

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**TINJAUAN YURIDIS PERTANGGUNGJAWABAN BANK TERHADAP
PENAGIHAN KARTU KREDIT YANG TIDAK SESUAI DENGAN
PERUNDANG-UNDANGAN DAN STANDAR PROSEDUR
OPERASIONAL BANK**

OLEH:

NAMA PENYUSUN : ANNISA MEDYANA AKHIAR
NPM : 20123200034

PEMBIMBING I :

Prof.Dr. Bernadette M Waluyo, S.H.,M.H.,C.N

PEMBIMBING II :

Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M.

PENULISAN HUKUM
DISUSUN SEBAGAI SALAH SATU KELENGKAPAN UNTUK
MENYELESAIKAN PROGRAM SARJANA ILMU HUKUM



BANDUNG

2017

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum



Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernadette', written over two horizontal lines.

(Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., C.N.)

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wuriannya'.

(Wuriannya Maria Novenanty, S.H., LL.M.)

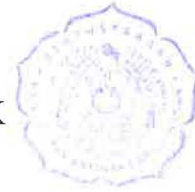
Dekan

A red circular stamp of the Faculty of Law of Universitas Katolik Parahyangan. The stamp contains the text 'FAKULTAS HUKUM' at the top and 'UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN' at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M.)



PERNYATAAN PAKTA INTEGRITAS AKADEMIK



Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Medyana Akhlar

No. Pokok : 2013200034

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah/karya penulisan hukum yang berjudul :

**“TINJAUAN YURIDIS PERTANGGUNGJAWABAN BANK TERHADAP
PENAGIHAN KARTU KREDIT YANG TIDAK SESUAI DENGAN
PERUNDANG-UNDANGAN DAN STANDAR PROSEDUR
OPERASIONAL BANK”**

adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/Karya Penulisan Hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaa, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 14 Desember 2017

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum



Annisa Medyana Akhlar

2013200034

ABSTRAK

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang sudah lazim digunakan pada saat ini. Di Indonesia kartu kredit diatur didalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 dan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 serta Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/33/DKSP/2016. Terdapat suatu permasalahan kartu kredit yang melatarbelakangi penulisan hukum ini, yang pertama pegawai bank melakukan penagihan kartu kredit tidak sesuai dengan etika penagihan menurut perundang-undangan dan standar prosedur operasional bank dan yang kedua bank lalai dalam melakukan tugasnya, sehingga akibat dari kelalaian tersebut merugikan pihak konsumen. Adapun kelalaian yang dilakukan oleh bank adalah sesaat konsumen mengajukan permohonan penutupan kartu kredit, bank tidak dengan segera melakukan tugasnya sebagaimana diatur di dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/33/DKSP/2016 pada butir VII.A.12. Berdasarkan penelitian penulisan hukum ini ditemukan bahwa kesalahan pegawai dan kelalaian pihak bank menyebabkan kerugian terhadap konsumen yang mengakibatkan bank harus bertanggungjawab terhadap dua permasalahan diatas.

Kata Pengantar

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hadirat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “ **Tinjauan Yuridis Pertanggung Jawaban Bank Terhadap Penagihan Kartu Kredit Yang Tidak Sesuai Dengan Perundang-Undangan dan Standar Prosedur Operasional Bank**” Penelitian ini dituangkan menjadi penulisan hukum, untuk selanjutnya diuji oleh pembimbing dan penguji dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penelitian ini pun tidak dapat selesai tepat waktu dan baik tanpa adanya bantuan dari para pihak selama prosesnya. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu dan berperan mulai dari masa perkuliahan hingga dapat selesainya penelitian ini. Secara khusus penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Bernadette Waluyo, S.H., M.H., C.N., selaku dosen pembimbing satu yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk membantu memberikan saran, kritik membangun, dan koreksi selama proses penelitian sehingga penulisan hukum dapat diselesaikan dengan baik.
2. Wurianalya Maria Noventy, S.H., LL.M., selaku dosen pembimbing kedua dan dosen pembimbing proposal saya yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk membantu memberikan saran, kritik membangun, dan koreksi selama proses penelitian sehingga penulisan hukum dapat diselesaikan dengan baik.
3. Dr, Catharina Ria Budiningsih, S.H.,MCL.,SP1 selaku dosen penguji yang telah memberikan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk hadir dalam sidang dan memberikan kritik dan saran untuk membuat hasil penelitian menjadi lebih baik.
4. Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., L.L.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah mengizinkan penulisan hukum dan pengujian penulisan hukum ini.

5. Dr. Niken Savitri, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu permasalahan administrasi selama penulisan hukum dilakukan.
6. Bapak Agustinus Pohan, S.H., M.S. selaku dosen wali yang terus membimbing dan mengarahkan dari masa perkuliahan hingga penulisan hukum terselesaikan.
7. Kepada kedua orangtua saya yang saya sayangi, Yan Akhiar, S.H.,M.Kn dan Markhalina Satrianita, S.H. yang terus memberikan bantuan moral semangat dan doa selama proses penulisan hukum berlangsung.
8. Kepada tante dan om saya yaitu Teguh Imanto dan Siti Wulandariati yang telah membantu saya dalam menemukan data yang saya butuhkan untuk penulisan hukum ini, dan kepada sepupu saya Putri Amalia Atika Suhermen, S.T., yang terus memberikan dukungan selama dari masa perkuliahan hingga penulisan hukum terselesaikan.
9. Seluruh keluarga besar saya yang terus memberikan dukungan selama masa perkuliahan hingga penulisan hukum terselesaikan.
10. Sahabat-sahabat saya, Sukma Nindya Puspa, Fatimah Azzahra, Dea Indira Devina, Nabila Fauzia Yasmine, Nabila Mindi Azhaar, Lisa Priscillia, Maitri Dwi H dan Ghea Titany yang selalu membantu dan menyemangati penulis selama proses penulisan hukum berlangsung.
11. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah membimbing dan mengajarkan ilmu hukum selama masa perkuliahan.
12. Seluruh teman-teman mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahnyangan angkatan 2013 dan teman-teman Independen yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan.
13. Seluruh karyawan dan pekarya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang membuat suasana kampus menjadi nyaman.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PAKTA INTEGRITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penulisan.....	7
1.4 Manfaat Penulisan.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Metode Penulisan.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN UMUM PERTANGGUNGJAWABAN BANK

Pendahuluan	11
2.1 Istilah dan Definisi Bank	11
2.2 Dasar Hukum Perbankan.....	13
2.3 Asas, Prinsip, Fungsi dan Tujuan Perbankan	14
2.4 Hubungan Hukum Antara Nasabah dengan Bank	18
2.5 Bentuk Pertanggungjawaban Bank.....	19

BAB III TINJAUAN UMUM PENAGIHAN KARTU KREDIT

3.1 Definisi Kartu Kredit	32
3.2 Dasar Hukum Kartu Kredit	33
3.3 Hubungan Hukum Antara Penerbit dan Pemegang Kartu Kredit ...	36
3.4 Prosedur Keanggotaan Kartu Kredit	40
3.5 Tata Cara Penagihan Kartu Kredit Menurut Perundang-undangan dan Standar Prosedur Operasional Bank	46
3.6 Prosedur Penutupan dan Penagihan Terhadap Kartu Kredit yang Akan Ditutup	53

BAB IV ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN BANK TERHADAP PENAGIHAN KARTU KREDIT YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERUNDANG-UNDANGAN DAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL BANK

Analisis	66
----------------	----

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kartu kredit merupakan suatu alat pembayaran yang digunakan dalam transaksi modern dalam bidang ekonomi yang tidak menggunakan uang tunai tetapi menggunakan kartu. Pengertian kartu kredit di dalam buku Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan adalah alat pembayaran melalui jasa bank/perusahaan pembiayaan dalam transaksi jual beli barang/jasa, atau alat untuk menarik uang tunai dari bank/perusahaan pembiayaan.¹ Pada dasarnya, kartu kredit merupakan suatu alat pembayaran yang mempunyai prinsip “*buy now pay later*”, yang artinya kewajiban pembayaran pemegang kartu kredit dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit kartu kredit, dan pemegang kartu kredit baru akan berkewajiban membayar pada waktu yang telah disepakati dengan pelunasan secara sekaligus antara pemegang kartu dan penerbit.²

Kartu Kredit termasuk ke dalam bidang usaha lembaga pembiayaan. Apa itu lembaga pembiayaan? Menurut Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan adalah “Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga pembiayaan”. Segala bentuk bidang usaha dalam lembaga pembiayaan diawasi oleh suatu badan independen yang bernama Otoritas Jasa Keuangan atau selanjutnya akan disingkat menjadi OJK. OJK berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Dalam melaksanakan tugasnya OJK berkoordinasi dengan Bank Indonesia (BI) dalam membuat peraturan pengawasan di bidang perbankan. Sehingga menurut Pasal 70 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa peraturan perundang-undangan di bidang sektor

¹ Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, Cet-2, 2004), hal.263

² Bank Indonesia, “*Alat Pembayaran dan Sistem Transfer*”, < <http://www.bi.go.id/id/iek/alat-pembayaran/Contents/Default.aspx> > diakses tanggal 9 Desember 2016 jam 20:34

keuangan dianggap tetap berlaku selama tidak bertentangan dan belum di ganti dengan undang-undang baru. Adapun dasar hukum atas pelaksanaan kartu kredit di Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPERDATA) yang berbunyi semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Pasal tersebut menjelaskan bahwa setiap perjanjian baik lisan maupun tulisan yang dibuat secara sah dan disetujui oleh para pihaknya maka akan mengikat dan menjadi Undang-Undang bagi para pihaknya;
2. Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, di dalam Pasal 6 dijelaskan hal yang dapat dilakukan oleh bank umum yang salah satunya pada huruf K menyebutkan “Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat” Menurut Pasal 6 bank memang diberikan izin untuk melakukan kegiatan usaha di bidang kartu kredit. Pasal ini menjadi dasar bagi bank untuk memberikan jasa kartu kredit dan membuat perjanjian kartu kredit dengan nasabah;
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Pasal 1 ayat 3 menyebutkan “Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, yang selanjutnya disebut APMK, adalah alat pembayaran yang berupa kartu kredit, kartu *automated teller machine* (ATM) dan/atau kartu debit” sedangkan dalam Pasal 1 ayat 4 menjelaskan pengertian salah satu bentuk APMK yaitu Kartu kredit yang berbunyi :

“Kartu Kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran”. pasal ini dapat dijadikan dasar pelaksanaan kartu kredit di area perbankan;

4. Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/33/DKSP tanggal 2 Desember 2016 perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu

Kesimpulan dari pengertian kartu kredit di atas, bahwa konsep kartu kredit adalah melakukan penundaan pembayaran kepada pihak bank dalam transaksi pembayaran yang dilakukan oleh pemegang kartu kredit, dalam hal ini transaksi pembayaran yang dilakukan oleh pemegang kartu kredit dibayarkan terlebih dahulu oleh pihak bank, selanjutnya pihak bank akan menagih kepada pemegang kartu kredit setiap bulannya sesuai dengan kesepakatan tagihan yang harus dibayarkan atas pemakaian kartu kredit tersebut. Jika nasabah terlambat membayar tagihan, biasanya bank akan mengirimkan surat tagihan ke alamat nasabah serta menghubungi nasabah baik melalui email, sms ataupun telepon untuk mengingatkan bahwa nasabah belum membayarkan tagihan kartu kredit dan jika pihak nasabah tidak dapat dihubungi atau bank berpikir nasabah mempunyai itikad buruk untuk tidak membayar tagihan. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Bank diperbolehkan untuk bekerja sama dengan lembaga lain dalam melakukan kegiatan penagihan kartu kredit. Bank dalam melakukan penagihan pembayaran kartu kredit harus sesuai dengan Standar Prosedur Operasional atau yang selanjutnya disebut dengan SOP dan cara yang telah diatur di dalam perundang-undangan. Sebagaimana yang telah diatur di dalam peraturan Bank Indonesia atau selanjutnya disingkat dengan PBI Nomor 11/11/PBI/2009 yang telah diganti dengan PBI Nomor 14/2/PBI/2012 dalam Pasal 16A dan 16B yang berisi mengenai hal-hal apa saja yang harus diberitahukan oleh penerbit dan hal apa saja yang harus ada di dalam suatu lampiran tagihan . Bank sebagai badan hukum dalam melakukan kegiatan penagihan kepada nasabah tentunya harus memperhatikan prosedur-prosedur resmi yang telah diatur serta penagihan yang dilakukan bank tidak boleh meresahkan nasabah ataupun membuat rugi nasabah. Selain itu di dalam perjanjian penerbitan kartu kredit sendiri, terdapat suatu klausula tentang rincian transaksi, dimana pada bagian rincian transaksi ini menyebutkan mengenai lembaran tagihan. Pihak yang bertanggungjawab dalam hal lembar tagihan adalah pihak *Electronic Channel*

Operation Group, yang merupakan salah satu unit kerja di bank yang bertanggungjawab terhadap pencetakan dan pengiriman kartu kredit serta lembar tagihan, jika terjadi keterlambatan ataupun tidak datangnya lembar tagihan kepada nasabah maka unit tersebutlah yang bertanggungjawab³, selain itu ada satu unit kerja di bank yang di namakan dengan *Retail Collection & Recovery Group* dimana salah satu tugas unit ini adalah melakukan penagihan, penyelesaian terhadap bentuk kredit yang bermasalah, serta melakukan pengelolaan dan upaya penyelesaian kewajiban debitur atas kredit untuk kartu kredit.⁴ Adapun lembaran tagihan yang dimaksud oleh Bank dalam perjanjian penerbitan kartu kredit ini adalah lembaran tagihan yang sesuai dengan perundang-undangan. Ada juga salah satu bentuk penagihan yang dapat dilakukan oleh bank selain melalui surat, yaitu jasa *auto payment*. Pengertian jasa *auto payment* menurut petunjuk teknis operasional dari salah satu bank, Jasa *auto payment* adalah pembayaran tagihan kartu kredit yang dilakukan dengan cara mendebet secara otomatis rekening tabungan/ giro pemegang kartu dengan nominal sebesar pembayaran minimum atau pembayaran penuh tagihan kartu kredit sebelum tanggal jatuh tempo setiap bulannya atas permintaan pemegang kartu.⁵

Meskipun kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan kartu kredit meningkat, tidak menutup pula kemungkinan bahwa cukup banyak masyarakat yang memutuskan untuk menutup kartu kreditnya, baik penutupan dilakukan karena masa berlaku kartu kredit sudah habis ataupun penutupan yang dilakukan karena ketidakmampuan untuk membayar kartu kredit dan alasan lainnya. Namun terdapat suatu permasalahan yang cukup sering terjadi setelah konsumen melakukan penutupan kartu kredit, yaitu sisa tagihan kartu kredit yang harus dibayarkan, *annual fee*, cicilan bunga dan hal lain yang menyangkut pembayaran pada kartu kredit. Apalagi jika penutupan kartu kredit hanya dilakukan sepihak, maksud sepihak disini adalah hanya dikarenakan habisnya masa berlaku kartu, yang tanpa sepengetahuan konsumen bahwa dengan habisnya masa berlaku kartu belum tentu

³ Manual Produk Mandiri Kartu Kredit Bab I Pendahuluan Nomor 9 I-C-3

⁴ Manual Produk Mandiri Kartu Kredit Bab I Pendahuluan Nomor 6 I-C-2

⁵ Petunjuk teknis operasional jasa auto payment atas tagihan mandiri kartu kredit Bab I Pendahuluan I-1

juga perjanjian kartu kredit dianggap selesai. Pada umumnya, saat mengetahui masa berlaku kartu kreditnya sudah habis, konsumen hanya akan menggantung dan membuang kartu kredit serta menelepon pihak bank untuk melakukan pemblokiran terhadap kartu karena sudah tidak ingin menggunakan kartu kredit dan ingin menutupnya. Konsumen berpikir bahwa dengan habisnya masa berlaku kartu membuat perjanjian kartu kredit telah selesai serta tagihan dianggap lunas ditambah lagi dengan bank sudah memblokir kartu kredit tersebut. Bagi konsumen, hal tersebut sudah cukup untuk menutup dan mengakhiri perjanjian kartu kredit dengan pihak bank. Ini terjadi karena konsumen tidak membaca surat yang berisi lampiran mengenai manual prosedur dari sebuah kartu kredit yang dikirimkan oleh pihak bank kepada konsumen saat melakukan pembukaan kartu kredit. Bank pun sebagai penerbit kartu kredit juga lalai dan tidak melakukan pengecekan terhadap riwayat pembayaran tagihan dari konsumen dan begitu juga sebaliknya, konsumen tidak menanyakan perihal sisa tagihan yang ada. Padahal dengan habisnya masa berlaku kartu bukan berarti perjanjian kartu kredit dianggap berakhir, karena masa berlaku kartu bukanlah masa daluarsa dari sebuah perjanjian, masa berlaku kartu adalah tanggal akhir dari bulan dan tahun yang tercantum pada kartu yang merujuk pada jangka waktu kartu, dapat digunakan untuk bertransaksi kartu, kecuali apabila bank atau pemegang kartu membatalkan secara sepihak sebelum jangka waktu tersebut berakhir dan apabila masa berlaku kartu berakhir bank berhak untuk tidak memperpanjang atau memperpanjang keanggotaan pemegang kartu dengan jangka waktu yang ditentukan oleh bank.⁶ Berbeda dengan daluarsa dari sebuah perjanjian, daluarsa menurut Pasal 1946 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) adalah suatu alat untuk memperoleh sesuatu atau untuk dibebaskan dari suatu perikatan dengan lewatnya suatu waktu tertentu dan atas syarat-syaratnya yang ditentukan oleh undang-undang. Jelas terlihat perbedaan dari masa berlaku kartu dengan daluarsa. Namun seperti yang telah dijabarkan diatas, kita tidak bisa menyalahkan konsumen sepenuhnya, karena ketika konsumen menelepon dan meminta untuk memblokir kartu karena ingin menutup kartu kredit, pihak bank

⁶ Syarat-Syarat dan Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit PT. BRI nomor 3

menyetujui dan setelah itu tidak melakukan tindakan apapun lagi seperti yang telah ditentukan dan di atur dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor yang selanjutnya disingkat SEBI Nomor 18/33/DKSP Tanggal 2 Desember 2016 Perihal Perubahan Keempat atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu seperti melakukan pemblokiran kartu, melakukan pengecekan riwayat transaksi, memproses penutupan, dan mengirimkan surat penutupan serta surat pelunasan kepada nasabah.

Seperti halnya yang baru saja terjadi pada salah satu orang yang dikenal penulis. Bahwa pada tanggal 7 November 2016, salah satu pegawai Bank X menghubungi suami Y melalui sosial media, yaitu *Facebook*. Pada halaman *facebook* suami Y, pegawai bank X menuliskan bahwa meminta Y untuk membayarkan tagihan kartu kredit dari tahun 2008 hingga 2016 belum dibayar. Hal ini membuat Y beserta suami bingung dengan pernyataan salah satu pegawai Bank X yang bernama S. Karena Y, sebagai pemegang kartu kredit Bank X merasa sudah melunasi seluruh tagihan kartu kredit tersebut sebelum menutup Kartu Kredit, yang kebetulan pihak Y mengajukan permohonan penutupan Kartu Kredit tersebut dikarenakan habisnya masa berlaku kartu sehingga Y menggantung kartu tersebut, menelepon pihak bank dan menutup kartu kredit Bank X. Selama kurun waktu 8 tahun, tidak ada satupun pemberitahuan dari pihak Bank X bahwa Y masih mempunyai tagihan kartu kredit yang harus dibayarkan, sehingga Y sempat berpikir bahwa apa yang dilakukan oleh S hanyalah modus penipuan semata, namun setelah Y menghubungi pihak Bank X, Bank X mengaku bahwa memang benar mempunyai pegawai bernama S dan Y menanyakan apakah memang benar jika Y masih mempunyai tagihan dan Bank X pun membenarkan bahwa Y memang masih mempunyai tagihan yang belum dibayarkan dari tahun 2008. Hal ini tentunya sangat mengejutkan nasabah karena dalam kurun waktu 8 tahun sejak Y menutup kartu kredit dari Bank X pihak bank tidak pernah mengirimkan surat, menghubungi nasabah bahkan mengirimkan *debt collector* ke rumah nasabah untuk meminta tagihan kartu kredit dan secara tiba-tiba pula pada tahun 2016 tepatnya pada tanggal 7 November 2016 salah satu pegawai Bank X melakukan penagihan secara tidak resmi dan tidak sesuai dengan prosedur

penagihan kartu kredit yang seharusnya dilakukan oleh Bank menurut Peraturan perundang-undangan dan menurut Standar Prosedur Operasional bank.

Sehingga berdasarkan kasus di atas, penulis tertarik untuk melakukan penulisan hukum berjudul **“TINJAUAN YURIDIS PERTANGGUNGJAWABAN BANK TERHADAP PENAGIHAN KARTU KREDIT YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERUNDANG-UNDANGAN DAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL BANK”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimanakah pertanggungjawaban bank selaku badan hukum terhadap kesalahan dan tindakan penagihan yang dilakukan oleh salah satu pegawai bank kepada nasabah yang tidak sesuai dengan Standar Prosedur Operasional dan Perundang-Undangan?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban bank terhadap penagihan kartu kredit yang penagihannya tidak sesuai dengan Perundang-Undangan dan Standar Prosedur Operasional?

1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui apakah perundang-undangan perbankan di Indonesia telah dapat menyelesaikan kasus-kasus perbankan di Indonesia khususnya kasus mengenai kartu kredit.

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penulisan hukum ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran yang bersifat teoritis dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan hukum di masa yang akan datang khususnya tentang perkembangan Hukum di bidang Perbankan mengenai Kartu kredit.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi praktisi hukum maupun penegak hukum serta bermanfaat terutama bagi pemegang dan pengguna kartu kredit yang dirugikan oleh pihak bank.

1.5 Metode Penelitian

Untuk meneliti permasalahan hukum yang akan dikaji, penulis akan menggunakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma dalam hukum positif.⁷ Mengingat penelitian ini akan membahas ruang lingkup pertanggungjawaban bank secara yuridis terhadap penagihan pembayaran kartu kredit yang sudah daluarsa dan penagihan tersebut tidak sesuai dengan prosedur atau tata cara penagihan kartu kredit yang sudah diatur di dalam peraturan perundang-undangan, maka penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang tepat untuk digunakan, hal ini dikarenakan penelitian ini akan membahas beberapa aturan-aturan tertulis dalam peraturan perundang-undangan, dengan memperhatikan beberapa peraturan dalam bentuk keputusan lainnya yang berkaitan. Kemudian bahan-bahan yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Sumber hukum primer yang akan digunakan penulis antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan;
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 sebagaimana telah diganti dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu;

⁷ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2013), hal. 295

4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
5. Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/33/DKSP tanggal 2 Desember 2016 perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Sedangkan untuk bahan-bahan hukum sekunder, penulis akan menggunakan buku-buku dengan pembahasan terkait Hukum Perbankan, seperti “Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan” Penulis Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniarti, “Hukum Tentang Pembiayaan (dalam teori dan Praktek)” Penulis Munir Fuady, “Banking Cards Syariah” Penulis Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman dan “Hukum Lembaga Pembiayaan” Penulis Sunaryo dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Di samping itu, penulis juga akan menggunakan bahan-bahan dari berbagai jurnal terkait, makalah ilmiah, artikel, dan berita (baik media cetak maupun media elektronik).

Dengan metode penelitian yuridis normatif yang akan digunakan serta berbagai bahan hukum di atas maka penelitian ini akan berbentuk penelitian analisis deskriptif. Dengan cara analisis deskriptif ini maka diperlukan pendekatan terhadap penelitian yang akan penulis lakukan. Penelitian yang dimaksud adalah pendekatan terhadap perundang-undangan⁸. Pendekatan ini lebih menekankan kepada penelaahan lebih dalam atas ketentuan-ketentuan yang tertulis dalam sebuah peraturan perundang-undangan. Pendekatan ini akan Penulis jadikan sebagai dasar untuk menganalisis aturan terkait dan menjelaskan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Edisi Revisi, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hal. 142

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini akan menguraikan latar belakang dipilihnya judul, identifikasi masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Umum Tentang Pertanggungjawaban Bank

Bab ini akan menguraikan tinjauan yuridis mengenai pertanggungjawaban bank terhadap perbuatan bank yang merugikan debitur.

BAB III : Tinjauan Umum Penagihan Kartu Kredit

Bab ini akan menguraikan tinjauan yuridis mengenai penagihan kartu kredit yang proses penagihannya tidak sesuai dengan Standar Prosedur Operasional Bank.

BAB IV : Analisis Tinjauan Umum Pertanggungjawaban Bank Terhadap Penagihan Kartu Kredit Yang Tidak Sesuai Dengan Standar Prosedur Operasional Bank.

Bab ini akan menguraikan analisis dari hasil tinjauan yuridis terhadap pertanggungjawaban bank dalam melakukan penagihan kartu kredit yang tidak sesuai SOP Bank. Apakah penagihan tersebut sesuai dengan Perundang-undangan

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini akan memberikan kesimpulan dan saran berdasarkan masalah Masalah hukum yang dibahas berdasarkan kerangka pemikiran sebelumnya.