

**ASPEK TINJAUAN HUKUM PERANAN BANK INDONESIA DALAM
MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH KARTU KREDIT
TERHADAP DEBT COLLECTOR**

Muhammad Faisol Faizin, Budiharto, Hendro Saptono*)

mfaisol.faizin@gmail.com

Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH. Tembalang, Semarang, 50239, Telp : 024-76918201 Fax : 024-76918206

ABSTRACT

The advance in technology and trade has brought a change in people's need for a payment system that can meet the speed, accuracy, and security in every electronic transaction. The use of credit card as the payment instrument offer various easiness and advantages, such as more practical, safe, comfortable, and can utilize the credit facility given. In addition, it also reflects particular social status for the holders. Credit card develops rapidly, but it is in contrary with the enormous complaints from people who use the bank services including in Bank of Indonesia starting from the banking products until the services. One of the prominent complaints frequently exposed in mass media is about the credit collection to the use of credit card. Credit card holders are always in weak position to several harmful threats of risks to them. Here, the role of BI (Bank of Indonesia), as the authorized institution in payment system, is required in supervising the rapid growth of credit card with all their authority in the field of regulating, licensing, and supervising, to the implementation of credit card. The aspects that get attention from BI are the aspects of prudential, customer's legal protection, and risk management of lending described in PBI (Peraturan Bank Indonesia) and SEBI (Surat Edaran Bank Indonesia) as the rules and legal review to the implementation of APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu). In addition, the synergy of parties from customers, issuers, and organizers of APMK having good will understand the requirements determined and their obediences to the rules applied. If they can create it, the development of credit card will be healthy and accelerate the national economic growth.

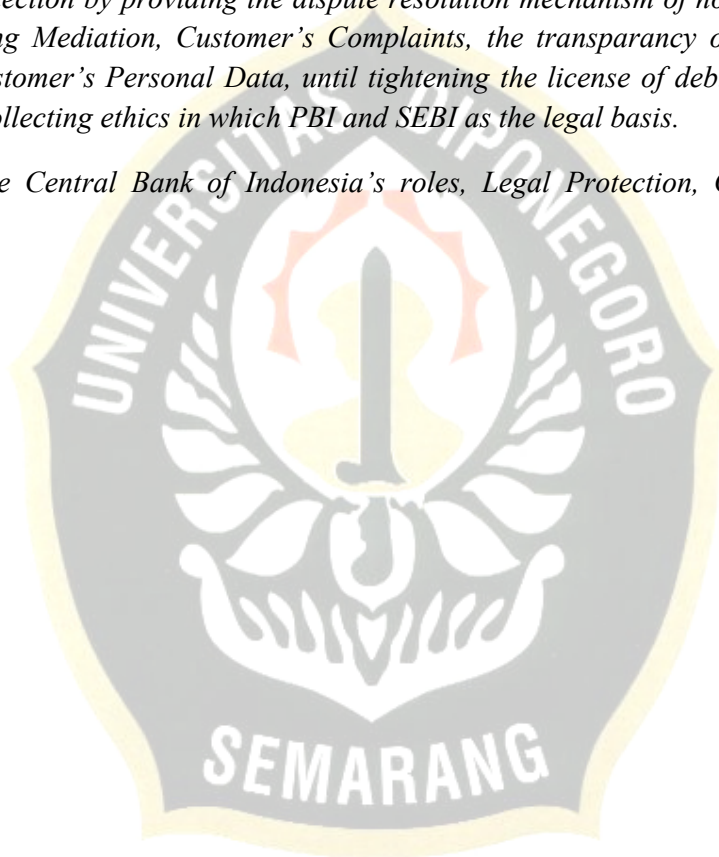
The aims of this research are to find out how the updated BI regulations in the supervising function tighten credit card issuance, the position and Legal Rules of Debt Collectors in Positive Law Perspective in Indonesia, the roles of BI in providing legal protection to credit card holder against debt collectors, and the regulations development in PBI and SEBI on APMK and Debt Collector.

The approach method applied in this research was the legal approach method of normative juridical with the specification of analytical descriptive. The samples were taken

by non-random purposive sampling. The data collected in the research consisted of primary data from the research in the field and secondary data as the theoretical basis. The results were analyzed using qualitative approach, that is , by composing the data obtained systematically, then the conclusion was drawn to answer the problems examined.

On the basis of the research, BI has the role in controlling credit card issuance, licensing, reporting, imposing sanctions to APMK administrators, and strengthening customer's protection by providing the dispute resolution mechanism of non performing loan through Banking Mediation, Customer's Complaints, the transparency of Information and The Use of Customer's Personal Data, until tightening the license of debtcollectors and the regulation of collecting ethics in which PBI and SEBI as the legal basis.

Keywords :*The Central Bank of Indonesia's roles, Legal Protection, Credit Card, Debt Collector.*



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kartu kredit mempunyai karakter dasar yang melekat, yakni bisnis yang beresiko tinggi dengan keuntungan yang tinggi (*high gain high risk*).¹ Disinilah peran Bank Indonesia selaku otoritas sistem pembayaran dan perbankan dibutuhkan dengan kewenangannya dalam pengaturan, perizinan, dan pengawasan atas penyelenggaraan APMK (Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kredit). BI mempunyai misi untuk mewujudkan *less cash society*. Penggunaan Kartu Kredit sebagai alat pembayaran akan mempercepat perputaran uang (*velocity of money*) yang ikut mempengaruhi pertumbuhan ekonomi.² Sulit bagi BI untuk mewujudkan misinya karena terbentur dengan stigma negatif masyarakat terhadap Kartu Kredit atas segala risikoyang mengikutinya : *Annual fee* (iuran tahunan), *joining fee*, *late charge fee* (biaya keterlambatan), *overlimit fee* (biaya penggunaan kartu melampaui batas kredit), biaya-biaya lain, biaya bunga, biaya penarikan uang tunai, hingga cara penagihan kredit oleh *debt collector* yang dianggap dilakukan dengan tidak sebagaimana mestinya.³

Permasalahan yang kemudian muncul adalah bagaimana BI dengan pengaturannya melindungi nasabah atas *debt collector*. Bagaimana pula upaya BI dengan fungsi pengawasannya melakukan pengetatan dalam hal penerbitan kartu kredit. BI dalam pengaturan penggunaan jasa penagihan utang dan pengawasan penerbitan kartu kredit melalui PBI (Peraturan Bank Indonesia) Alih Daya dan SEBI (Surat Edaran Bank Indonesia) Alih Daya diharapkan dapat mewujudkan proses penagihan baik oleh penerbit maupun jasa penagih (Alih Daya) harus merujuk pada koridor etika penagihan yang tidak boleh merugikan nasabah. Sedangkan melalui PBI dan SEBI APMK sebagai upaya memperkuat sisi perlindungan nasabah dan meningkatkan kualitas manajemen risiko penerbit kartu kredit. Sehingga dapat memangkas risiko sebagai akibat hubungan asimetris antara penerbit dengan pemegang kartu. Aspek perlindungan nasabah apa saja yang tercover oleh pengaturan-pengaturan BI tersebut. Sungguhpun berbagai upaya untuk melindungi kepentingan nasabah telah dilakukan secara maksimal, sekali lagi *first line of defense* tetap berada ditangan bank.

Permasalahan lain adalah Bagaimanakah cara yang tepat dalam penyelesaian sengketa kredit macet nasabah dengan Bank Penerbit. Tepatkah apabila Bank memilih Debt Collector sebagai jalur penyelesaiannya lantas apa dasar hukum penggunaan jasa debt collector dan tanggung jawab serta konsekuensi sanksi bagi Bank yang menggunakan jasanya.

¹ Flory Santosa, *Pedoman Praktis Menghindari Perangkap Utang Kartu Kredit*, (Jakarta : Forum Sahabat, 2009), hlm. 1.

² Puji Atmoko, *Ekonomi Global 2012: Mewaspada Bubble Kartu Kredit Dalam Bingkai Pengawasan Makroprudensial*, Gerai Info, Edisi 23 Februari 2012 Tahun 3 Newsletter Bank Indonesia, (Jakarta, Humas Bank Indonesia, hlm. 3.

³ Johannes Ibrahim, *Dilematis Antara Kontrak Dan Kejahatan*, Refika Aditama, Bandung, hlm. 2.

Pertanyaan-pertanyaan inilah yang menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul, “ASPEK TINJAUAN HUKUM PERANAN BANK INDONESIA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH KARTU KREDIT TERHADAP DEBT COLLECTOR”

yang kemudian ditelaah lebih jauh untuk mengeliminir eksekusi yang timbul karena ternyata ada ketidaksinkronan hukum yang mengatur mengenai praktik debt collector sebagaimana yang terdapat pada produk hukum BI (PBI, dan SEBI), aspek perjanjian perdata, prinsip perlindungan konsumen pada UU No. 8 Tahun 1999, serta aspek perikatan perdata pada KUHPerdata.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pembaharuan hukum dan kebijakan-kebijakan BI dalam upaya memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaturan BI dalam pengawasannya memberikan pengetahuan terhadap penerbitan kartu kredit.
- 3) Untuk mengetahui kedudukan dan Pengaturan Hukum *Debt collector* dalam Perspektif Hukum Positif di Indonesia dan bagaimana peranan BI dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit terhadap debt collector.
- 4) Untuk mengetahui perkembangan PBI maupun SEBI terkait APMK khususnya kartu kredit dan Alih Daya (debt collector).

METODE :

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan hukum yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.⁴ Segi yuridis normatif dalam penelitian ini, adalah peraturan-peraturan yang digunakan untuk penyusunan skripsi, yang terdiri dari : KUHPerdata, Kitab KUHD, UU No.23/1999 jo UU No.3/2004 tentang Bank Indonesia, UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, UU No. 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen, PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK, PBI No. 14 / 2 /PBI/ 2012 tentang Perubahan atas PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK, PBI No.13/25/PBI/2011 tanggal 9 Desember 2011 tentang Prinsip Kehati-Hatian bagi Bank Umum yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain, serta SEBINO.7/60/DASP tahun 2005.

Untuk mendekati pokok masalah penelitian, spesifikasi yang digunakan adalah deskriptif analitis karena penelitian ini menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada dengan menguraikan data yuridis normatif dari bahan pustaka atau penelitian hukum kepustakaan. Deskriptif yaitu penelitian ini dilakukan dengan melukiskan objek penelitian berdasarkan

⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmuji Rahayu, *Penelitian hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), Halaman 13

peraturan perundang-undangan dan bertujuan memberikan gambaran suatu obyek yang menjadi masalah dalam penelitian.⁵ Sedangkan penelitian yang bersifat analitis bertujuan untuk menganalisis masalah-masalah yang timbul dalam penelitian yang dikaitkan dengan teori-teori hukum yang ada dan atau peraturan perundang-undangan.

Penelitian inidiharapkan dapat menjadi sebuah penelitian yang bersifat deskriptif, sehingga data yang diusahakan adalah data primer dan data sekunder sehingga mampu memberi gambaran secara rinci, sistematis, dan menyeluruh atau pengungkapan sebab dari permasalahan yang berkaitan dengan kartu kredit, khususnya mengenai perlindungan hukum nasabah kartu kredit terhadap debt collector.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Pengaturan Bank Indonesia dalam Pengawasan Penerbitan Kartu Kredit

Berdasarkan pada Undang-Undang perbankan pasal 29 menyebutkan bahwa pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia selaku otoritas pengawas bank guna mewujudkan suatu perbankan yang sehat yang dapat menjamin kepentingan nasabahnya yang telah mempercayakan dananya kepada bank. Pengaturan dan pengawasan dalampraktek kartu kredit sangat diperlukan bagi kelangsungan usaha perbankan, dunia usaha dan masyarakat.

Sedangkan menurut Undang-undang Bank Indonesia dalam penjelasan pasal 4 ayat (1) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Bank Sentral adalah Lembaga Negara yang mempunyai wewenang mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu Negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan serta menjalankan fungsi sebagai *lender of the last resort*.

Menurut Undang-Undang No. 23 Th. 1999, tugas Bank Indonesia untuk mengawasi Bank bersifat sementara. Namun demikian mengingat amanat pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yaitu selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2002 telah terlampaui, maka dengan Undang-Undang No. 3 Th. 2004 ditegaskan kembali bahwa pengawasan terhadap bank akan dilaksanakan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen yang akan dibentuk selambat-lambatnya pada tanggal 31 Desember 2010. Pengunduran batas waktu pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan tersebut, ditetapkan dengan memperhatikan kesiapan Sumber Daya Manusia dan infra struktur lembaga tersebut dalam menerima pengalihan pengawasan Bank dari Bank Indonesia.

Sehubungan dengan tugas pengawasan Bank ini, berdasarkan Undang-Undang, Bank Indonesia diberi wewenang untuk mengatur dan mengawasi Bank yang meliputi :

- Menetapkan peraturan di bidang perbankan;
- Memberikan dan mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu dari Bank.

⁵ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2003), Halaman 14.

- Melakukan pengawasan bank-baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Mengenaikan sanksi terhadap bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Secara umum, dalam melaksanakan tugas-tugas dimaksud, Bank Indonesia menetapkan regulasi perbankan berdasarkan prinsip kehati-hatian yang disesuaikan dengan standar yang berlaku secara internasional. Regulasi perbankan tersebut bertujuan untuk memberikan rambu-rambu bagi penyelenggaraan kegiatan usaha perbankan, guna mewujudkan sistem perbankan yang sehat, maka regulasi di bidang perbankan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia harus didukung dengan sanksi-sanksi yang adil.

Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan kegiatan APMK (Kartu Kredit) dilakukan secara efisien, cepat, aman, dan handal dengan memperhatikan prinsip perlindungan nasabah.⁶

Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Bagian Pengawasan Sistem Pembayaran Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap:

1. Prinsipal;
2. Penerbit;
3. *Acquirer*;
4. Penyelenggara kegiatan kliring kartu kredit; dan
5. Penyelenggara kegiatan penyelesaian akhir kartu kredit

Pengawasan terhadap penyelenggaraan kartu kredit difokuskan pada kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku dalam penyelenggaraan kartu kredit antara lain meliputi:

1. Penerapan aspek manajemen risiko;
2. Kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, termasuk kebenaran dan ketepatan penyampaian informasi dan laporan; dan
3. Penerapan aspek perlindungan nasabah.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan Kartu Kredit dilakukan Bank Indonesia melalui:

- 1) Penelitian, analisis dan evaluasi, antara lain yang didasarkan atas laporan berkala, laporan insidental, data dan/atau informasi lainnya yang diperoleh Bank Indonesia dari pihak lain, serta diskusi dengan pihak-pihak sebagaimana dimaksud diatas.
- 2) Pemeriksaan (*on site visit*) terhadap pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada angka 2 untuk mencocokkan kebenaran data dengan fakta di lapangan, serta melihat sarana fisik, sistem, aplikasi pendukung dan *database*. Dalam hal diperlukan, pemeriksaan (*on site visit*) dapat juga dilakukan terhadap pihak-pihak yang bekerjasama dengan pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada angka 2.
- 3) Pertemuan konsultasi (*consultative meeting*) dengan pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada angka 2 untuk mendapatkan informasi penyelenggaraan dan menyampaikan saran.
- 4) Pembinaan terhadap pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada angka 2 termasuk untuk melakukan perubahan.

⁶ Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, diktum XI.A ayat (1).

Kemudian, dalam rangka pengawasan, pihak-pihak sebagaimana disebut di atas wajib memberikan:⁷

1. Keterangan dan/atau data yang terkait dengan penyelenggaraan kartu kredit, baik dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*; dan
2. Kesempatan melakukan pemeriksaan (*on site visit*) untuk melihat penyelenggaraan kartu kredit, sarana fisik, sistem, aplikasi pendukung dan *database*.

Kemudian, sebagai wujud dari tindakan represif, Bank Indonesia dapat menjatuhkan sanksi berupa:⁸

1. Sanksi administratif (berupa teguran tertulis).
2. Kewajiban membayar (umumnya terkait pelaporan).
3. Sanksi penghentian sementara kegiatan sebagai Penerbit kartu kredit.
4. Sanksi pembatalan izin sebagai Penerbit kartu kredit.
5. Sanksi pencabutan izin sebagai Penerbit kartu kredit.
6. Pidana (mengenai penggunaan uang rupiah).⁹

B. Tinjauan Umum Peranan Bank Indonesia dalam Memberikan Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit Terhadap Debt Collector

Berdasarkan PBI No. 14 / 2 /PBI/ 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK sebagai jawaban atas banyaknya keluhan dari para pengguna Kartu Kredit yang muncul karena masih adanya praktek penagihan utang Kartu Kredit yang tidak dilakukan dengan sebagaimana mestinya. Maka PBI ini menegaskan bahwa :

Dalam Pasal 17B Penerbit wajib :

- (1) Melakukan penagihan Kartu Kredit, wajib mematuhi pokok-pokok etika penagihan utang Kartu Kredit.
- (2) Menjamin bahwa penagihan utang Kartu Kredit, baik yang dilakukan oleh Penerbit Kartu Kredit 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;
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pokok-pokok etika penagihan utang Kartu Kredit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan kualitas utang Kartu Kredit yang penagihannya dapat dialihkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia.

⁷ Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, diktum XI.A butir ke-4c.

⁸ PBI APMK 2009 *Op.Cit.*, Bab VIII dan IX.

⁹ SEBI APMK 2009 *Op.Cit.*, pasal 65 jo. pasal 2 ayat (3).

Pelanggaran atas ketentuan tersebut akan dikenakan sanksi kewajiban membayar dan/atau sanksi administratif, antara lain berupa:

- teguran tertulis;
- penurunan tingkat kesehatan Bank; dan/atau
- pembekuan kegiatan usaha tertentu.

Bank Indonesia berwenang menghentikan Alih Daya yang dilakukan Bank apabila Alih Daya tersebut menurut penilaian Bank Indonesia berpotensi membahayakan kelangsungan usaha Bank.

Berikut adalah ketentuan-ketentuan penagihan kredit kartu kredit menurut PBI dan SEBI terbaru :¹⁰

- ∞ Penagihan kredit yang dapat dialihkan penagihannya kepada pihak lain adalah kredit dengan kualitas Macet
- ∞ Memastikan bahwa penagihan kredit dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum
- ∞ Memastikan bahwa tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan yang berlaku;
- ∞ Menatausahakan identitas setiap tenaga penagih; dan
- ∞ 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 mempermalukan 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.
- ∞ Bank wajib memastikan bahwa PPJ juga mematuhi etika penagihan yang ditetapkan oleh asosiasi.
- ∞ Dalam hal diperlukan pemanggilan debitur untuk menghadiri pertemuan dengan petugas penagih, Bank paling kurang wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

¹⁰ SEBI No. 14/ 17 /DASP tanggal 7 Juni 2012 perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan APMK

- 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.

Bank Indonesia juga berperan dalam menyelesaikan sengketa kredit macet melalui Mediasi Perbankan. Sebelum melakukan mediasi kepada BI, nasabah diharuskan memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pengajuan mediasi dilakukan oleh nasabah.
2. Telah menempuh tahap pertama mediasi yang dilakukan oleh bank yang bersangkutan.
3. Belum melakukan proses mediasi dengan lembaga lain.
4. Terdapat dugaan dan kelalaian atau kesalahan dari bank.
5. Sengketa mediasi merupakan sengketa perdata dengan batas maksimum Rp 500 juta.
6. Belum pernah melakukan mediasi dengan BI.
7. Pengajuan mediasi diserahkan paling lambat 60 hari setelah melakukan mediasi dengan pihak bank yang bersangkutan.¹¹

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bank Indonesia berperan dalam pengawasan penerbitan kartu kredit melalui pengaturannya dalam PBI No.14/2/PBI/2012 tanggal 6 Januari 2012 tentang Perubahan atas PBI No. 11/11/PBI/2009 yang kemudian diatur lebih lanjut dalam SEBI No. 14/ 17 /DASP tanggal 7 Juni 2012 perihal Perubahan atas SEBI No. 11/10/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK adalah tidak lain untuk meningkatkan penerapan aspek kehati-hatian, aspek perlindungan konsumen, dan manajemen risiko pemberian kredit dalam penyelenggaraan (APMK) khususnya Kartu Kredit. Ditegaskan pula bahwa BI sebagai regulator juga berwenang dalam perizinan, penyampaian laporan, dan penerapan sanksi dalam penyelenggaraan Kartu Kredit. Dalam upayanya BI juga meningkatkan penguatan perlindungan terhadap nasabah dengan menyediakan mekanisme Mediasi Perbankan, Pengaduan Nasabah, dan Transparansi Informasi & Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Namun demikian, sungguhpun telah diterapkan berbagai rambu-rambu kehati-hatian dan berbagai upaya untuk melindungi kepentingan nasabah telah dilakukan secara maksimal, sekali lagi *first line of defense* (lini perlindungan pertama yang berhubungan langsung dengan nasabah) tetap berada ditangan bank. Penting bagi nasabah untuk mengetahui hak, dan juga perangkat hukum yang melindunginya demi aspek kenyamanan dan keamanan. Apabila setiap Penerbit mematuhi peraturan yang telah digariskan serta para Pemegang Kartu memaklumi batasan dan mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan, diyakini

¹¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Jo. PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan

- pertumbuhan Kartu Kredit akan tumbuh sehat yang secara keseluruhan akan dapat membantu dan memelihara sistem pembayaran yang aman dan efisien.
2. Bank Indonesia juga berperan memaksimalkan upayanya dalam memberikan perlindungan hukum nasabah pemegang kartu kredit terhadap debt collector melalui PBI No. 13/ 25 /PBI/2011 dan SEBI No. 14/20/DPNP/2012 tanggal 27 Juni 2012 tentang Prinsip Kehati-Hatian Bagi Bank Umum yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain yang terintegrasi dengan PBI dan SEBI APMK 2012 memberikan harapan atas keresahan nasabah terhadap Praktik Penagihan Kredit oleh Debt Collector. Debt Collector atau Penyedia Jasa Penagihan tetaplah diperbolehkan asalkan diikuti Penguatan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko dalam penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain yang diiringi dengan memaksimalkan upaya perlindungan nasabah. Hal lain yang seharusnya mendapat perhatian adalah pertanggung jawaban Penerbit yang perlu termuat dalam perjanjian kerjasama antara Penerbit dengan jasa pihak ketiga demi penguatan internal control dan mencegah terjadinya kolusi.

DAFTAR PUSTAKA

Flory Santosa, *Pedoman Praktis Menghindari Perangkap Utang Kartu Kredit*, (Jakarta : Forum Sahabat, 2009)

Soerjono Soekanto dan Sri Mahmuji Rahayu, *Penelitian hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)

Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2003)

Puji Atmoko, *Ekonomi Global 2012: Mewaspada Bubble Kartu Kredit Dalam Bingkai Pengawasan Makroprudensial*, Gerai Info, Edisi 23 Februari 2012 Tahun 3 Newsletter Bank Indonesia, (Jakarta, Humas Bank Indonesia)

UNDANG-UNDANG :

Undang-Undang No.23/1999 jo UU No.3/2004 tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 14 / 2 /PBI/ 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK

Peraturan Bank Indonesia No.13/25/PBI/2011 tanggal 9 Desember 2011 tentang Prinsip Kehati-Hatian bagi Bank Umum yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Jo. PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan

Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan APMK

Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan APMK

Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/ 17 /DASP tanggal 7 Juni 2012 perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan APMK

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/20/DPNP/2012 Tanggal 27 Juni 2012 tentang Prinsip Kehati-Hatian bagi Bank Umum yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain

