



## Bank Sebagai Pihak Penggunaan Jasa Debt Collector Dilihat Dari Sudut Pandang Hukum Di Indonesia

Indra Saputra Samosir<sup>1)</sup>, Leni Husna<sup>2)</sup>

Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam

17071056indrasaputrasamosir2@gmail.com<sup>1)</sup>  
lenihusna@yahoo.co.id<sup>2)</sup>

### ABSTRAK

Istilah *Debt Collector* sebagai penagih utang bukanlah fenomena baru di bidang perbankan. Tidak ada data pasti diketahui kapan profesi ini dimulai, kadang-kadang dikenal sebagai perusahaan leasing, menggunakan layanan yang sebanding untuk mendapatkan hasilnya. Isu-isu yang diangkat dalam penelitian ini apa alasan di balik keputusan bank untuk menyewa *Debt Collector* bagaimana bank meminta pertanggung jawaban nasabah atas tindakan debt collector itu melanggar hukum. Metode penelitian yang menggunakan normatif hukum. Hasil kajian menunjukkan bahwa undang-undang penagihan terkait dengan surat edaran Bank Indonesia yang digunakan, seperti Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 tentang Penerapan Cara Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit. Petugas penagihan wajib menggunakan tanda pengenal resmi dan ancaman, serta barang-barang yang dapat merugikan debitur, dan barang-barang yang dapat merugikan debitur dilarang. Saat menghadapi suatu masalah, penting untuk diingat untuk bersikap tenang, mengingat identitas hukum Anda, menyimpan uang Anda dengan aman, dan mengetahui siapa yang harus dihubungi jika masalah tersebut adalah masalah hukum.

**Kata kunci:** perspektif hukum, debt collector, etika dan norma.

### ABSTRACT

*The Debt Collector is not a new phenomenon in banking. There is no exact data known when this profession started, sometimes known as leasing companies, using comparable services to get results. Debt Collector how banks hold clients accountable for debt collector actions That violates the law The purpose of this research is to study the legal aspects of debt collection and how to deal with debt collectors who cause financial difficulties. The research method uses normative law. The results of the study show that billing laws are related to Bank Indonesia circular letters that are used, such as Bank Indonesia Circular Letter Number 14/17/DASP/2012 concerning Application of Payment Methods Using Credit Cards. Billing officers must use official identification and threats, as well as items that can harm the debtor, and prohibited items that can harm the debtor. When faced with a problem, it is important to remember to exercise caution, keep your identity laws in mind, keep your money safe, and know who to contact if the matter is a legal one.*

**Keywords:** legal perspective, debt collector, ethics and norms.

### PENDAHULUAN

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara, semua subjek hukum baik manusia atau badan hukum, memiliki kemampuan untuk membuat perjanjian yang menimbulkan kesepakatan antara para pihak dalam perjanjian yang isinya selalu mencakup dua pihak, yaitu pihak yang diharuskan untuk melakukan suatu prestasi dan pihak-pihak yang berhak atas sebuah prestasi tersebut. Tidak jarang debitur (nasabah) lalai melaksanakan kewajibannya atau gagal melaksanakan suatu prestasi atas perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Ini dikenal sebagai status wanprestasi, dalam artikel yang ditulis oleh "Mariam Darus Badruzaman" menyatakan jika debitur tidak melakukan pembayaran dengan apa yang dijanjikan secara tidak sengaja atau



disengaja karena kesalahannya, maka debitur mengalami cedera janji atau dengan kata lain wanprestasi. Ungkapan "karena kesalahannya" disebut krusial karena debitur tidak menyelesaikan tugas yang telah dijanjikan karena disebabkan kesalahannya. Wanprestasi ini memiliki dampak yang signifikan, sehingga harus ditentukan terlebih dahulu apakah ada cedera janji di antara para pihak dalam perjanjian atau tidak. Kasus kredit bermasalah menunjukkan bahwa debitur diartikan telah gagal menepati janji untuk membayar bunga dan/atau kredit pokok yang terutang, yang akibatnya terjadi keterlambatan pembayaran atau tidak adanya pembayaran penuh, akibatnya menghasilkan kredit bermasalah termasuk kredit macet, meski begitu tidak semua kategori kredit yang bermasalah adalah kredit macet.

Kredit macet atau pinjaman yang memiliki masalah adalah situasi di mana debitur, baik individu atau badan hukum itu sendiri, tidak dapat melakukan pembayaran tepat waktu atas pinjaman bank. Kredit macet didefinisikan sebagai kredit bermasalah dalam dunia kartu kredit, yang terjadi ketika orang yang memiliki kartu kredit tersebut tidak mampu membayar pembayaran minimum yang sudah masuk waktu pembayaran selama lebih dari tiga bulan, kredit dianggap sebagai kredit macet jika proporsi kredit bermasalah atau non performing loan bank telah naik menjadi 3.1% (tiga koma satu) persen berdasarkan data bulan Januari 2017. Akreditasi kartu kredit dikatakan buruk juga akan memperburuk permasalahan dari pemilik dan bank yang mengeluarkan kebijakan bagi pemilik kartu kredit. Apa yang terjadi secara umum adalah masalah dalam hal penagihan kredit mace, Debitur sering mengeluh jika tidak dapat membayar pada saat tanggal jatuh tempo tagihan kartu kredit mereka. Nasabah keberatan jika penagihan kredit macet dilakukan melalui penggunaan layanan pihak perantara (*debt collector*). Penagih utang adalah seseorang yang telah diberi wewenang oleh bank untuk menagih utang kartu kredit konsumen, biasanya selalu bekerja dengan target yang telah sesuai dan sudah ditetapkan oleh bank penerbit kartu kredit kepada pihak ketiga selaku mediator. Dalam hal ini debt collector adalah suatu badan usaha atau hukum yang bekerja sama dengan lembaga jasa perbankan apabila terjadi permasalahan dalam melakukan penagihan pembayaran utang dalam daftar tagihan kartu kredit, karena sejatinya bank tidak menginginkan adanya kejadian wanprestasi didalam isi perjanjian permohonan kartu kredit. Campur tangan dalam penagihan utang oleh jasa pihak ketiga, serta kekuasaan yang telah diberi kepadanya oleh pihak bank.

Berdasarkan penelitian terdahulu disebutkan menyebutkan kebanyakan penagih utang bertindak dalam berbagai ragam cara bahkan menggunakan ancaman dan kekerasan untuk menagih utang dari pelanggan. Pada akhirnya, pelanggan yang berhutang akan mengalami kerugian, saat ini ada banyak kasus yang beredar di kalangan masyarakat yang melibatkan tindakan ilegal penagih utang seperti Intimidasi, penindasan, rajam, dan teror adalah beberapa contohnya. Akibatnya, profesi *debt collector* menjadi bahan perdebatan publik, dengan sejumlah aspek profesi masih diperdebatkan, termasuk otoritas, kekuasaan, dan perilaku yang tidak etis. Secara khusus, dalam Surat Edaran Bank Indonesia SEBI No. 14/17/DASP/2012, penggunaan layanan Pihak ketiga diizinkan, dan keberadaannya diatur dalam Peraturan Bank Indonesia, yang secara khusus mengatur kerja sama dengan pihak lain sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 12/2/PBI/2012 tentang prinsip Kehati-hatian bagi bank umum sebagian menyampaikan pelaksanaan kerja kepada pihak lain dan Peraturan Bank Indonesia No. 12/2/PBI/2012 tentang Prinsip Kehati-hatian untuk pemberian APMK. Penggunaan layanan jasa penagihan utang oleh *debt collector* yang di klaim bisa mengakibatkan kerugian nasabah dari ketidak profesionalitas diwaktu menjalankan tugas tersebut (PBI, 2012). Atas dasar pemaparan hal diatas, penelitian ini diharapkan dapat menemukan aturan yang mengatur standar *debt collector* dalam



berprilaku yang sesuai dengan aturan hukum yang tertulis di Indonesia, serta saran menghadapi perilaku oleh debt collector dalam penagihan utang, dan antara lain beberapa manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

Manfaat teoritis, yaitu Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman hukum penagih utang mengenai kredit macet sesuai dengan aturan hukum yang saat ini berlaku, bagaimana menangani sikap penagih utang dalam melakukan penagihan utang yang terjadi di masyarakat.

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan masukan dan menerapkan pengetahuan sehingga masyarakat memahami bagaimana proses penagihan kartu kredit debitur.

## **METODE PENELITIAN**

Mengingat penelitian ini bersifat deskriptif, hanya memberikan gambaran tentang realitas yang terjadi, yaitu adanya perbedaan antara hukum yang seharusnya (das sollen) dengan hukum yang berlaku, dimana das sollen penyelesaian kasus wanprestasi pengguna kartu kredit dilakukan dengan cepat melalui penggunaan debt collector, kedua kasus tersebut ditangani oleh *debt collector* sesuai dengan yang tercantum dalam SEBI No. 11/10/DASP/2009. (BI, 2009).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perilaku debt collector saat melaksanakan penagihan kredit macet di Indonesia sesuai dengan aturan hukum yang berlaku pertama, ada peraturan Indonesia tentang jasa debt collector. Secara umum berdasarkan SEBI (Surat Edaran Bank Indonesia), penggunaan layanan pihak ketiga boleh dilakukan, tertulis didalam isi Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP/2012 perihal penyelenggaraan kegiatan APMK, namun ada sejumlah ketentuan dalam butir VII D nomor (4) surat edaran tersebut menyatakan bahwa penerbit APMK sangat wajib memperhatikan serta mematuhi peraturan yang berlaku saat bekerja sama dengan penyedia jasa debt collector dalam penagihan kartu kredit. (BI, 2012).

Ada juga ketentuan yang mengatur prinsip kehati-hatian bagi bank umum yang sebagian menyerahkan pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain pada bagian penyampaian pekerjaan penagihan kredit, yang menyatakan bahwa;

1. Ketentuan ini berlaku untuk penagihan kredit secara umum,
2. termasuk penagihan kredit tanpa jaminan dan hutang kartu kredit.
3. Penagihan kredit yang dapat dialihkan kepada pihak lain adalah pinjaman dengan kualitas yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menilai kualitas aset bank umum.
4. Perjanjian kerja sama antara bank dengan PPJ harus dilaksanakan dalam bentuk perjanjian pemberian jasa ketenagakerjaan dan;
5. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bank wajib memiliki kebijakan etika penagihan.

Penagihan utang debitur sesuai dengan standar Bank Indonesia, melalui PBI Nomor 11/11/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Bank Indonesia telah memberikan ketentuan hukum terkait penagihan kartu kredit menggunakan layanan pihak ketiga (debt collector), penerbit kartu kredit wajib memastikan bahwa penagihan atas transaksi kartu kredit dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia, sesuai dengan Pasal 17 ayat 5 Surat Edaran Bank Indonesia. Ini mengontrol penagihan untuk layanan pihak ketiga sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP tentang Pelaksanaan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu. (PBI, 2009).



Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Kolektibilitas kredit di sektor kartu kredit dipecah menjadi lima tahap, menurut Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/60/DASP, yang diterbitkan pada tanggal 30 Desember 2005. 1) lancar, 2) dalam perhatian khusus, 3) kurang lancar, 4) diragukan dan 5) macet. Teknik praktek Lapangan Penagih Utang saat ini, layanan debt collector sering melakukan kejahatan ilegal di Indonesia. Ketika suatu tindakan memenuhi kriteria ilegal menurut hukum, itu dikatakan melanggar hukum. Pasal 1365 KUHPerdata mengandung unsur perbuatan melawan hukum terhadap perbuatan tersebut. (KUHPerdata, 2014).

Jenis-jenis perilaku ilegal yang umumnya dilakukan oleh agen debt collector berdasarkan penelitian terdahulu berikut ini antara lain:

1. Menyita atau mengambil jaminan dengan cara paksa,
2. Memberikan intimidasi maupun kekerasan fisik,
3. Meneror debitur melalui panggilan telepon secara terus menerus ataupun mendatangi debitur langsung baik rumah ataupun tempat kerja,
4. Mencemarkan nama baik debitur pengguna kartu kredit.

Masyarakat sudah tidak asing lagi dengan profesi debt collector, namun banyak yang hampir tidak menyadari bahwa hampir semua bank mempercayakan jasa debt collector untuk menangani permasalahan kredit macet, banyak diantaranya adalah, keamanan internal masing-masing bank mengawasi kolaborasi antara bank dan penagih utang yang terdiri dari beberapa jaringan. Ketika berhadapan dengan defaulter kredit perbankan, metode operasi mereka termasuk menelepon terlebih dahulu dan kemudian mengunjungi objek, mereka biasanya sudah memiliki nomor telepon rumah, jika kreditor tidak menerima tanggapan pada saat ini pringatan bahkan somasi sudah ada. Penagih utang sering mengunjungi rumah target tanpa menelepon terlebih dahulu dan langsung mengejutkannya, kemudian "main hakim sendiri" mengambil apa pun yang bisa digunakan sebagai jaminan. (Sukmayanti, 2021).

Pakar hukum mencontohkan, persoalan yang masuk dalam ranah perdata dibuat seolah-olah menjadi perkara pidana oleh debt collector karena perilaku seperti ini tidak jarang terjadi. Belakangan, penagih utang mulai bertindak berbeda. Tunggakan juga bisa menjadi pembayar kartu kredit bulanan yang konsisten. Namun, penagih utang tiba-tiba muncul dan mengancam saya. Kerja sama "orang dalam" Bank dengan Debt Collector memunculkan kejadian semacam ini, kami juga menanyakan apakah penagih utang dapat memperoleh informasi debitur Bank yang sangat swasta. Bankir perlu menyadari bahwa tipikal penagih utang kurang pintar dan berpendidikan tinggi. Karena itu, dia menggunakan otaknya daripada kepalanya untuk menemukan solusi di tempat. Apa pun kebenarannya itu adalah melanggar hukum dan pelanggaran hak asasi manusia untuk menyewa untuk tujuan yang dapat mengakibatkan kekerasan.

Di Indonesia, angka pengangguran kini ysng culup tinggi. Siapapun yang ingin bekerja sebagai debt collector harus rela mengambil sikap jika pekerjaan itu ingin disebut karier. Selain itu, industri keuangan telah berkontribusi menghilangkan tindakan premanisme, yang juga dapat dinyatakan dengan cara lain, mengikuti prosedur dan upaya oleh kolektor normal dalam jangka waktu yang dijanjikan gagal membuahkan hasil, bank mengikuti kebijakan yang melibatkan keterlibatan pihak ketiga dalam penanganan nasabah yang mengalami penunggakan. Kegagalan ini mungkin merupakan akibat dari kurangnya ketekunan penagih utang biasa atau mungkin akibat dari keadaan kompleks konsumen yang menunggak, yang membuatnya tidak bijaksana bagi bank untuk mengambil risiko penyelesaian kredit macet.

Menurut penelitian sebelumnya yang dipublikasikan dalam jurnal standar, bank yang biasanya menggunakan debt collector sudah memiliki standar MoU sehingga setiap orang terikat dengan perjanjian. Ini tidak diragukan lagi sesuai dengan Peraturan



Perbankan saat ini, yang memperkirakan bahwa penagih utang tidak akan bertindak sendiri untuk melaksanakan prosedur yang dijanjikan. Ketika bank bekerja sama dengan debt collector, hanya perlu mencapai kesepakatan dengan penyedia layanan bank dan memberikan tanggung jawab debt collector untuk diselesaikan karena debt collector jika disewa dari penyedia jasa penagihan utang telah mendapatkan pelatihan sebelum melakukan tugasnya. Seorang penagih utang yang memiliki sertifikat dan akrab dengan hukum dianggap sebagai penagih utang resmi.

Menurut pengamatan penulis berdasarkan data dari penelitian terdahulu hari ini, masih banyak debt collector dalam melakukan tugasnya dengan cara yang tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

#### 1. Cara Menghadapi Perilaku Premanisme Debt Collector

Disini penagih utang hanya berfungsi sebagai orang yang tidak memihak dan ditunjuk untuk membantu bank menyelesaikan masalah tagihan kredit macet. Karena tekniknya yang lebih cepat dan lebih efektif, debt collector sering dicari oleh lembaga keuangan. Metode ini umumnya memakan waktu lebih lama dan biaya lebih dari penyelesaian yang dicapai melalui pengadilan sehingga debt collector dapat memilih tindakan yang paling sederhana ada sejumlah opsi yang tersedia jika debitur sudah bekerja sama dengan debt collector, antara lain:

- 1) Bicaralah dengan hati-hati, akui bahwa Anda mengalami kesulitan keuangan, dan jelaskan bahwa, jika perlu, Anda akan melakukan pembayaran sesegera mungkin, bahkan jika pembayarandimungkinkan.
- 2) Mengusir jika tidak sopan. Karena pelanggan ada di rumah, mereka memiliki hak untuk mengusir penagih utang yang berperilaku tidak sopan.
- 3) Minta identifikasi. Kartu identitas kerja atau surat kuasa eksternal dapat berfungsi sebagai identifikasi. Ini sangat penting untuk menghentikan penagih utang yang tidak sah berkeliaran di daerah tersebut. Jika Anda dipaksa untuk membayar penagih utang (yang berwenang secara tertulis), dapatkan tanda terima atau kirim uang langsung ke kantor jika Anda tidak mempercayai orang yang datang untuk menagih hutang.
- 4) Perjanjian untuk membayar janji berdasarkan kemampuan dan kepastian, tetapi jika tidak ada yang diharapkan, jangan berjanji bahkan di bawah tekanan janji lama tetapi tepat akan lebih disukai daripada janji yang dibuat karena takut tetapi dilanggar;
- 5) Menjaga unit kendaraan atau objek jaminan dalam kondisi baik. hal ini perlu ditekankan karena biasanya keuangan, bank, koperasi akan menangani masalah utang meskipun kendaraan tersebut milik anda, sesuai dengan STNK dan BPKB.
- 6) Beri tahu otoritas terkait. Apabila penagih utang mencoba memaksa penarikan kendaraan atau agunan karena perbuatannya melanggar hukum, pergilah ke kantor polisi terdekat dan ajukan laporan pidana (TP) atas penyitaan kendaraan dengan dugaan pelanggaran Pasal 368 KUHP dan Pasal 365 ayat (2), (3), dan (4) bersamaan dengan Pasal 335 KUHP karena hanya pengadilan memiliki
- 7) kewenangan untuk melakukan eksekusi, maka debt collector harus membawa surat dari Pengadilan Negeri yang menentukan bahwa eksekusi akan dilakukan untuk mengambil kendaraan atau unit jaminan.
- 8) Anda juga harus berkonsultasi dengan pengacara. Jika Anda tidak dapat menyelesaikan masalah ini, Anda dapat meminta bantuan hukum dari LPK (Badan Perlindungan Konsumen) terdekat, KOMNAS PK-PU (Komnas Perlindungan Konsumen dan Usaha Usaha), atau BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kantor Perdagangan setempat). (Juniar et al., 2020).



Tindakan ilegal penagih utang dan bisnisnya lebih sering dilakukan, dimulai dengan tindakan anarkis dan tindakan halus tetapi dengan ancaman miring untuk menghindari disalahartikan sebagai tindakan anarkis. Tujuannya tetap sama: untuk memberikan tekanan pada pengguna kartu kredit di Indonesia yang benar-benar sedang mengalami krisis keuangan. (Amalia Kurniawan dan I Made Budi Arsika, 2014).

Orang yang bersangkutan atau keluarganya dapat mencela penagih utang kepada pihak berwenang jika mereka terus menyita atau mengambil barang milik debitur atau pelanggan secara ilegal. Bank memiliki kekuatan untuk mengajukan pengaduan dan menuntut individu yang bersangkutan di pengadilan dengan alasan gagal bayar, sehingga tindakan penagih utang dapat dianggap pencurian atau, jika diambil, akan diperlukan untuk melunasi hutangnya, salah satu hal yang dapat dimintai pertanggungjawaban oleh pihak yang melanggar perjanjian adalah penyelesaian perjanjian dengan kompensasi. sebagai informasi yang disertai dengan atau menyarankan kekerasan.

Apakah mereka debitur atau konsumen tetap, baik hukum maupun polisi ada di sana untuk melindungi mereka. Kekuatan polisi digunakan sebagai senjata melawan penagih utang, dan hukum serta hukum digunakan untuk mengajukan pernyataan ketidakmampuan melalui kuasa hukum penanganan kartu kredit khusus. (Shinta Dwiningthyas, 2015). Bank serta debt collector nya akan sangat berhati-hati saat melakukan penagihan dengan memanfaatkan pengacara kartu kredit khusus. Konsumen dapat menggugat Bank melalui kuasa hukum apabila terdapat perilaku yang tidak menguntungkan, termasuk perilaku verbal. Padahal, misi debt collector adalah terus menagih tagihan hingga berhasil, biasanya menggunakan berbagai metode. Ada prosedur yang diberlakukan untuk mencegah pelecehan dan eksploitasi fisik. Jika mereka melakukan itu, mereka berisiko berada dalam sebuah artikel, bisnis mereka ditutup, dan menghadapi gugatan jutaan rupiah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Pertama, bagaimana debt collector berperilaku ketika berusaha memulihkan kredit macet di Indonesia sesuai dengan hukum. Surat Edaran Bank Indonesia menjadi acuan utama moral dan standar yang harus dijunjung tinggi oleh debt collector. Berdasarkan SEBI No. 14/17/DASP/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK, penggunaan layanan pihak ketiga ini diizinkan. Penerbit APMK wajib mengetahui dan mematuhi aturan yang dituangkan dalam butir VII.D angka 4 Surat Edaran saat bekerja sama dengan penyedia jasa penagihan kartu kredit. Penagih utang harus menunjukkan identifikasi profesional dan tidak diizinkan untuk mengancam debitur atau menggunakan taktik berbahaya lainnya.

Masih banyak masyarakat di lingkungan sekitar itu sehingga pelaksanaan penagihan utang oleh penagih utang tidak mengikuti pedoman dalam klausul standar kontrak mengenai standar praktik penagihan etis yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, seperti melakukan intimidasi, penindasan, dan melakukan teror. Permasalahan bagaimana menangani perilaku penagih utang adalah salah satu yang masuk dalam lingkup perdata namun dikondisikan oleh penagih utang menjadi masalah pidana kedua, sebagai akibat dari perbuatan seperti ini, menurut ahli hukum.

### **Saran**

Setiap bank yang mempekerjakan debt collector di lapangan wajib memberikan salinan SEBI No. 14/17/DASP/2012 yang berisi aturan-aturan tersebut, dalam hal ini, bank dipaksa untuk memasukkan aturan untuk praktik dan etika penagih utang sebelum



penagih utang yang disewa memasuki lapangan karena bank terlibat dalam perjanjian dengan penagih utang. Bank diharuskan untuk mengkonfirmasi bahwa penagih utang yang mereka pilih telah menyelesaikan pelatihan yang diperlukan dan memiliki sertifikat. Tersedianya pelatihan debt collector diharapkan dapat menurunkan jumlah *debt collector* di industri.

Bicaralah dengan hati-hati, jangan lupa untuk meminta identifikasi resmi mereka, pertahankan subjek jaminan, dan hubungi polisi jika penagih utang menggunakan paksaan karena hal itu melanggar hukum. Ini adalah beberapa hal yang harus diingat masyarakat ketika berhadapan dengan debt collector.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Kami ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada para mahasiswa dan kawan-kawan seperjuangan yang terlibat langsung dalam penelitian ini, serta pihak-pihak lain yang terlibat secara tidak langsung. Terima kasih banyak kepada Dosen yang telah membantu saya dalam menulis penelitian ini. Demikian pula, kami mengungkapkan penghargaan kami.

Serta terima kasih kepada Rektor beserta segenap dosen dan karyawan di lingkungan Universitas Putera Batam atas restunya, dan mohon maaf atas segala kesalahan atau kelalaian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia Kurniawan dan I Made Budi Arsika. (2014). Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Kartu Kredit Terhadap Adanya Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Debt Collector. *Jurnal Hukum Bisnis Universitas Udayana*, 1(1), 1–5.
- BI, B. I. (2009). SURAT EDARAN BANK INDONESIA NOMOR 11/10/DASP TAHUN 2009 TENTANG PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN MENGGUNAKAN KARTU.
- BI, B. I. (2012). SURAT EDARAN BANK INDONESIA NOMOR 14/17/DASP TAHUN 2012 TENTANG Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- Juniar, D. P., Suwandono, A., & Muchtar, H. N. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Peer To Peer Lending Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Debt Collector. *Widya Yuridika*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.31328/wy.v3i2.1505>
- KUHPerdata. (2014).  
Kitab Undang- undang Hukum Perdata Burgerlijk Wetboek.
- PBI. (2009). PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR : 11/ 11 /PBI/2009 TENTANG PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN MENGGUNAKAN KARTU.
- PBI. (2012). PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR: 14 / 2 /PBI/ 2012 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 11/11/PBI/2009 TENTANG PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN MENGGUNAKAN KARTU.
- Shinta Dwiningthyas. (2015). Penggunaan Debt Collector Dalam Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Standard Chartered (Analisis Putusan MA Nomor 3192 K/Pdt/2012). Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 1.



- Sukmayanti, P. N. (2021). Kartu Kredit Dalam Proses Pembayaran Melalui Jasa Penagih Utang. 10(8).
- Ismail, 2010, Banking Management, Kencana, Surabaya.
- Masrudi Muchtar, 2013, Debt collector in Criminal Law Policy Optics, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Wisnu Wardhana, Bastianto Nugroho, 2019, Pertanggungjawaban Pidana Yang Dilakukan Oleh Debt Collector Dalam Penagihan Piutang Terhadap Debitur Bank, Vol.13 No.1, jurnal ilmu hukum, Fakultas hukum, Universitas Merdeka Surabaya, Hal.5
- January Prakoso, Firganefi, 2017, Pertanggungjawaban Pidana Oleh Debt Collector Yang Melakukan Tindak Pidana Dalam Menagih Kredit Bermasalah, Vol.5 No.2, Jurnal Poenale, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, hal. 10
- Raphael Sitorus, 2015, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Vol.3 No.1, Lex Privatum, Fakultas Hukum, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Hal.2.