredit (*syariah card*) nya telah masuk dalam kolektibilitas pembiayaan yang tergolong macet. Suatu pembiayaan dalam produk *syariah card* termasuk kedalam kualitas macet apabila telah terdapat tunggakan pembayaran kartu 180 hari lebih setelah tanggal jatuh tempo.

Kartu kredit konvensional maupun kartu kredit syariah (*syariah card*) tidak terdapat agunan di dalamnya. Ketika nasabah sudah melewati batas waktu yang ditentukan dan belum mampu membayar tunggakan beserta biaya-biaya lainnya seperti halnya denda keterlambatan, maka pihak bank dalam hal ini bisa langsung memilih untuk menggunakan bantuan pihak ketiga (*debt collector*) untuk membantunya menagih

piutang tersebut kepada nasabah.<sup>15</sup>

## **2. Bentuk Hubungan Hukum Antara Perbankan Syariah dengan *Debt Collector***

Di Indonesia sendiri belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai penagih utang atau *debt collector*. *Debt collector* pada prinsipnya bekerja berdasarkan kuasa yang diberikan oleh kreditur untuk menagih utang kepada debiturnya. Perjanjian pemberian kuasa diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Adanya perjanjian di antara pihak bank syariah dengan *debt collector* menunjukkan bahwa terdapat hubungan hukum di antara keduanya. Hubungan hukum yang terjadi antara bank syariah dengan jasa pihak ketiga (*debt collector*) di mulai sejak disetujuinya perjanjian pemberian kuasa yang telah disetujui oleh kedua belah pihak, dan telah diberikannya surat kuasa dari pihak bank syariah kepada *debt collector* sebagai bukti dari adanya perjanjian tersebut. Surat kuasa tersebut menandakan bahwa *debt collector* telah menerima pekerjaan yang diperintahkan oleh bank syariah yakni melakukan penagihan kepada nasabah yang mempunyai

---

<sup>14</sup> Denok Salindri Assistant Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

---

<sup>15</sup> Denok Salindri Assistant Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

tunggakan pembayaran dan sudah tidak kooperatif lagi.

Berdasarkan ketentuan tentang kuasa maka dalam praktik perbankan syariah, bank dapat memberikan kuasa pada pihak lain untuk melakukan upaya-upaya penagihan dalam tunggakan *syariah card*. Pihak lain tersebut salah satunya adalah *debt collector* yang dapat berbentuk suatu badan atau perorangan.

Lebih lanjut mengenai pemberian kuasa, Ibn Hajar al-Asqalani<sup>16</sup>, saat mengomentari Bab al-Wakalah fi Qadha' ad-Dayn (Hukum Mewakikan Pembayaran Utang) dengan mengutip pendapat Ibn Munir, menyatakan, "Fikih dari penjelasan ini, seolah-olah bagi orang yang berasumsi, bahwa membayar utang hukumnya wajib disegerakan, maka mewakikan pembayaran utang berarti tidak boleh, karena terjadi penundaan dari pemberi mandat kepada wakilnya. Justru tampak, bahwa itu (mewakikan pembayaran utang) boleh, dan tindakan itu tidak termasuk kategori menunda-nunda pembayaran." Jika membayar utang yang wajib, dan wajib ditunaikan secepatnya saja boleh diwakikan, maka menagih utang yang mubah, dan boleh

ditanggihkan itu tentu lebih boleh lagi diwakikan.

Pada hukum perjanjian dikenal adanya asas kebebasan berkontrak, di mana para pihak diberi kebebasan membuat suatu persetujuan yang diinginkan. Namun di dalam perjanjian kerjasama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit harus memuat klausula tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain. Pada saat bank syariah meminta bantuan *debt collector*, sepenuhnya nasabah harus mengetahui, karena pada akhirnya akan berkaitan dengan kepentingan nasabah sendiri.<sup>17</sup>

### **3. Dasar Hukum Penggunaan Jasa *Debt Collector* pada Industri Perbankan Syariah di Indonesia**

Penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan utang *syariah card* diatur dalam ketentuan PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu jo. SEBI Nomor 14/17/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Pada saat bank syariah memutuskan untuk menggunakan bantuan *debt*

<sup>16</sup> Ibn Hajar al-Asqalani, Fath al-Bari, *Syarah Shahih al-Bukhari, Dar al-Fikr*. 1993, (Beirut, 1993) halaman 251.

<sup>17</sup> Abu Rokhmad, Sekretaris Komisi Hukum dan Perundang-undangan Majelis Ulama Indonesia Jawa Tengah, Wawancara di Semarang, tanggal 9 Mei 2016.

*collector* untuk membantunya menagih tunggakan pembayaran pada nasabah, terlebih dahulu harus dipastikan bahwa kualitas tagihan *syariah card* tersebut telah termasuk dalam kualitas macet.<sup>18</sup> Hal ini sesuai dengan Pasal 17B ayat (3) PBI Nomor 14/2/PBI/2012<sup>19</sup> dan huruf c butir 1 Bab VII huruf D angka 4 SEBI Nomor 14/17/DASP.<sup>20</sup>

Pihak bank syariah selaku penerbit *syariah card* wajib memberikan jaminan kepada nasabah pengguna *syariah card*nya, bahwa dalam proses penagihan baik yang dilakukan oleh pihak bank sendiri atau menggunakan penyedia jasa penagihan, dilakukan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tidak hanya itu, pihak bank juga wajib menjamin bahwa kualitas penagihannya tetap sama baik ketika penagihan dilakukan oleh bank sendiri

maupun saat dilakukan oleh *debt collector*.<sup>21</sup>

Pada saat penerbit *syariah card* (bank syariah) melakukan kerja sama dengan pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK (*debt collector*)<sup>22</sup>, penerbit wajib memenuhi ketentuan yang mengatur mengenai penagihan tunggakan utang oleh *debt collector* yang terdapat dalam Pasal 21 Ayat (1) PBI .

Lebih jauh mengenai pengaturan mengenai penggunaan *debt collector* oleh perbankan syariah, pihak bank wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan dalam SEBI Nomor 14/17/DASP ketika bekerjasama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan kartu kredit (*debt collector*).

Bank Indonesia memang memperbolehkan perbankan syariah untuk menggunakan jasa pihak ketiga (*debt collector*), namun Bank Indonesia tetap memberikan batasan-batasan sebagaimana tertuang dalam PBI Nomor 14/2/PBI/2012 dan SEBI

---

<sup>18</sup> Denok Salindri *Assistant Divisi Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

<sup>19</sup> Pasal 17B ayat (3) PBI Nomor 14/2/PBI/2012 : “Dalam hal penagihan utang Kartu Kredit menggunakan jasa pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penerbit wajib menjamin bahwa: kualitas pelaksanaan penagihannya sama dengan jika dilakukan sendiri oleh Penerbit dan pelaksanaan penagihan utang Kartu Kredit hanya untuk utang Kartu Kredit dengan kualitas tertentu”

<sup>20</sup> Huruf c butir 1 Bab VII huruf D angka 4 SEBI Nomor 14/17/DASP : “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”

---

<sup>21</sup> Pasal 17B ayat (2) dan (3) PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

<sup>22</sup> Penjelasan Pasal 21 Ayat (1) PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu: “Bahwa yang dimaksud dengan pihak lain yang menyediakan jasa penunjang dalam penyelenggaraan APMK, seperti perusahaan jasa pengiriman dokumen, agen pemasaran (*sales agent*) atau jasa penagihan (*debt collection*). Kerjasama penerbit dengan pihak lain tersebut diperlakukan sebagai penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan dari penerbit kepada pihak lain yang dikenal sebagai kegiatan alih daya (*outsourcing*).”



Nomor 14/17/DASP. Batasan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia ini untuk menjamin supaya dalam penggunaan jasa ini tetap sesuai dengan tujuannya yakni membantu lembaga keuangan (perbankan syariah) untuk menagih tunggakan kepada nasabah dan juga tidak akan menimbulkan permasalahan di kemudian hari.

Berbeda dengan perbankan konvensional yang cukup dengan mendasarkan pada PBI Nomor 14/2/PBI/2012 dan SEBI Nomor 14/17/DASP ketika akan menggunakan jasa *debt collector*, bank syariah harus menilik lebih dalam pada peraturan-peraturan lainnya. Baik pada Fatwa DSN-MUI sampai dengan aturan-aturan yang terdapat dalam hukum Islam, supaya asas dan prinsip syariah yang menjadi dasar dari perbankan syariah tetap terjaga.

Pasal dalam PBI maupun SEBI di atas memang dapat dijadikan dasar hukum dari adanya penggunaan jasa *debt collector* pada industri perbankan syariah. Mengingat peraturan mengenai industri perbankan syariah di Indonesia yang sudah ada belum memuat larangan mengenai penggunaan jasa *debt collector* dalam upaya membantu menagih tunggakan pinjaman yang tergolong macet.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah terutama dalam Pasal 55 nya hanya memuat mengenai bagaimana penyelesaian sengketa yang muncul dalam perbankan syariah. Penyelesaian sengketa dalam perbankan syariah dapat dilakukan oleh pengadilan dalam lingkungan Peradilan Agama, dan dapat dilakukan sesuai dengan isi akad serta tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah dan tidak terdapat larangan untuk menggunakan bantuan jasa pihak ketiga dalam hal ini *debt collector*.

Fatwa DSN-MUI No: 54/DSN-MUI/X/2006 pada Ketentuan Penutupnya memuat suatu peraturan berupa : “Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara pihak-pihak terkait, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah atau melalui Pengadilan Agama setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.”

Peraturan mengenai *syariah card* yang ada dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dan juga dalam Fatwa DSN tersebut tidak memuat larangan bagi perbankan syariah untuk menggunakan *debt collector* untuk membantunya menagih tunggakan pembayaran ketika pihak nasabah lalai dalam

melakukan kewajibannya tetapi hanya memberikan alternatif pilihan penyelesaian sengketa.

Penggunaan jasa *debt collector* pada industri perbankan syariah memang diperbolehkan oleh Bank Indonesia sebagai bank sentral sebagaimana tercantum dalam PBI dan SEBI tentang APMK yang dikeluarkannya. Namun dalam Pasal 30 PBI termuat suatu ketentuan mengenai penyelenggaraan kegiatan APMK oleh Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau unit usaha syariah tunduk kepada Peraturan Bank Indonesia ini dengan tetap mengacu pada prinsip syariah yang berlaku.

Pasal 30 PBI di atas sudah memuat dengan jelas, ketika perbankan syariah menyelenggarakan kegiatan APMK yang berbentuk *syariah card* maka selain tunduk pada PBI dan SEBI tentang APMK juga tetap harus mengacu pada prinsip syariah yang berlaku termasuk juga mengenai penggunaan jasa *debt collector* pada industri perbankan syariah, sehingga kesyariahan dalam produk *syariah card* ini tetap terjaga.

Pada saat bank syariah memutuskan untuk menggunakan bantuan *debt collector* maka dalam perjanjian penggunaan jasa berupa pemberian kuasa untuk menagih ke nasabah

yang ada diantara pihak bank syariah dan *debt collector* tetap harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Sehingga nantinya dalam proses penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* tidak lah melenceng dari prinsip-prinsip syariah yang ada dan berlaku.

Meskipun dalam fatwa DSN dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan tidak menyebut secara jelas mengenai larangan penggunaan jasa *debt collector*, namun fatwa dan undang-undang tersebut sudah cukup memberikan pedoman dalam menyelesaikan sengketa yang timbul didalamnya (proses penagihan) yakni dengan jalan damai, supaya prinsip syariah baik dalam produknya maupun dalam praktik industri perbankan syariah tetap terjaga.

Belum adanya larangan penggunaan jasa *debt collector* secara tegas dalam berbagai peraturan baik tentang perbankan syariah maupun *syariah card*, masih membuka peluang kepada pihak bank untuk menggunakan jasa *debt collector* dalam membantunya menagih tunggakan pembayaran *syariah card* kepada nasabah. Mengingat cukup dengan mendasarkan kepada peraturan dalam Kitab Undang-Undang Hukum

Perdata khususnya Pasal 1792, dan juga peraturan dalam PBI Nomor 14/2/PBI/2012 jo. SEBI Nomor 14/17/DASP pihak perbankan syariah secara hukum diperbolehkan menggunakan jasa *debt collector*. Penggunaan jasa *debt collector* ini pun diperbolehkan selama masih dalam koridor dan batasan yang ada dalam berbagai peraturan tersebut serta tidak menimbulkan kerugian pada pihak nasabah sebagai debitur dan tidak melanggar prinsip-prinsip syariah yang berlaku.

#### **B. Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Pengguna Syariah Card Terhadap Adanya Penggunaan Jasa Debt Collector dalam Proses Penagihan Tunggakan Pembayaran**

Berbicara mengenai perlindungan hukum, maka erat hubungannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di mana perlindungan terhadap nasabah *syariah card* dalam proses penagihan tunggakan, apabila ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah masuk dalam perlindungan hukum terhadap nasabah (konsumen) dalam tahap purna transaksi.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang, tanggal 3 Mei 2016 dan Denok Salindri Assistant Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

Perlindungan hukum pada tahap purna transaksi adalah perlindungan hukum yang diberikan dari bank kepada konsumen setelah kartu kredit (*syariah card*) digunakan oleh nasabah baik untuk alat pembayaran maupun untuk penarikan tunai. Pada tahap ini terdapat kepuasan atau kekecewaan dari nasabah pengguna kartu kredit (*syariah card*). Masalah yang sering timbul pada tahap ini adalah pengguna kartu kredit (*syariah card*) merasa dirugikan, salah satu contohnya adalah ketidakmampuan nasabah untuk membayar tagihan kartu kredit (*syariah card*) nya.<sup>24</sup> Proses penagihan yang merupakan bagian dari tahap purna transaksi pun sering menjadi permasalahan dalam penggunaan produk *syariah card*.

#### **1. Proses Penagihan Tunggakan Pembayaran Syariah Card Pada Industri Perbankan Syariah di Indonesia**

Setiap pemberian pembiayaan termasuk dalam produk *syariah card* pada prinsipnya setelah jangka waktu tertentu wajib hukumnya bagi nasabah pengguna *syariah card* untuk mengembalikan pembiayaan tersebut kepada pihak bank berikut biaya finansial lainnya *ta'widh* dan denda keterlambatan lainnya yang terdapat dalam *syariah card*

---

<sup>24</sup> Denok Salindri Assistant Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

tersebut.<sup>25</sup> Hal tersebut sesuai dengan Pasal 1 butir 25 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 butir 12 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

*Al-Quran* juga mengatur mengenai kewajiban debitur untuk melunasi utangnya, yakni dalam Surat *Al-Maidah* (5) ayat 1, bahwa seorang yang beriman diwajibkan oleh Allah untuk memenuhi perjanjian (akad-akad) yang dibuatnya. Ayat tersebut berbunyi : “*Hai orang-orang beriman, penuhilah akad-akad itu ....*”<sup>26</sup>

Berdasarkan Surat *Al-Maidah* ayat 1 tersebut, maka bagi nasabah yang terikat dalam akad-akad dalam produk *syariah card* maka wajib untuk memenuhi klausul-klausul yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut. Karena itu pihak nasabah (debitur) wajib pula untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar lunas pinjaman yang telah diberikan oleh pihak bank (kreditur) melalui produk *syariah card* berikut biaya-biaya lainnya sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian akad yang telah dibuatnya.<sup>27</sup>

Pada saat nasabah pengguna *syariah card* tak kunjung melaksanakan kewajibannya dengan membayar tagihan atas pembiayaan dalam produk *syariah card* yang telah dinikmatinya, maka pihak bank mempunyai hak untuk menagih pinjaman tersebut. Proses penagihan tunggakan *syariah card* dapat dilakukan oleh bank sendiri maupun melalui pihak ketiga yang digunakan oleh bank. Di antara 2 (dua) proses penagihan tersebut yang membedakan hanyalah pada teknisnya saja.<sup>28</sup>

a. Proses penagihan oleh pihak bank syariah sendiri  
Proses penagihan oleh pihak bank sendiri biasanya dilakukan ketika nasabah masih kooperatif dengan menunjukkan itikad baik. Proses penagihan yang umumnya ditempuh oleh industri perbankan syariah biasanya dilakukan melalui penagihan langsung, Upaya penagihan langsung biasanya dilakukan oleh *Account Officer* ataupun *Remidial Officer* dari bank yang bersangkutan dengan mendatangi langsung debitur atau mengirimkan surat, somasi dan panggilan kepada debitur untuk

---

<sup>25</sup> Denok Salindri *Assistant Divisi Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016

<sup>26</sup> A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012) halaman 400.

<sup>27</sup> *Loc.cit.*

---

<sup>28</sup> Abu Rokhmad, Sekretaris Komisi Hukum dan Perundang-undangan Majelis Ulama Indonesia Jawa Tengah, Wawancara di Semarang, tanggal 9 Mei 2016

menghadap pejabat bank guna melakukan musyawarah untuk menyelesaikan tagihan pinjamannya di bank.<sup>29</sup>

Selain itu, secara administratif, pinjaman dalam produk *syariah card* yang diselesaikan secara prosedural (*Rescheduling, Restructuring, Reconditioning*) adalah pinjaman yang semula tergolong kurang lancar dan diragukan yang kemudian diusahakan untuk diperbaiki sehingga mempunyai kolektibilitas lancar.<sup>30</sup>

b. Proses penagihan dengan bantuan pihak ketiga (*debt collector*)

Pada saat nasabah tidak lagi kooperatif dan melakukan tindakan berupa menunda-nunda pembayaran atas tagihan *syariah cardnya* yang sudah termasuk dalam golongan pembiayaan bermasalah (macet), maka pihak bank tidak segan untuk menggunakan bantuan pihak ketiga (*debt collector*) untuk membantunya menagih tunggakan pembayaran pada nasabah tersebut. Hal ini dikarenakan,

segala upaya penagihan secara prosedural telah ditempuh namun tidak terdapat itikad baik dari nasabah dengan melakukan perbuatan menunda-nunda pembayaran tagihan tersebut.<sup>31</sup>

Penggunaan jasa *debt collector* oleh perbankan syariah berdasarkan pembahasan dalam permasalahan pertama yakni dasar hukum penggunaan jasa *debt collector* dalam proses penagihan tunggakan *syariah card* pada industri perbankan syariah di Indonesia secara hukum memang diperbolehkan. Penggunaan jasa ini dikatakan tidak melanggar peraturan apabila tetap sesuai dengan koridor dan batasan-batasan yang telah ditetapkan baik dalam PBI dan SEBI APMK maupun peraturan lainnya.

## 2. Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Pengguna Syariah Card Terhadap Adanya Penggunaan Jasa Debt Collector dalam Proses Penagihan Tunggakan Pembayaran Syariah Card

Perlindungan hukum dalam diri nasabah yang paling utama terkait dengan

---

<sup>29</sup> Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang, tanggal 3 Mei 2016 dan Denok Salindri *Assistant* Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

<sup>30</sup> Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), halaman 87-94.

---

<sup>31</sup> Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang, tanggal 3 Mei 2016 dan Denok Salindri *Assistant* Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

penggunaan jasa *debt collector* oleh perbankan syariah adalah mengenai kriteria pembiayaannya, apakah tunggakan pembayaran yang dilakukan oleh nasabah ini telah masuk kriteria pembiayaan dengan golongan macet (golongan V) atau belum.<sup>32</sup> Hal ini berkaitan dengan peraturan mengenai penggunaan jasa *debt collector*, dimana Bank Indonesia melalui SEBI Nomor 14/17/DASP dalam Bab VII huruf D angka 4 huruf c.

Ketika tunggakan pembayaran dalam produk *syariah card* belum termasuk dalam pembiayaan yang tergolong macet maka pihak bank tidak diperbolehkan menagih nasabah tersebut dengan menggunakan bantuan jasa pihak ketiga (*debt collector*). Namun untuk nasabah yang mempunyai tunggakan pembayaran yang sudah tergolong macet di mana pihak nasabah tidak lagi berlaku kooperatif maka pihak bank diperbolehkan menggunakan bantuan *debt collector* untuk membantunya menagih tunggakan pembayaran kepada nasabahnya.<sup>33</sup>

Terkait dengan penggunaan jasa *debt collector* untuk menagih tunggakan pembayaran yang sudah tergolong macet ini pun, pihak nasabah tetap mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan, salah satunya berupa hak untuk mendapatkan informasi terkait dengan penggunaan jasa *debt collector* oleh perbankan syariah ini.<sup>34</sup> Hak untuk mendapatkan informasi ini telah diatur secara jelas dalam SEBI Nomor 14/17/DASP dalam butir VII A huruf A nomor 1a.

Oleh sebab itu, ketika pihak bank memutuskan untuk menggunakan bantuan jasa *debt collector*, pihak bank wajib memberikan pemberitahuan kepada nasabah sebagai akibat dari adanya hak nasabah untuk mendapatkan pemberitahuan mengenai informasi penggunaan jasa *debt collector* ini. Sehingga dalam penggunaan jasa *debt collector* oleh perbankan syariah ini tidak akan menimbulkan permasalahan dikemudian harinya.

Nasabah pengguna *syariah card* juga mempunyai hak dasar untuk didengar.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang, tanggal 3 Mei 2016 dan Denok Salindri *Assistant* Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

<sup>33</sup> Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang, tanggal 3 Mei 2016 dan Denok Salindri *Assistant* Divisi

---

*Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

<sup>34</sup> Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang, tanggal 3 Mei 2016 dan Denok Salindri *Assistant* Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016

<sup>35</sup> Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang,

Hak nasabah *syariah card* ini, termuat dalam PBI Nomor 14/2/PBI/2012 dan SEBI Nomor 14/17/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Hak nasabah untuk didengar ini berkaitan erat dengan cara penagihan selain menggunakan jasa *debt collector*.

Meskipun nasabah mempunyai tunggakan pembayaran yang tergolong macet, namun nasabah tetap bisa menggunakan haknya ini dengan cara tetap bersifat kooperatif menyampaikan keadaan sebenarnya mengenai kesulitan yang dihadapi nasabah yang menyebabkannya tidak dapat mengembalikan pinjaman dalam produk *syariah card* ini. Sehingga pihak bank juga mengetahuinya dan dapat melihat adanya itikad baik dari nasabah untuk menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya.<sup>36</sup>

Nasabah yang masih kooperatif menunjukkan bahwa nasabah tersebut masih mau bekerja sama dan beritikad baik untuk mencari jalur penyelesaian lainnya, maka pihak bank berkewajiban untuk memberikan perlindungan dengan cara mendengarkan

dan juga memberikan tawaran lain untuk menyelesaikan tunggakan pembayaran ini, yakni dengan jalan musyawarah maupun mediasi, sebagaimana telah diatur dalam ketentuan penutup Fatwa DSN MUI No.54/DSN-MUI/X/2006:

“jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara pihak-pihak terkait, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui Badan Arbitrase Syari’ah atau melalui Pengadilan Agama setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.”

Penggunaan jasa *debt collector* memang diperbolehkan baik digunakan oleh perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Namun yang sering menimbulkan permasalahan dari penggunaan jasa ini dikarenakan pihak *debt collector* tak jarang menggunakan cara-cara kotor, misalnya dengan menteror, baik secara psikis maupun fisik, yang tidak jarang menimbulkan ketakutan dalam diri nasabah.

Terkait dengan cara-cara kotor yang dilakukan oleh *debt collector* ini sebenarnya telah dilarang oleh ajaran Islam. Nabi Muhammad S.A.W. telah mengharamkan tindakan tersebut: Seorang Muslim tidak halal menteror Muslim yang lain (HR

---

tanggal 3 Mei 2016 dan Denok Salindri *Assistant* Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

<sup>36</sup> A. Wangsawidjaja Z, *Op.Cit*, halaman 465-466.

Ahmad, Abu Dawud dan al-Baihaqi).<sup>37</sup> Selain melanggar ajaran Islam, cara-cara kotor yang dilakukan oleh *debt collector* ini juga melanggar ketentuan dalam SEBI Nomor 14/17/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dalam butir VII huruf D angka 4.

Perlakuan semena-mena yang dilakukan oleh *debt collector* pada saat proses penagihan, nasabah yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan ke semua cabang bank yang menerbitkan *syariah card*. Untuk nasabah Bank Syariah Mandiri pengaduan dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Namun untuk penyelesaian atas pengaduan ini akan diselesaikan oleh Bank Syariah Mandiri Pusat, paling lama 14 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Meskipun Bank Syariah Mandiri tidak memiliki produk *syariah card* namun untuk pengaduan nasabah sebagai akibat dari adanya perlakuan semena-mena oleh *debt collector* yang dipakainya tetaplah sama<sup>38</sup>

Sama halnya dengan Bank Syariah Mandiri, nasabah Bank Negara Indonesia Syariah pun dapat

mengajukan pengaduan apabila nasabah pengguna *Hasanah Card* tersebut mendapat perlakuan semena-mena dari *debt collector* yang digunakan oleh BNI Syariah. Pengaduan ini dapat dilakukan secara lisan melalui layanan telepon 24 jam BNI *call* di nomor 021500046 atau 68888 melalui ponsel, dan secara tertulis. Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis maka pengaduan tersebut harus dilengkapi dengan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Penanganan pengaduan secara lisan akan diselesaikan oleh pihak bank dalam jangka waktu 2 hari kerja, dan pengaduan secara tertulis akan diselesaikan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis dan dokumen pendukung yang diterima lengkap, namun dalam kondisi tertentu dapat lebih dari 20 hari kerja. Penyelesaian pengaduan ini dilakukan dipusat namun untuk *complain* bisa ke kantor manapun.<sup>39</sup>

Layanan pengaduan nasabah yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri dan Bank Negara Indonesia Syariah merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan terhadap

<sup>37</sup> *Loc.cit.* Ibn Hajar al-Asqalani, Fath al-Bari.

<sup>38</sup> Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang, tanggal 3 Mei 2016.

<sup>39</sup> Denok Salindri Assistant Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016



nasabah serta penyalarsan dengan hukum perlindungan konsumen. Pengaduan nasabah ini diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/ 2008, PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.<sup>40</sup>

PBI Nomor 10/10/PBI/2008 dan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 memberikan perlindungan kepada nasabah yang mendapatkan perlakuan semena-mena dari *debt collector* yang digunakan pihak bank. Pada saat nasabah mendapatkan perlakuan semena-mena dari *debt collector*, nasabah dapat mengajukan atau menyampaikan pengaduan, bisa secara tertulis dan/atau lisan, yang berisikan penjelasan inti mengenai permasalahan yang dihadapinya dan apa yang diharapkan dari bank.<sup>41</sup>

Menurut ketentuan Pasal 7 ayat (1) PBI Nomor 10/10/PBI/2008, nasabah yang mengalami kerugian atas perlakuan semena-mena dari *debt collector* ini dapat mengajukan pengaduan di seluruh kantor bank. Atas

pengaduan nasabah dalam ketentuan Pasal 8 PBI Nomor 10/10/PBI/2008, pihak bank wajib memberikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah secara tertulis yang ditandatangani oleh petugas yang menerima pengaduan.

Pengaduan yang diajukan oleh nasabah pengguna *syariah card* yang mengalami perlakuan semena-mena dari *debt collector* ini menuntut pihak bank untuk segera menanggapi dan menyelesaikannya. Untuk pengaduan secara lisan, wajib diselesaikan dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja, terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan nasabah oleh bank. Sementara untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal penerimaan pengaduan dengan ketentuan dapat diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari berikutnya apabila terdapa kondisi-kondisi tertentu.<sup>42</sup>

Jika pengaduan yang telah diajukan kepada bank tidak mendapatkan hasil, maka nasabah dapat mengajukan pengaduan ke Bank Indonesia melalui Direktorat Mediasi Perbankan. Bank Indonesia sebagai bank sentral menjamin akan memberikan

---

<sup>40</sup>Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah)*, (Bandung : CV. Mandar Maju, 2011), halaman 168.

<sup>41</sup> *Ibid.* halaman 176.

---

<sup>42</sup> Pasal 6 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/ 2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

sanksi tegas kepada bank apabila jasa *debt collector* yang digunakannya melakukan penagihan utang kepada nasabah tidak sesuai prosedur. Sebagaimana telah disampaikan oleh Deputi Gubernur Bank Indonesia Ronald Waas yang menjelaskan pokok-pokok tata cara pengaturan penagihan yang dilakukan pihak ketiga.<sup>43</sup>

Apabila terdapat *debt collector* yang melanggar aturan maka Bank Indonesia akan meminta pertanggung jawaban dan juga menjatuhkan sanksi kepada pihak bank, baik sanksi administratif hingga pencabutan izin usaha kartu kreditnya. Masyarakat dapat melakukan pengaduan kepada bank bersangkutan. Jika tidak mendapatkan hasil, bisa mengadakan ke Bank Indonesia melalui Direktorat Mediasi Perbankan. Jika diancam *debt collector*, nasabah jangan ragu untuk mengadu ke Bank Indonesia. Kirimkan surat ke Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia di Menara Radius Prawiro Lantai 19. Jalan MH. Thamrin No.2, Jakarta 10110. Surat ini dikirimkan apabila pengaduan ke bank bersangkutan tidak dapat terselesaikan.<sup>44</sup>

Berbicara mengenai perlindungan konsumen (nasabah) erat hubungannya dengan kewajiban perbankan syariah untuk memberikan edukasi konsumen (nasabah) dalam rangka memberikan perlindungan hukum.

Program edukasi konsumen (nasabah) merupakan program yang wajib diselenggarakan oleh perbankan syariah di Indonesia sebagai salah satu cara untuk memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya. Edukasi konsumen ini sesuai dengan PBI Nomor 10/10/PBI/ 2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.<sup>45</sup>

Terkait dengan penggunaan *debt collector* oleh perbankan syariah diharapkan dengan adanya program edukasi ini, kedepannya terdapat sosialisasi tentang penggunaan jasa *debt collector* oleh perbankan syariah yang disampaikan kepada masyarakat (nasabah pengguna *syariah card*). Terdapat transparansi diantara perbankan syariah dengan nasabah (pengguna *syariah card*) akan adanya penggunaan jasa penagihan ini. Sehingga nasabah dapat

<sup>43</sup> <http://detikfinance.com/diancam-debt-collector-adukan-ke-bi>, diakses tanggal 10 November 2015.

<sup>44</sup> *Loc.cit.*

<sup>45</sup> Abu Rokhmad, Sekretaris Komisi Hukum dan Perundang-undangan Majelis Ulama Indonesia Jawa Tengah, Wawancara di Semarang, tanggal 9 Mei 2016.

mengetahui risiko yang akan di dapat apabila ia lalai melakukan kewajiban membayar hutangnya. Program edukasi ini diharapkan pengawasan masyarakat (nasabah) akan semakin kuat sehingga dapat mengurangi adanya tindakan semena-mena *debt collector* dalam melakukan penagihan.<sup>46</sup>

Berbicara mengenai tindakan semena-mena yang dilakukan oleh *debt collector* pada saat melakukan penagihan, erat hubungannya dengan siapakah yang nantinya akan bertanggung jawab atas kerugian pada nasabah pengguna *syariah card* yang mendapatkan perlakuan semena-mena ini.

Pihak bank syariah maupun *debt collector* selain harus bertanggung jawab juga dapat dijatuhi sanksi sebagai berikut, untuk *debt collector* yang melakukan tindak pidana maka akan dikenai sanksi sesuai dengan tindak pidana yang dilakukannya.<sup>47</sup>

Pihak bank syariah sebagai pihak yang menggunakan jasa *debt collector* pun harus menanggung tanggung jawab atas tindakan semena-mena *debt collector* tersebut. Sanksi yang dapat dijatuhkan kepada pihak bank dapat

berupa teguran, denda, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan *syariah card* nya dan pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan *syariah card*.<sup>48</sup>

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama dasar hukum penggunaan jasa *debt collector* dalam proses penagihan tunggakan *syariah card* pada industri perbankan syariah di Indonesia secara normatif telah diatur pada Pasal 17B dan Pasal 21 ayat (1) PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Selain itu juga diatur dalam Ketentuan VII D angka 4 SEBI Nomor 14/17/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan menggunakan Kartu. Penggunaan jasa *debt collector* oleh perbankan syariah pun haruslah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah supaya penggunaan jasa *debt collector* ini nantinya tidak merusak citra perbankan syariah di Indonesia.

Kedua, perlindungan hukum kepada nasabah pengguna *syariah*

<sup>46</sup> Abu Rokhmad, Sekretaris Komisi Hukum dan Perundang-undangan Majelis Ulama Indonesia Jawa Tengah, Wawancara di Semarang, tanggal 9 Mei 2016.

<sup>47</sup> R. Soesilo, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Serta Komentar-Komentarnya Lengkap Pasal demi Pasal*, (Bogor: Politea 1995), halaman 249-250.

<sup>48</sup> Pasal 38 ayat (1) PBI Nomor 14/2/2012 tentang APMK: 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 administrative berupa: teguran; denda; penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan APMK; dan/atau pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan APMK.

*card* terhadap adanya penggunaan jasa *debt collector* dalam proses penagihan tunggakan pembayaran wajib diberikan oleh pihak bank syariah sebagai penerbit *syariah card*. Perlindungan hukum yang diberikan bank syariah kepada nasabahnya menurut PBI Nomor 10/10/PBI/ 2008 dan PBI Nomor 14/1/PBI/2014 dapat diwujudkan dengan memberikan edukasi terkait risiko dalam produk *syariah card* yang digunakan nasabah dan juga mengenai penggunaan jasa *debt collector* oleh bank syariah. Dengan memberikan edukasi tersebut, diharapkan nasabah dapat mengetahui dan memberikan pengawasan kepada bank syariah.

Nasabah yang mengalami perlakuan semena-mena oleh *debt collector* pada saat proses penagihan dapat mengajukan pengaduan kepada bank syariah penerbit *syariah card*, dan bila pengaduan ini tidak segera ditindak lanjuti, nasabah dapat meneruskan pengaduannya kepada Bank Indonesia. Tindakan semena-mena *debt collector* yang digunakan perbankan syariah juga dapat dijatuhi sanksi sesuai dengan perbuatan melanggar hukum yang dilakukannya. Atas perbuatan melanggar hukum tersebut, pihak bank syariah sebagai pengguna jasa dan pemberi kuasa juga wajib mempertanggung jawabkan dan dapat pula dijatuhi sanksi. Sanksi yang dapat dijatuhkan kepada bank syariah menurut Pasal 38 ayat (1) PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang APMK dapat berupa teguran, denda, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan *syariah card* nya dan pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan *syariah card*.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### Buku Literatur

- Al-Qur'an dan Al Hadist  
Al-Asqalani, Ibn Hajar. 1993. *Fath al-Bari : Syarh Shahih al-Bukhari, Dar al-Fikr*. Beirut.
- Dewi, Gemala. 2006. *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*. Ed. Rev. Cet. 3. Jakarta : Kencana.
- Djamil, Faturrahman. 2012. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Effendy, Bahtiar. 1998. *Islam dan Negara : Transformasi Pemikiran dan Praktik Politik Umat Islam di Indonesia*. Jakarta: Paramadina.
- Kusumah, Mulyana W. 1981. *Beberapa Perkembangan dan Masalah dalam Sosiologi Hukum*. Bandung: Alumni.
- Otoritas Jasa keuangan. 2016. "Statistik Perbankan Syariah Tahun 2016" Vol.14 No:04. Maret. Jakarta
- Pramono, Nindyo. 2007. "Tanggung Jawab dan Kewajiban Pengurus PT (Bank) Menurut UU No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas", Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan, Volume 5 Nomor 3.
- S, Burhanuddin. 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Ed.1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soemitro, Ronny Hanintjo. 1990. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimentri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Usman, Rachmadi. 2011. *Penyelesaian Pengaduan*



*Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah).* Bandung : CV. Mandar Maju.

Z, A. Wangsawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PBI Nomor 14/2/PB/2012 jo. SEBI No.14/17/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

PBI Nomor 10/10/PBI/ 2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

### **Wawancara**

Abu Rokhmad, Sekretaris Komisi Hukum dan Perundang-undangan Majelis Ulama Indonesia Jawa Tengah, Wawancara di Semarang, tanggal 9 Mei 2016.

Denok Salindri Assistant Divisi *Hasanah Card* PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Semarang, Wawancara di Semarang, tanggal 13 Mei 2016.

Tyas, *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik, Wawancara di Semarang, tanggal 3 Mei 2016.

### **Jurnal**

Fathurrahman, Ayief. 2010. *Jurnal Al-Mawarid. "Meninjau Ulang Landasan Normatif Perbankan Syariah Di Indonesia (Telaah atas Teori Kontruksi Fiqh Klasik)".* Vol. XI, No. 1.

Kurniawan, Amalia. 2014. *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana. "Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit terhadap Adanya Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan oleh Debt Collector".*

Sasni, Anandita, I Gst. Ayu Puspawati dan Ni Putu Purwanti. 2013. *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana. "Perlindungan Hukum terhadap Penerbit Kartu Kredit Berkaitan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu".*

### **Website**

<http://akki.or.id> diakses tanggal 19 Juni 2016.

<http://detikfinance.com/diancam-debt-collector-adukan-ke-bi>, diakses tanggal 10 November 2015.

<http://harianandalas.com/kanal-ragam/dikecam-tindakan-oknum-bank-sumutsyariah-kampung-pon.pdf> diunduh tanggal 4 November 2015

<http://idmanado.co/read/2014/nasbah-bank-syariah-mandiri-kotamoguingaku-sering-diteror-debt-collector.pdf> diunduh tanggal 5 Oktober 2015.