Kedudukan Hukum Debt Collector dalam Melaksanakan Penagihan Kepada Debitur Perusahaan Pembiayaan dan Tanggung Jawabnya Dihubungkan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/Pojk.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan

Mentari Nuralya Fahirattunisa*, Neni Sri Imaniyati, Rimba supriatna

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*mentarinuralya@gmail.com, nsriimaniyati@gmail.com, rimba@unisba.ac.id

Abstract. A finance company is a financial company that is engaged in the service sector, in this case a company that provides funds in the form of credit/or financing. Collector is a collection of people/groups of people who sell services to collect the debts of a person or institution that hires their services. Debt Collector is a third party connected between creditors and debtors in terms of credit collection. Debt collection services created a cooperation agreement, so that it can represent the financial company / bank to withdraw consumer goods. However, in terms of collection by debt collectors, it is detrimental to the customer The approach method used in this study is a normative juridical approach. The approach method is by taking material or data from the literature, which refers to the rules and legal norms in society. The research specifications that the authors do are descriptive analytical. Analytical descriptive research method is a method that describes the object to be studied thoroughly and systematically from the subject matter. In this study the author will describe the relationship between the matters of the problem that are intended or to the object being carried out, regarding debt collection by debt collectors against bank credit debtors who are in default based on applicable laws and regulations. This type of research is a technique of collecting data by means of document studies, namely by using literatures, scholarly scientific works, laws and regulations, and scientific notes to obtain secondary data. The results of this study conclude that the bank is responsible for all things done by debt collectors in billing to customers and debt collectors have responsibilities to two parties, namely to the bank that recruits and the customer.

Keywords: *debt collector,bank,customer*.

Abstrak. Perusahaan pembiayaan merupakan perusahaan yang bergerak dalam sector jasa keuangan,dalam hal ini perusahaan yang menyediakan dana dalam bentuk kredit/atau pembiayaan.pada tahun 2018 otoritas jasa keuangan atas kewenangan independennya telah menerbitkan peraturan nomor 35/POJK.05/2018 tentang penyelenggaraan usaha perusahaan pembiayaan.Debt Collector merupakan kumpulan orang/sekumpulan orang yang menjual jasa untuk menagih utang seseorang atau lembaga yang menyewa jasa mereka. Debt Collector adalah pihak ketiga yang menghubungkan antara kreditur dan debitur dalam hal penagihan kredit. Jasa penagih utang lahir karena perjanjian kerjasama, untuk itu dapat mewakili pihak perusahaan finance/Bank menarik barang milik konsumen.namun dalam hal ini penagihan oleh debt collector banyak merugikan pihak nasabah. Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif. Yaitu metode pendekatan dengan cara mengambil bahan ataupun data dari kepustakaan, dimana penelitian ini mengacu para peraturan dan norma-norma hukum dalam masyarakat Adapun Spesifikasi penelitian yang penulis lakukan bersifat deskriptif analitis. Metode penelitian deskriptif analitis adalah metode yang menggambarkan objek yang akan diteliti secara menyeluruh dan sistematis dari pokok permasalahannya. Dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan keterkaitan hal-hal dari permasalahan yang bermaksud diungkapkan atau terhadap objek yang diteliti, mengenai penagihan utang oleh debt collector terhadap debitur kredit bank yang melakukan wanprestasi tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku Jenis penelitian ini adalah Teknik pengumpulan data dengan cara studi dokumen, yaitu dengan literatur-literatur, karya ilmiah sarjana, peraturan perundang-undangan, serta catatan–catatan ilmiah untuk memperoleh data sekunder. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa bank bertanggung jawab atas semua hal yang dilakukan oleh debt collector dalam penagihan kepada nasabah dan debt collector memiliki tangung jawab terhadap dua pihak yaitu kepada pihak bank yang merekrut dan pihak nasabah.

Kata Kunci: *debt collector,bank.nasabah*

Corresponding Author
Email: rimba@unisba.ac.id

A. Pendahuluan

Istilah *Debt Collector* dalam dunia penagihan utang memang bukan hal yang baru, Meskipun tidak diketahui secara pasti kapan profesi ini bermula.dijelaskan dalam peraturan otoritas jasa keuangan Nomor. 35/POJK.05/2018 tentang perusahaan pembiayaan Pasal 48 ayat (1) " Perusahaan Pembiayaan dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kepada Debitur.Surat Edaran Bank Indonesia Nomor. 18/33/DKSP tahun 2016 tentang Perubahan Keempat Atas Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu,disebutkan bahwa: "Penerbit kartu kredit bank wajib memastikan:

1. jasa penagih utang telah mendapat pelatihan yang memadai serta etika penagihan dilakukan dengan aturan yang berlaku.
2. Identitas semua jasa penagih utang harus resmi dari penerbit kartu.
3. penagih utang didalam melaksanakan tugasnya.pokok-pokok etika wajib dipatuhi sebagai berikut:
    1. Memakai id card yang diperoleh dari penerbit kartu kredit.
    2. jasa penagih utang dalam melaksanakan tugasnya dilarang mengancam, melakukan kekerasan, dan tindakan yang mempermalukan pemegang kartu kredit.
    3. Jasa penagih jasa penagih utang tidak diizinkan melakukan tindakan secara fisik atau verbal.
    4. Jasa penagih jasa penagih utang tidak diizinkan menagih dari pihak lain kecuali pemegang kartu kredit.
    5. Jasa penagih jasa penagih utang tidak diizinkan mengganggu nasabah dengan cara berkomunikasi terus menerus.
    6. Penagihan kartu kredit dilakukan di domisili nasabah.
    7. Penagihan dapat dilakukan pukul 08.00- 20.00 waktu setempat.
    8. Penagihan dapat dilakukan diluar domisili atau diluar jam kerja atas dasar persetujuan pemegang kartu kredit.

Terhadap banyaknya kasus yang terjadi, ketidak mampuan membayar kembali oleh debitur, pada awalnya disikapi dengan baik oleh pihak *leaing*, dengan mengupayakan berbagai kebijakan terkait kredit bermasalah tersebut. Berbagai upaya tersebut digunakan oleh *lesing* sebagai upaya penyelamatan bagi kredit bermasalah yang terjadi pada nasabahnya. Bagian dalam *leasing* yang dinamakan sebagai bagian *Collection*, bertugas mengurus semua usaha pengembalian tersebut. Namun sering kali terdapat nasabah yang tidak juga membayar hutang kreditnya kepada lessor walaupun lessor telah mengupayakan berbagai macam cara perbaikan sistem perkreditannya, demi pembayaran kembali hutang kredit tersebut oleh nasabahnya. Banyak alasan yang kemudian dilontarkan oleh nasabah terkait dengan kemoloran pembayaran atau pun tidak dibayarnya sama sekali suatu hutang kredit oleh nasabah. Disinilah pihak *leasing* menggunakan jasa *debt collector* / pihak ketiga untuk melakukan penagihan terhadap keterlambatan pembayaran oleh nasabah, yang mempunyai kemampuan tertentu untuk mempercepat pengembalian hutang kredit yang belum terbayar tersebut dengan cara yang lebih efektif.

Apabila berhasil *debt collector* / pihak ketiga tersebut akan mendapat imbalan dari perusahaan, sebesar presentase tertentu dari jumlah tunggakan kredit dan bunga tertagih. Secara hukum pihak ketiga yang bertugas dalam hal penagihan bertindak untuk dan atas nama kreditur. Sepanjang tindakan pihak ketiga tidak menyimpang, dari peraturan hukum, *lessor* pemberi kuasa tidak akan mengalami kesulitan.tetapi bilamana dalam melakukan penagihan kredit mereka melakukan tindakan yang bertentangan dengan peraturan hukum dan debitur boleh mengadukan hal itu kepada pihak yang berwajib, perusahaan *leasing* pemberi kuasa dapat terseret ikut

mempertanggungjawabkan tindakan tersebut.

Bank indonesia mengeluarkan aturan yang dimana , dalam melakukan penagihan utang kartu kredit baik menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, penerbit kartu kredit wajib memastikan bahwa:

1. Tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Identitas setiap tenaga penagihan ditatausahakan dengan baik oleh penerbit kartu kredit.
3. Tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan mematuhi pokok-pokok etika penagihan sebagai berikut:
    a. Menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan penerbit kartu kredit, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan.
    b. Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat mempermalukan pemegang kartu kredit.Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal, Penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain pemegang kartu kredit, Penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu., Penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili pemegang kartu kredit, Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat pemegang kartu kredit.Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud di atas hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan pemegang kartu kredit terlebih dahulu.

Penagihan kredit macet yang dilakukan oleh jasa pihak ketiga *debt collector* terdapat pokok-pokok etika penagihan yang harus dipatuhi baik bagi pihak penerbit kartu kredit maupun pihak jasa penagih, karena pada pelaksanaannya seringkali terdapat unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang sangat merugikan nasabah (konsumen perbankan) dan tidak sedikit pula para *debt collector* ini mengambil/merampas barang nasabah di jalan atau tempat umum.Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan *debt collector* dimulai dari suatu perjanjian baku *standard contract* yang disetujui oleh masing-masing pihak , dan surat kuasa yang diberikan oleh pihak bank kepada *debt collector* untuk melakukan suatu pekerjaan yang diperintahkan. *Standard contract* ini merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan dituangkan dalam bentuk formulir yang mana kontrak ini ditentukan secara sepihak oleh bank yang berkedudukan sebagai pemberi kontrak.

Salah satu kasus perampasan kepada nasabah oleh *debt collector* ini terjadi pada bulan Maret tahun 2021, sebuah video yang menampilkan sekelompok *debt collector* berusaha merampas kendaraan orang lain, menjadi viral di media sosial.selain itu juga Peristiwa perampasan kendaraan itu diketahui terjadi di Jalan Pangeran Antasari, Cipete Utara, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Menanggapi peristiwa perampasan kendaraan dalam video tersebut, Kapolsek Metro Kebayoran Baru AKBP Supriyanto mengaku sudah menginstruksikan anggotanya untuk mendatangi lokasi kejadian,Namun, polisi tidak menemukan kelompok debt collector seperti yang terekam dalam video tersebut."Tapi saat kami tiba, mereka sudah nggak ada di sana. Kalau kelihatan sama kami, kami bawa (tangkap) itu," kata Supriyanto saat dikonfirmasi Supriyanto pun mengimbau masyarakat untuk tidak takut menghadapi debt collector yang berusaha merampas kendaraan ketika sedang berkendara.Dia bahkan meminta masyarakat untuk meminta perlindungan ke pos polisi terdekat apabila diberhentikan oleh kelompok debt collector."Jangan mau berhenti atau cari pos polisi terdekat jika dikejar mereka," ucap Supriyanto.Pasalnya, menurut Supriyanto, *debt collector* tidak diperbolehkan untuk merampas kendaraan seseorang sebelum ada putusan pengadilan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kedudukan hukum *debt collector* dalam melakukan penagihan kepada debitur perusahaan pembiayanan dihubungkan dengan peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 Tentang penyelenggaraan usaha perusahaan pembiayaan?
2. Bagaimana Tanggung jawab dalam penagihan kredit oleh debitur yang di rugikan akibat tindakan yang dilakukan oleh *debt collector* dihubungkan dengan peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 tentang penyelenggaraan usaha perusahaan pembiayaan?

B. Metodologi Penelitian

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif. Yaitu metode pendekatan dengan cara mengambil bahan ataupun data dari kepustakaan, dimana penelitian ini mengacu para peraturan dan norma-norma hukum dalam masyarakat.

Spesifikasi penelitian yang penulis lakukan bersifat deskriptif analitis. Metode penelitian deskriptif analitis adalah metode yang menggambarkan objek yang akan diteliti secara menyeluruh dan sistematis dari pokok permasalahannya. Dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan keterkaitan hal-hal dari permasalahan yang bermaksud diungkapkan atau terhadap objek yang diteliti, mengenai penagihan utang oleh *debt collector* terhadap debitur kredit bank yang melakukan

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

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.Kedudukan hukum debt collector yang diatur Dalam Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Berdasarkan Pasal tersebut dapat diketahui bahwa dalam hubungan kerjasama antara pihak bank dengan nasabah, debt collector bertindak sebagai pihak ketiga. Debt collector merupakan pihak ketiga yang direkrut bank untuk menjalankan pekerjaan penagihan kewajiban nasabah kepada bank. Perikatan debt collector dengan bank bukan hanya berdasarkan peraturan perjanjian dalam hukum perdata, namun juga terdapat berbagai kewajiban. Kewajiban tersebut diantaranya, pihak ketiga harus melaporkan rencana dan realisasi kerjasama dengan pihak lain kepada Bank yang merekrut, selanjutnya oleh pihak bank akan dilaporkan kepada pihak Bank Indonesia; harus memiliki bukti mengenai keandalan dan keamanan sistem yang digunakan; menjaga kerahasiaan data

dalam Pasal 13 debt collector harus melaksanakan berbagai kewajiban untuk dapat memperoleh payung hukum dalam kedudukan sebagai pihak ketiga. Kedudukan dan pengaturan hukum ini mempunyai implikasi bahwa debt collector memiliki kewajiban pertanggungjawaban kepada dua pihak. Debt collector harus bertanggung jawab kepada pihak bank sebagai pihak perekrut, selanjutnya secara tidak langsung harus bertanggung jawab pula kepada pihak Bank Indonesia karena berbagai kewajiban debt collector harus dipenuhi nantinya akan dilaporkan oleh bank kepada Bank Indonesia.

Dapat di simpulkan bahwa dalam Pasal 17 ayat (5) debt collector berfungsi sebagai pihak ketiga. Ditegaskan pula bahwa mengenai kartu kredit, debt collector dilibatkan oleh pihak bank guna melakukan tugas penagihan terhadap nasabah. Debt collector bertugas melakukan penagihan terhadap kewajiban nasabah kepada bank. Sikap yang nantinya ditunjukkan oleh debt collector dalam penagihan tergantung sikap

dari nasabah.Kedudukan dan Pengaturan Hukum Debt collector menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Hubungan kerjasama antara pihak bank dengan debt collector dilakukan berdasarkan perjanjian tertentu dengan kesepakatan kedua belah pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Perlu dicermati bahwa sebelumnya dalam hal perjanjian antara pihak bank dengan nasabah merupakan sebuah perjanjian yang dibuat antara dua pihak saja. Segala sesuatu berkaitan dengan perjanjian tersebut maka harus diketahui oleh kedua belah pihak.

Dapat di simpulkan bahwa dalam Pasal 17 ayat (5) debt collector berfungsi sebagai pihak ketiga. Ditegaskan pula bahwa mengenai kartu kredit, debt collector dilibatkan oleh pihak bank guna melakukan tugas penagihan terhadap nasabah. Debt collector bertugas melakukan penagihan terhadap kewajiban nasabah kepada bank. Sikap yang nantinya ditunjukkan oleh debt collector dalam penagihan tergantung sikap dari nasabah.

Kedudukan dan Pengaturan Hukum Debt collector menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Hubungan kerjasama antara pihak bank dengan debt collector dilakukan berdasarkan perjanjian tertentu dengan kesepakatan kedua belah pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Perlu dicermati bahwa sebelumnya dalam hal perjanjian antara pihak bank dengan nasabah merupakan sebuah perjanjian yang dibuat antara dua pihak saja. Segala sesuatu berkaitan dengan perjanjian tersebut maka harus diketahui oleh kedua belah pihak.

Negara Indonesia adalah negara berdasarkan hukum bukan berdasarkan atas kekuasaan, demikian lah penegasan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Di dalam negara hukum menghendaki agar hukum di tegakan,artinya hukum harus dihormati dan ditaati oleh siapapun tanpa terkecuali baik oleh seluruh warga masyarakat maupun oleh penguasa negara, sehingga seluruh tindakannya harus di landasi oleh hukum'

Indonesia sebagai negara hukum akan selalu senantiasa memberikan kedudukan yang sama pada setiap subyek hukum.hal ini dapat di ketahui dari ketentuan-ketentuan dalam pasal 27 ayat (1) Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang isinya menyatakan, "segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya". Dengan adanya kedua pasal diatas dapat memberikan arti bahwa Indonesia sebagai negara hukum senantiasa mampu memberikan jaminan perlindungan hukum bagi semua warga negaranya.

dalam perjanjian kerjasama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi kartu kredit tersebut harus memenuhi klausula tentang tanggung jawab penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut.Sesuai dengan hukum perjanjian, maka perjanjian kerjasama penyediaan jasa pekerjan antara perusahaan pihak ketiga debt collector dan perusahaan (bank) dalam melakukan pekerjaan penagihan hutang yang ditempatkan dan bekerja pada perusahaan alih daya, dimana karyawan tersebut telah melakukan perjanjian kerja dengan perusahaan alih daya sebagai hubungan ketenagakerjaan, dimana dalam salah satu klausulnya bahwa karyawan akan ditempatkan dan bekerja di perusahaan alih daya (outsourching) sebagai debt collector.

Oleh karena itu apabila debt collector melakukan pekerjaan melawan hukum dalam melakukan tugasnya menagih tunggakan hutang kepada nasabah kartu kredit tetap menjadi tanggung jawab bank sebagai pihak yang memberikan perintah kepadanya sebagai bawahan sebagaimana yang diatur di dalam pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata yaitu : "Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".

Hal ini pun tidak ada aturan rinci yang mengatur mengenai batasan penagihan menggunakan Debt Collector. Tidak adanya norma hukum yang mengatur/larangan bagi bank yang menggunakan jasa debt collector dalam melakukan penagihan utang kepada nasabahnya.

Jadi implikasi hukumnya pihak bank bertanggungjawab terhadap semua yang dilakukan oleh pihak ketiga/debtcollector sesuai aturan 35/POJK.05/2018 pasal 48 ayat 4 yang berbunyi "Perusahaan Pembiayaan wajib bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1)" dan dalam pasal 48 ayat 5 di jelaskan bahwa "Perusahaan Pembiayaan wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1)".

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kedudukan hukum debt collector di Indonesia diatur Dalam Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Berdasarkan Pasal tersebut dapat diketahui bahwa dalam hubungan kerjasama antara pihak bank dengan nasabah, debt collector bertindak sebagai pihak ketiga. Debt collector merupakan pihak ketiga yang direkrut bank untuk menjalankan pekerjaan penagihan kewajiban nasabah kepada bank. Perikatan debt collector dengan bank bukan hanya berdasarkan peraturan perjanjian dalam hukum perdata, namun juga terdapat berbagai kewajiban. Kewajiban tersebut diantaranya, pihak ketiga harus melaporkan rencana dan realisasi kerjasama dengan pihak lain kepada Bank yang merekrut, selanjutnya oleh pihak bank akan dilaporkan kepada pihak Bank Indonesia; harus memiliki bukti mengenai keandalan dan keamanan sistem yang digunakan; menjaga kerahasiaan data Dan dalam Pasal 13 debt collector harus melaksanakan berbagai kewajiban untuk dapat memperoleh payung hukum dalam kedudukan sebagai pihak ketiga. Kedudukan dan pengaturan hukum ini mempunyai implikasi bahwa debt collector memiliki kewajiban pertanggungjawaban kepada dua pihak. Debt collector harus bertanggung jawab kepada pihak bank sebagai pihak perekrut, selanjutnya secara tidak langsung harus bertanggung jawab pula kepada pihak Bank Indonesia karena berbagai kewajiban debt collector harus dipenuhi nantinya yang dimana akan dilaporkan oleh bank kepada Bank Indonesia.
2. Tanggung jawab dalam penagihan kepada debitur dalam pasal 27 ayat (1) Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang isinya menyatakan, "segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintah wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya".Ketentuan tersebut telah menyatakan adanya perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara Indonesia kepada seluruh warga Negaranya.Dalam pasal 28D ayat (1) Undang -Undang Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan,"Setiap orang berhak atas pengakuan,jaminan,perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum".Dengan adanya kedua pasal diatas dapat memberikan arti bahwa Indonesia sebagai negara hukum senantiasa mampu memberikan jaminan perlindungan hukum bagi semua warga negaranya. merujuk pada peraturan yang berlaku yakni peraturan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/33/DKSP Tahun 2016

mengatur bahwa bank bertanggung jawab secara penuh atas semua akibat yang di timbulkan oleh jasa penagih utang. Apabila jasa penagih utang melakukan kesalahan dalam melakukan tugasnya dengan disengaja maupun tidak disengaja di luar dari perjanjian yang telah disepakati antara bank dengan penyedia jasa penagih utang maka jasa penagih utang bertanggungjawab atas Tindakannya.

Acknowledge

Tanpa mengurangi rasa syukur kepada Allah SWT, pertama penulis sampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orangtua yang telah tulus mendukung penulis hingga penulis ada dalam fase ini. Penulis juga sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.Efik Yusdiansyah S.H., M.Hum yang telah memberikan saran dan masukan terhadap penelitian ini.
2. Ibu Hj. Tatty Aryani Ramli S.H., M.H. yang dengan tulus dan sabar membantu serta membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Hj. Liya Sukma Muliya, S.H.,M.H. selaku Dosen Wali.
4. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung.
5. Teman dan sahabat yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
6. Pengurus Himpunan Mahasiswa Perdata dan Bisnis Periode 2021-2022.
7. Dan semua pihak yang membantu dalam pengerjaan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Dengan rasa syukur, semoga Allah senantiasa membalas kebaikan-kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Daftar Pustaka

1. Kotler P. Manajemen Pemasaran [Internet]. Jakarta: Indeks; 2005. Available from: https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=618936
2. Djaslim S. Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran. Bandung: Linda Karya; 2003.
3. Durianto D. Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama; 2001.
4. A. Shimp T. Periklanan Promosi: Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu. 5th ed. Jakarta: Erlangga; 2000.