

ABSTRAK

Kartu kredit berfungsi sebagai alat pembayaran atas transaksi perdagangan maupun penarikan tunai bagi *cardholder* yang ditanggulangi lebih dahulu oleh bank kepada pedagang. Pelunasan dari *cardholder* kepada bank dilakukan kemudian hari secara mengangsur atau tunai. Tunggakan tagihan kartu kredit yang tidak terbayar dalam waktu tertentu dikategorikan sebagai kredit bermasalah. Pihak bank menggunakan jasa penagih utang atau *debt collector* dalam penagihan kredit bermasalah. Penggunaan *debt collector* diatur dalam PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Tata cara penagihan wajib dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum. Pada penerapannya, *debt collector* banyak terjadi kegiatan penagihan oleh *debt collector* terhadap *cardholder* yang berujung pada tindak pidana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaturan PBI No. 11/11/PBI/2009 terkait penggunaan *debt collector* dalam kegiatan penagihan utang kartu kredit telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yakni upaya mencari penyelesaian masalah dengan meneliti dan mengkaji norma hukum positif dengan melakukan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PBI No. 11/11/PBI/2009 belum secara penuh memberikan perlindungan hukum kepada nasabah kartu kredit atas perilaku *debt collector*, karena PBI ini pada umumnya hanya mengatur hubungan hukum antara bank dengan nasabah dan tidak mengatur perlindungan nasabah sebagaimana tertuang dalam undang-undang perlindungan konsumen. Tata cara penagihan yang diatur terlalu umum, tidak mengatur secara detail hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam kegiatan penagihan. Pemerintah haruslah mengeluarkan peraturan khusus mengenai standar penagihan *debt collector* atau menghapus penggunaan *debt collector* dalam kegiatan perbankan.

Kata kunci: Kartu Kredit, Debt Collector, Perlindungan Hukum