

## LAPORAN AKHIR

# PERAN DAN WEWENANG DEBT KOLEKTOR PADA PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU PANAM PEKANBARU

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi  
Pada Program Diploma Tiga (D. III) Perbankan Syari'ah  
Guna Memperoleh Gelar A. Md.



Disusun Oleh:

**NOVETILAS SRIWAHYUNI**  
**00826003561**

**PRODI D. III PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU-PEKANBARU**

**2011**

## ABSTRAK

Laporan ini berjudul **“Peran Dan Wewenang Debt Kolektor Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Pekanbaru”**. Debt kolektor/kreditur merupakan seseorang yang menagih hutang kepada setiap nasabah. Disini Jika nasabah terlambat dalam pembayaran pinjaman kredit tersebut, maka debt kolektor akan menagihnya ke setiap nasabah.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Peran Dan Wewenang Debt Kolektor Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Pekanbaru, serta bagaimana Etika Debt Kolektor pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Pekanbaru.

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta intelektual dalam bidang perbankan khususnya tentang Peran dan Wewenang Debt Kolektor pada PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru.

Sumber data pada laporan akhir ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari tempat/lokasi penelitian yaitu Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan cara: wawancara, riset pustaka dan dokumentasi. Dengan teknik pengumpulan data tersebut setelah data di peroleh, maka data tersebut disajikan kemudian dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif analitik yaitu menggambarkan situasi, kondisi, penelitian dengan jalan membahas data-data dan informasi yang diperoleh dengan menghubungkan dengan teori yang didapati.

Hasil penelitian menunjukkan peran dan wewenang Debt Kolektor. peran dan wewenang debt kolektor (kreditur) yaitu dapat menagih hutang kepada setiap nasabah. Dan jika debt kolektor (kreditur) berhasil menagih hutang tersebut maka debt kolektor (kreditur) akan mendapatkan fee (bonus) dari Bank melalui gaji yang diperoleh setiap bulannya yang didapat dari penagihan hutang kepada debitur.

Sedangkan untuk penagihan hutang yang dilakukan oleh debt kolektor (kreditur) adalah melalui telepon, disini debt kolektor (kreditur) dengan debitur berjanji terlebih dahulu untuk melakukan penagihan hutang tersebut. Jika perjanjian telah ditetapkan antara debt kolektor (kreditur) dengan debitur, Maka debt kolektor (kreditur) akan menagihnya kepada debitur sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr.

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“PERAN DAN WEWENANG DEBT KOLEKTOR PADA PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU PANAM PEKANBARU”** Dengan sebaik-baiknya. Kemudian shalawat dan salam kita limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Rasul akhir zaman yang membawa penerangan ilmu pengetahuan kepada umat manusia.

Penulis menyadari bahwa laporan laporan akhir ini jauh dari kesempurnaan. Hal ini tidak lain keterbatasan kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas semua kekurangan dalam penulisan, kritik dan saran sangat dibutuhkan sehingga diharapkan dapat lebih baik di kemudian hari.

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan, terutama kepada:

1. Ayahanda M. Syafit, A.Ma,Pd dan Ibunda Parida Wati yang terkasih atas doa, ridho, dan dorongan yang telah diberikan kepada Ananda baik moril dan materil. Doa, pengorbanan dan perjuangan yang telah Ayahanda dan Ibunda berikan selama ini adalah anugrah terbesar untuk Ananda, yang tidak ternilai dengan sesuatu apapun. Sehingga Ananda dapat

menyelesaikan studi sampai perguruan tinggi, semoga Allah memberkahi hidup Ayahanda dan Ibunda.

2. Kakanda Eva Kurniawati, A.Ma, Dewi yoga fitri, S.Pd yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada Adinda.
3. Adinda tersayang Aldi satria, dan keluarga lainnya yang tidak sempat disebutkan satu persatu.
4. Bapak Rektor UIN SUSKA RIAU Prof. Dr. H. Muhammad Nazir beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di UIN SUSKA Riau.
5. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah DR. H. Akbarizan, MA, M. Pd Beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Riau.
6. Ketua Jurusan D. III Perbankan Syari'ah Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag dan sekretaris Jurusan Bapak Khairul Amri, M.Ag. beserta Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum yang telah mencurahkan pengalaman dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Penasehat Akademis Ibu Zuraidah, M.Ag yang telah memberikan pengalaman dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Pembimbing penulis DR. H. Akbarizan, MA, M. Pd yang mana telah membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Bapak dan Ibu pengelola perpustakaan UIN SUSKA dan perpustakaan Syari'ah

10. Kepada seluruh jajaran Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi yang berguna bagi penulis.
11. Teman-teman seperjuangan khususnya Erma Yunita, Murni, Mawaddah dan teman-teman Mahasiswa D. III Perbankan Syari'ah lainnya yang tidak sempat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan sebaik-baiknya. Akhirnya penulis menghanturkan ucapan maaf atas segala kekurangan, kesalahan dan kelemahan yang ada pada laporan Akhir ini.

Harapan penulis semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya penulis untuk memperluas ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, Juli 2011

Penulis

**NOVETILAS SRIWAHYUNI**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Metode Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 11 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	9
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	10
C. Produk dan Layanan PT. Bank Riau.....	10
D. Filosofi logo PT. Bank Riau .....	12
E. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Cabang Panam Pekanbaru.....	14
<b>BAB 111 LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Debt Kolektor (kreditur).....	15
B. Jasa-jasa Debt Kolektor (kreditur).....	18
C. Hak tagih Debt Kolektor (kreditur) dan syarat pemberitahuan (betekening)..	23
D. Penagihan hutang oleh Debt Kolektor (kreditur).....	26

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Peran Dan Wewenang debet kolektor pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu  
Panam Pekanbaru.....34

B. Bagaimana etika debet kolektor Pada PT. Bank Riau cabang pembantu  
Panam Pekanbaru .....35

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....44

B. Saran.....45

**DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Mendengar kata bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup di perkotaan. Bahkan di pedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang, sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang.

Hal ini tidak salah, karena bank memang merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. Sebagai lembaga keuangan bank menyediakan berbagai jasa keuangan. Di Negara-negara maju bank bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi.<sup>1</sup>

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting suatu Negara sebab perkembangan dan kemajuan Negara tidak akan terlepas dari bank sebagai lembaga keuangan. Peranan bank di Indonesia dapat dilihat secara nyata dalam setiap sector pembangunan melalui berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh bank tersebut sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga keuangan.<sup>2</sup>

Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu Negara. Oleh karena

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2000), cet. 1, hlm. 11.

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta :PT : Grafindo Persada, 2001), hal. 23.

itu, kemajuan suatu bank disuatu Negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu Negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintahan dan masyarakat.<sup>3</sup>

Bank bagi masyarakat yang hidup di Negara-negara maju, seperti Negara-negara di Eropa, Amerika, dan Jepang sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Sebagai tempat memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Dan juga sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.<sup>4</sup>

Bagi suatu Negara bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Dengan kata lain kemajuan bank disuatu Negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu Negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintahan dan masyarakatnya.

Berbeda dengan di Negara-negara berkembang, seperti Indonesia, pemahaman tentang bank di Negara ini belum utuh. Sebagian masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat dan meminjam uang belaka. Bahkan terkadang

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), cet. 3, hlm. 1.

<sup>4</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta : Kencana, 2005), cet . 2, hlm. 10.

sebagian masyarakat sama sekali belum memahami fungsi bank seutuhnya, sehingga tidak heran jika pandangan mereka tentang bank sering diartikan secara keliru. Selebihnya banyak masyarakat yang tidak paham sama sekali tentang dunia perbankan.<sup>5</sup>

Pelayanan dan etika pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik pula.

Menurut Phillip Kotler Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Malayu S. P Hasibuan Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan cara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>6</sup>

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan adanya pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 8.

<sup>6</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), cet. 1, hlm.. 152.

nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.<sup>7</sup>

Dalam praktik bank juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang berkelebihan dana dengan masyarakat kekurangan dana. Masyarakat kelebihan dana maksudnya adalah masyarakat yang memiliki dana yang berlebihan disimpan di bank. Dana yang disimpan di bank aman, karena terhindar dari kehilangan atau kerusakan. Penyimpanan di bank disamping aman juga menghasilkan bunga dari uang yang disimpannya. Oleh bank dana simpanan Masyarakat ini disalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana (membutuhkan dana).<sup>8</sup>

Untuk dapat bersaing dengan bank lain dan untuk mewujudkan visi bank Riau dengan setulus hati, Bank Riau berusaha memenuhi kebutuhan nasabah dengan produk yang ditawarkan. Salah satu produk yang ditawarkan Bank Riau adalah kredit yang dipinjamkan kepada nasabah. Seseorang yang meminjamkan uang ke Bank atau koperasi, kemudian pinjaman tersebut dibayar berangsur-angsur, ada yang dibayar setiap hari, minggu, dan ada pula dibayar satu kali dalam sebulan.

Jika nasabah terlambat dalam pembayaran pinjaman kredit tersebut, maka debt kolektor (kreditur) akan menagihnya ke setiap nasabah. Debt kolektor (kreditur) merupakan seseorang yang menagih hutang kepada setiap nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan membahas lebih lanjut dengan disusun dalam bentuk laporan yang berjudul

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 153.

<sup>8</sup>Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan* (Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001), cet. 1, hlm. 165.

## **”PERAN DAN WEWENANG DEBT KOLEKTOR PADA PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU PANAM PEKANBARU”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini dapat diambil suatu permasalahan yang dihadapi yaitu:

- 1) Bagaimana peran dan wewenang Jasa Debt Kolektor Pada PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru .
- 2) Bagaimana Etika Debt Kolektor Pada PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian ini adalah:**

- a. Untuk mengetahui bagaimana Peran dan wewenang Debt Kolektor pada PT. Bank Riau cabang Pembantu Panam Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui bagaimana etika debt kolektor pada PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru.

#### **2. Kegunaan penelitian ini adalah:**

- a. Bagi penulis untuk menambah wawasan khususnya tentang Peran dan wewenang debt kolektor pada PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru.

- b. Salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada program D. III Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **D. METODE PENELITIAN**

### **1. Lokasi Penelitian**

Untuk melakukan penelitian ini penulis mengambil lokasi di PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru JL. Soebrantas No. 26 Panam Pekanbaru.

### **2. Sumber Data**

Untuk melengkapi penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

- a. Data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari tempat atau lokasi penelitian yaitu di PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru.
- b. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan yang diteliti.

### **3. Subjek dan Objek penelitian**

Adapun subjek dan objek dalam penelitian ini yaitu: Subjek penelitian ini adalah satu orang karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam

Pekanbaru. Objek penelitian ini adalah Peran Dan Wewenang Debt Kolektor Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Pekanbaru.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam rangka penulisan ini adalah dengan cara:

a. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pihak PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru yang berkompeten untuk memberikan data atau informasi yang ada hubungannya dengan yang diteliti.

b. Riset pustaka

Yaitu buku-buku yang dijadikan sebagai landasan teoritis dalam penulisan.

c. Studi dokument

Yaitu pengumpulan data dari dokumen-dokumen atau arsip yang berkaitan dengan apa yang penulis teliti.

#### **5. Analisa Data**

Dalam menganalisa data yang sudah dikumpulkan, penulis menggunakan metode deskriptif analitik yaitu menggambarkan situasi, kondisi, penelitian dengan jalan membahas data-data dan informasi yang diperoleh dengan menghubungkan dengan teori-teori yang telah didapati.

#### **6. Metode Penulisan**

- a. Deduktif, yaitu diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, dianalisa, dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif, yaitu diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah khusus dan dianalisa untuk diambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif, yaitu menggambarkan uraian atau fakta yang diambil apa adanya.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Laporan ini disusun secara sistematis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I :PENDAHULUAN**

Meliputi latar belakang masalah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II :GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Gambaran umum PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, produk dan layanan PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pembantu, Filosofi logo PT. Bank Riau, serta struktur organisasi perusahaan.

#### **BAB III : LANDASAN TEORI**

Landasan teoritis tentang pengertian debt kolektor, jasa-jasa debt kolektor, hak tagih debt kolektor (kreditur) dan syarat

pemberitahuan (betekening), penagihan hutang oleh debt kolektor (kreditur).

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi, Peran dan wewenang Debt Kolektor pada PT. Bank Riau cabang pembantu Panam Pekanbaru, dan Bagaimana Etika Debt kolektor Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Pekanbaru.

**BAB V : PENUTUP**

Penutup yang meliputi, kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat Perusahaan**

Bank Pembangunan Daerah Riau adalah Bank Milik Pemerintahan Provinsi Riau, Pemerintah Kabupaten/Kota se-Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau yang didirikan berdasarkan surat Keputusan Gubernur KDH. TK. 1 Riau No. 51/1V/1996 tanggal 1 April 1966 yang disesuaikan dengan Undang-undang No. 13 Tahun 1962 Tentang Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah.

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992 jo. Peraturan Daerah berdasarkan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Berdasarkan Keputusan RUPS Tanggal 26 Juni 2002 dan Perda No. 10 Tahun 2002 Tanggal 26 Agustus 2002 serta dengan Akta Notaris Mohammad Dahar Umar, SH. No. 36 Tentang Pendirian Perseroan Terbatas yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dan dengan Surat Keputusan No. C-09851. HT. 2003 Tanggal 05 Mei 2003 serta mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 5/30/KEP. DGS/2003 Tanggal 22 Juli 2003, status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Riau berubah dari Perusahaan Daerah Riau (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau disingkat dengan PT. Bank Riau. Sampai saat ini PT.

Bank Riau terus menerus mengalami perkembangan dan telah memiliki 17 Kantor Cabang Konvensional, 2 Kantor Cabang Syariah, 12 Kantor Cabang Pembantu, 6 Kantor Kas serta 2 Playment Point yang tersebar di seluruh Kabupaten /Kota di Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.<sup>1</sup>

## **B. Visi Dan Misi**

### Visi Bank Riau

Sebagai Perusahaan Perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

### Misi Bank Riau

Sebagai Bank sehat, elit dan merakyat. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Sebagai pengelola dan pemerintah daerah. Sebagai sumber pendapatan daerah. Sebagai Pembina, pengembang dan pembimbing usaha dan menengah

## **C. Produk Dan Layanan PT. Bank Riau**

### 1. Tabungan

- 1) Tabungan SINAR
- 2) Tabungan SIMPEDA
- 3) Tabungan Haji (DHUHA)

### 2. Deposito berjangka

- 1) Deposito berjangka 1 bulan

---

<sup>1</sup> Propil Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

- 2) Deposito berjangka 3 bulan
  - 3) Deposito berjangka 6 bulan
  - 4) Deposito berjangka 12 bulan
  - 5) Deposito berjangka 24 bulan
3. Giro
  4. Penyaluran kredit
    - a. kredit karya prima
    - b. kredit bina prima
    - c. kredit niaga prima
    - d. kredit kendaraan bermotor
    - e. kredit aneka guna
    - f. kredit pemilikan rumah
    - g. kredit ketahanan pangan
    - h. kredit BPD peduli
    - i. kredit pengusaha mikro
    - j. kredit pengusaha kecil
  5. Kartu-kartu
    - a. Kartu ATM
    - b. Kartu kredit Bank Riau Visa
  6. Jasa-jasa bank
    - a. Kiriman uang
    - b. Insako
    - c. Kliring

- d. Pembayaran telepon
- e. Pembayaran pensiun
- f. Referensi bank
- g. Jaminan bank/garansi bank
  - 1) Jaminan bank untuk pembangunan barang/jasa
  - 2) Jaminan bank penawaran
  - 3) Jaminan bank pelaksanaan
  - 4) Jaminan bank uang dimuka
  - 5) Jaminan bank pemeliharaan
  - 6) Jaminan bank pembelian/pengadaan

#### **D. Filosofi logo PT. Bank Riau**

##### 1) Layar Terkembang

Diilhami oleh latar belakang alam dan masyarakat Riau yang sangat dekat dengan kehidupan air, ide dasar corporate identity (logo) Bank Riau adalah tiga layar terkembang. Layar dan perahunya adalah aktivitas dan dinamika kehidupan masyarakat sehubungan dengan transportasi air. Layar terkembang merupakan interpretasi dari: simbol kedaerahan (Riau) yang khas, semangat menjaga keteguhan (dalam menjaga), terjaganya keutuhan dalam kesatuan identitas, kesiapan mengurangi perjalanan (menuju satu tujuan yang lebih baik). Tiga layar terkembang adalah lambing dari filosofi TEGUH, UTUH, TUMBUH. Identitas Bank Riau sebagai landasan dalam setiap aktivitasnya.

##### 2) Teguh

Representasi sesuatu yang kuat, kokoh, dan tak mudah goyah. Dengan spirit TEGUH, UTUH, TUMBUH, Bank Riau mewujudkan integritas sebagai bank yang memegang teguh norma-norma keimanan yang berlaku. Konsisten dengan komitmen yang telah disepakati, serta tegas dalam kebijakan (mengarahkan visi dan menjalankan misi).

3) Utuh

Menggambarkan keterpaduan antara beberapa unsur yang menyatu sehingga menjadi UTUH dan solid serta “compact” dalam satu sinergi. Sebagai bank daerah, Bank Riau terus membina interaksi antar insan Bank Riau dan kemitraan dengan masyarakat /nasabah (stake holder) melalui kerjasama dan layanan terbaik.

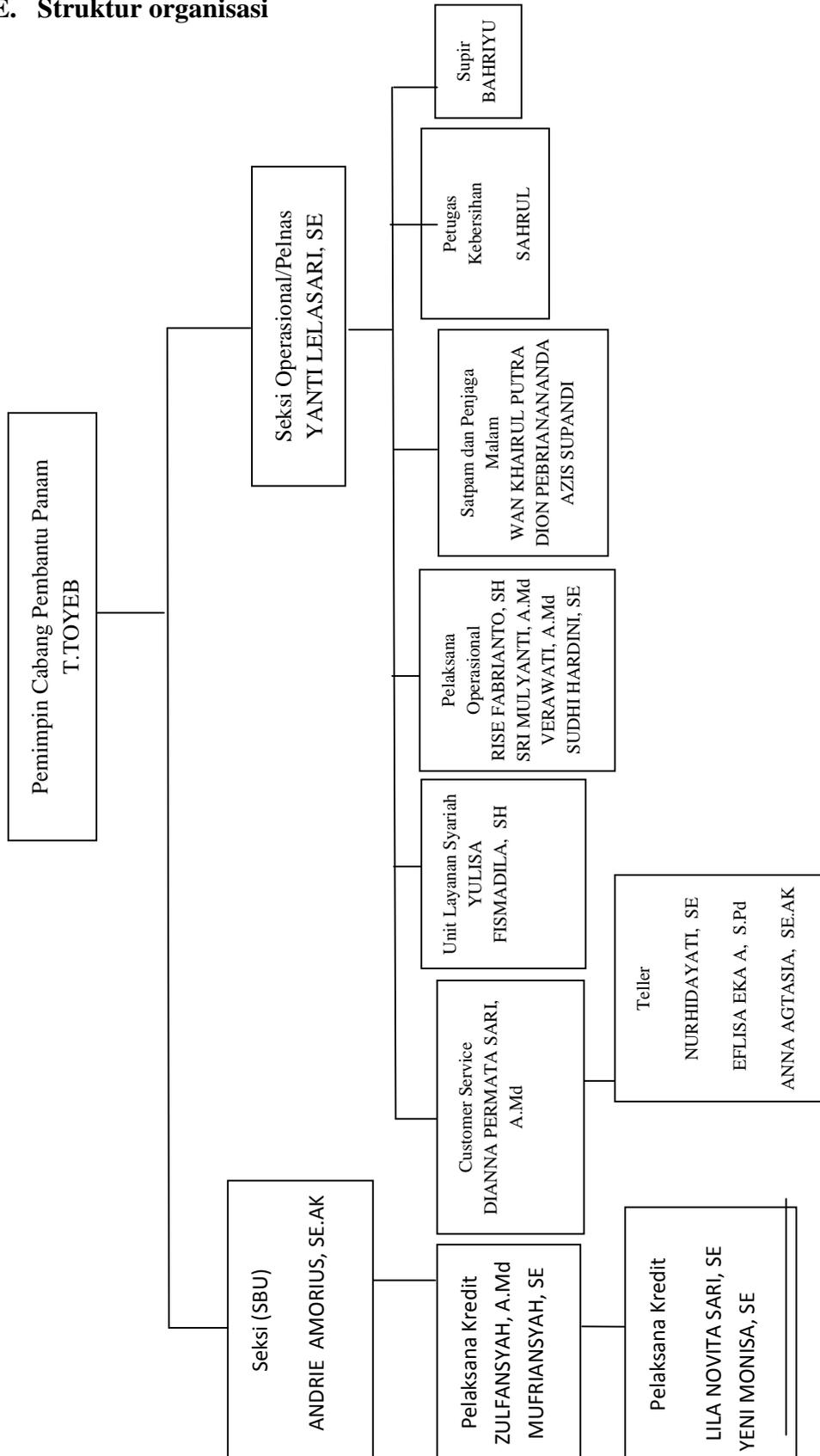
4) Tumbuh

Bank Riau terus TUMBUH, maju, progresif, dinamis. Kredibel dengan kinerja unggul dan performa prima, serta inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan jaman<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Brosur Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

## E. Struktur organisasi





## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Debt Kolektor (Kreditur)**

Mendengar kata debt collector (DC), pasti yang terpikir oleh kita adalah orang yang galak, kasar, gak tau sopan-santun, dan bla...bla....bla...lainnya yang cenderung negatif. Sebagai orang yang bergelut dalam bidang HRD perbankan, yang keseharian-nya selalu berhubungan dengan perekrutan SDM termasuk didalamnya perekrutan calon-calon collector, saya tertarik untuk membagi sedikit mengenai dunia collector ini. Debt kolekor (kreditur) merupakan seseorang yang menagih hutang kepada setiap nasabah.

Pada umumnya dunia collector atau yang lebih dikenal sebagai DC, tidaklah seseram seperti apa yang dibayangkan oleh masyarakat pada umumnya. Dunia collector sebenarnya cukup luas dan memiliki cara kerja yang berbeda pula. Cara kerja tersebut, berdasarkan pada lama tunggakan si debitur. Cara kerja atau tingkatan collector secara umum adalah sebagai berikut :

##### **1. Desk Collector**

Level ini merupakan level pertama dari dunia collector, dan cara kerja yang dilakukan oleh collector-collector ini adalah hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan debitur dan dilakukan dengan media telepon. Biasanya pada level ini collector hanya berfungsi sebagai pengingat (reminder) bagi debitur atas kewajiban membayar cicilan. Bahasa yang digunakanpun sangat sopan dan halus, mengingat orientasinya sebagai pelayan nasabah.

##### **2. Juru Tagih**

Level ini merupakan kelanjutan dari level sebelumnya, apabila ternyata debitur yang telah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran.

Cara yang dilakukan oleh collector pada level ini adalah mengunjungi debitur dengan harapan mengetahui kondisi debitur beserta kondisi keuangannya. Pada level ini, collector biasanya memberikan pengertian secara persuasif mengenai kewajiban debitur dalam hal melakukan pembayaran angsuran. Hal-hal yang dijelaskan biasanya mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera diselesaikan.

Selain memberikan pengertian mengenai hal tersebut diatas, collector juga memberikan kesempatan atau tenggang waktu bagi debitur untuk membayar angsurannya, dan biasanya tidak lebih dari tujuh hari. Meskipun sebenarnya bank memberikan waktu hingga maksimal akhir bulan dari bulan yang berjalan, karena hal tersebut berhubungan dengan target collector.

Collector diperbolehkan menerima pembayaran langsung dari debitur, namun hal yang perlu diperhatikan oleh debitur adalah, pastikan bahwa debitur tersebut menerima bukti pembayaran dari collector tersebut, dan bukti tersebut harus merupakan bukti pembayaran dari perusahaan dimana debitur tersebut memiliki kewajiban kredit bukan bukti pembayaran yang berupa kwitansi yang dapat diperjualbelikan begitu saja diwarung-warung.

### 3. Juru Sita (Collector Remedial)

Apabila ternyata debitur masih belum melakukan pembayaran, maka tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnya yaitu Juru Sita

atau Collector Remedial. Pada level inilah yang biasanya yang memberikan kesan negatif mengenai dunia collector, karena pada level ini sistem kerja collector adalah dengan cara mengambil barang jaminan (bila kredit yang disepakati memiliki jaminan) debitur.

Cara yang dilakukan dan perilaku collector pada level ini biasanya tergantung dari tanggapan debitur mengenai kewajibannya. Apabila debitur tersebut paham mengenai kewajibannya, dan menyerahkan jaminannya dengan penuh kesadaran, maka dapat dipastikan bahwa collector tersebut akan bersikap sopan dan baik. Namun apabila debitur ternyata tidak memberikan itikad baik untuk menyerahkan barang jaminannya, maka collector tersebut dengan sangat terpaksa akan melakukan kewajibannya dan menghadapi tantangan dari debitur tersebut. Yang dilakukannyapun bervariasi mulai dari membentak, merampas dengan paksa dan lain sebagainya, dalam menggertak debitur.

Namun apabila dilihat dari segi hukum, collector tersebutpun tidak dibenarkan apabila sampai melakukan perkara pidana, seperti memukul, merusak barang dan lain sebagainya, atau bahkan hal yang terkecil yaitu mencemarkan nama baik debitur.

Untuk beberapa perusahaan perbankan, apabila kredit yang diberikan tidak memiliki barang jaminan, maka tugas collector akan semakin berat, karena tidak ada yang bertindak sebagai juru sita, contoh kasus ini adalah Kartu Kredit. Pada kartu kredit tidak ada barang jaminan, sehingga tugas juru tagih bertindak atau bertingkah laku selayaknya juru sita. Hal tersebut yang memberikan kesan kurang baik mengenai perilaku collector-collector kartu kredit (DC).

Pada intinya semua kembali ke diri debitur tersebut, apakah memiliki niat yang baik atau tidak terhadap kewajibannya membayar angsuran kepada pihak yang terkait. Selama debitur tersebut memiliki niat yang baik, maka dapat dijamin perilaku collector-collector yang bertugas tersebut dapat bersikap baik juga.

## **B. Jasa-jasa Debt Kolektor (Kreditur)**

Penggunaan jasa *debt collector* oleh perbankan dipandang lebih efisien daripada mengerahkan karyawan bank tersebut. Hal ini bisa lebih murah 50 persen dari pada menggunakan karyawan bank itu sendiri. Bagaimana? Kalau perbankan pakai *outsourc*e sebagai karyawan kontrak, itu jauh lebih efisien, karena tugas *debt collector* gitu-gitu saja. Enggak perlu *experience* khusus. Bisa separuh lebih, 50 persen lebih inefisiensinya," ungkap Wakil Direktur BCA Jahja Setiaadmadja kepada wartawan di Jakarta, Senin (9/5/2011).<sup>1</sup>

Penjelasakan, kondisi ini bisa lebih efisien dibandingkan menggunakan karyawan sendiri. Di mana apabila penagihan dilakukan langsung oleh karyawan bank, membutuhkan pengeluaran lebih seperti tunjangan bonus dan lainnya.

Karena *debt collector* cuma gaji minimum dan bonus kalau mereka berhasil. Kalau karyawan tetap ada THR, tunjangan akhir tahun, bonus, gaji, *medical coverage*. Ini kalau masuk rumah sakit harus di-*cover* semua, pensiun, Jamsostek, BCA sampai sekarang pun masih menggunakan jasa *debt collector*. Saat ini saya kira penggunaannya tidak dilarang, yang penting adalah kontrol terhadap servis atau pelayanan *debt collector* itu," tandasnya.

---

<sup>1</sup> [Http: Banjarmasin. Tribunnews. Com/read/artikel/20011/81866/etika-debt-kolektor-di-dunia-perbankan.](http://Banjarmasin.Tribunnews.Com/read/artikel/20011/81866/etika-debt-kolektor-di-dunia-perbankan) 15 April 2011. 14.15

Menurut Jahja, kekerasan yang dilakukan *debt collector* tersebut pun bisa terjadi kalau tugas penagihan dilakukan oleh karyawan bank itu sendiri. Karyawan biasa saja kalau mau melakukan tindakan semena-mena bisa, enggak perlu *debt collector*. Yang penting kontrolnya sampai di mana. Karena kalau *debt collector* harus karyawan tetap, itu inefisiensinya akan tinggi," pungkasnya.

Kita dikejutkan dengan mencuatnya beberapa kasus yang berkaitan dengan dunia perbankan. Seperti pembobolan bank yang dilakukan karyawannya dan penggunaan jasa *debt collector* dalam penyelesaian kredit bermasalah. Yang terakhir ini bahkan mengakibatkan tewasnya seorang debitur.

Mendengar kata *debt collector*, pasti yang terpikir adalah orang yang menjalankan tugasnya dengan galak, kasar, tidak tahu sopan santun, tidak etis, mengancam, caci maki dan sejenisnya. Sehingga ada yang berpendapat *debt collector* tidak ada bedanya dengan preman. Padahal kalau secara harfiah, artinya adalah orang yang bertugas untuk mengumpulkan/menagihkan hutang.

Hal ini sesuai Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 11/11/PBI/2009 dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No 11/10/DASP/2009 yang memungkinkan keterlibatan pihak ketiga dalam penyelesaian kredit bermasalah perbankan bagi produk kartu kredit.

PBI dan SEBI ini mengatur beberapa persyaratan seperti apabila bank menggunakan jasa pihak lain untuk melakukan penagihan maka hal ini wajib disampaikan kepada pemegang kartu. Kemudian bank wajib memastikan bahwa tata cara, mekanisme, prosedur, dan kualitas pelaksanaan kegiatan oleh pihak lain tersebut sesuai standar bank.

Pihak bank harus menjamin bahwa penagihan dilakukan dengan cara-cara tidak melanggar hukum. Perjanjian kerjasama antara bank dan pihak ketiga itu

harus memuat klausula tentang tanggung jawab bank terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat kerjasama penagihan tersebut.

Berpegang pada PBI dan SEBI jelaslah pihak debt collector yang menerima kuasa dari bank untuk ‘menagihkan hutang’ kartu kredit dilarang menggunakan cara-cara yang melanggar hukum dan harus sesuai standar prosedur bank.

Dalam hal tidak adanya klausula yang tercantum dalam perjanjian mengenai tanggung jawab hukum tersebut, salah satu pakar hukum perbankan Sutan Remi Sjahdeini pada dialog interaktif di salah satu stasiun televisi swasta 6 April 2011 berpendapat pihak bank harus ikut bertanggung jawab karena bertindak sebagai pihak yang memberikan kuasa.

Apabila menggunakan jasa debt collector, ternyata si berhutang tidak mampu dan atau tidak mau melunasi hutangnya maka tata cara mekanisme penyelesaian lebih lanjutnya adalah harus sesuai prosedur dan sistem hukum berlaku.

Terlepas dari tudingan dan kekecewaan pihak pelaku bisnis dalam hal ini perbankan bahwa sarana hukum dianggap tidak dapat bekerja efektif dan efisien, proses penegakan selama ini lebih sering mengecewakan, ditambah ketidakmampuan pengadilan memberikan jaminan kepastian hukum berjalan singkat.

Sebenarnya UU memberikan jaminan kepastian hukum kepada bank ketika menyalurkan kredit bahkan tanpa agunan tambahan berupa harta, yakni dengan memberikan jaminan umum sebagaimana tercantum dalam Pasal 1131 dan 1132 KUH Perdata.

Pasal itu menyebutkan semua harta kekayaan si berhutang baik bergerak dan atau tidak bergerak, yang sudah ada maupun yang akan ada menjadi jaminan atas seluruh perjanjian hutangnya dengan bank.

Maka apabila terjadi kredit macet seluruh harta benda si berhutang dapat dijual lelang dan dibagi-bagi menurut besar kecilnya piutang masing-masing bank. Adapun pelaksanaan lelang berdasarkan Pasal 1131 dan 1132 KUH Perdata harus mendapatkan penetapan pengadilan terlebih dahulu.

Apabila si berhutang tidak mau atau 'nakal' untuk melunasi hutangnya padahal ia mampu, maka UU memungkinkan untuk menggunakan lembaga paksa badan seperti sandera (gizjeling; pasal 209-223 HIR dan Pasal 242-256 Rbg) yang sempat dihapus keberadaannya oleh Mahkamah Agung karena dianggap bertentangan dengan nilai-nilai perikemanusiaan, martabat manusia, dan peradaban.

Istilah paksa badan atau sandera ini jika dikaitkan dengan konsep imprisonment for civil debts berarti merampas kebebasan atau kemerdekaan atau menahan si berhutang bertentangan dengan kemauannya. Tujuannya mendesak atau menekan si berhutang melaksanakan pembayaran hutangnya. Adapun alasan diberlakukannya kembali lembaga paksa badan atau sandera (Perma No 1 Tahun 2000) adalah dalam rangka menghadapi si berhutang 'nakal'.

Dalam hal ini, nilai perikemanusiaan harus dikaji dan diuji keseimbangannya dengan nilai kepentingan umum berdasarkan prinsip hak siapa yang lebih diutamakan. Menurut prinsip ini, kepentingan umum harus diutamakan atau diprioritas dari kepentingan individu. Dengan kata lain, menyelamatkan kepentingan umum, jauh lebih tinggi nilai harganya daripada melindungi kepentingan seorang si berhutang 'nakal'.

Oleh karena itu, nilai kemanusiaan dan HAM tidak layak dipergunakan sebagai tameng untuk melindungi si berhutang 'nakal' dari pertanggungjawaban hukum untuk membayar hutangnya.

Namun yang perlu diperhatikan adalah upaya hukum lembaga paksa badan atau sandera untuk memaksa si berhutang melunasi hutangnya sebagaimana yang diatur undang-undang hanya bisa dilakukan pejabat yang ditunjuk negara yaitu Pengadilan Negeri melalui panitera/juru sita.

Supaya pelaksanaan paksa badan dapat berjalan baik dan untuk menghindari perlawanan atau kemungkinan si berhutang tersebut melarikan diri Pengadilan Negeri melalui panitera/juru sita dapat meminta bantuan alat negara, yaitu kepolisian.

Selain upaya hukum di atas, ternyata masih ada dimungkinkan jalan lain yang lebih sederhana, murah dan positif yaitu dengan prinsip win-win solution daripada harus melalui pengadilan, yaitu melalui Lembaga Mediasi Perbankan. Sarana mediasi ini tidak hanya ditujukan untuk persoalan kartu kredit namun secara umum akan membantu penyelesaian sengketa antara nasabah dan perbankan dibantu mediator.

Lembaga Mediasi Perbankan tersebut harus bersifat independen serta bebas dari intervensi dari pihak manapun. Dapat berbentuk perkumpulan badan hukum atau yayasan seperti yang banyak disarankan kalangan pakar hukum.

Namun, dengan upaya-upaya penyelesaian kredit macet tersebut di atas, sebagaimana dimungkinkan undang-undang tentu saja tidak menutup peluang digunakannya jasa debt collector. Kedepannya diharapkan debt collector dan perusahaan yang diwakilinya lebih tertantang untuk menjunjung etika ketika menjalankan bisnisnya dan memperhatikan hak-hak pihak tertagih.

Hingga keluhan tentang intimidasi, ancaman, teror apalagi hingga menewaskan orang lain akan semakin berkurang. Karena penggunaan jasa debt collector hanyalah sebuah pilihan, seiring dengan adanya langkah penyelesaian sengketa yang lebih elegan dan beretika menurut Undang-Undang.

### **C. Hak Tagih Debt Kolektor (kreditur) dan syarat pemberitahuan (betokening)**

#### **a. Hak regres dan tanpa hak regres**

Hak regres diatur dalam pasal 142 sampai dengan pasal 153 KUHD. Hak regres diberikan undang-undang kepada pemegang surat wesel. Yang dimaksud dengan hak regres adalah hak untuk menagih kepada debitur wesel yang berwajib regres berhubung karena tersangkut tidak mau mengakseptasi ketika ditawarkan akseptasi atau karena tersangkut tidak membayar ketika dimintakan pembayaran pada hari bayar, karenanya pemegang meminta debitur yang wajib regres untuk membayar sendiri surat wesel itu kepada pemegangnya.

Yang dimaksud dengan debitur regres adalah semua orang yang berwajib menjamin pembayaran surat wesel, yang tanda tangannya terdapat pada surat wesel itu. Mereka inilah penerbit, endosen, atau avails.<sup>2</sup>

Lembaga anjak-piutang mengatur mengenai peralihan hak tagih untuk berada di pihak factor dan klien wajib melepaskan hak tagihnya, sehingga pihak tertarik, yaitu konsumen wajib membayar kepada factor. Pilihan dengan hak regres atau tanpa hak regres ini perlu disepakati sebelum membuat perjanjian anjak-piutang. Hak regres dalam anjak-piutang sebagaimana dalam model a dan b tersebut di atas merupakan anjak-piutang dengan hak regres dengan konsekuensi bilamana konsumen tidak dapat membayara, maka layaknya kegagalan membayar ini akan dipikul klien selaku debitur regres akan membayar tagihan itu kepada factor.

Sebelum pihak klien menjadi debitur regres, pihak factor diwajibkan untuk mengajukan protes terlebih dahulu, karena itu merupakan syarat untuk dapat menggunakan hak regres.

Tidak adanya pembayaran itu akan menimbulkan hak tagih kepada wajib regres yang lain berdasarkan pasal 146 KUHD. Pelunasan pembayaran oleh wajib regres dengan kondisi adanya akseptan yang lain yang tidak melakukan pembayaran, maka berdasarkan pasal 127 KUHD bagi pemegang hak regres yang telah melakukan pembayaran dapat menuntut akseptan di muka pengadilan berdasarkan gugatan wanprestasi. Akseptan memang terikat membayar karena

---

<sup>2</sup> Rinus Pantouw, *Hak Tagih Faktor Atas Piutang Dagang* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), cet. 1, hlm. 27.

membutuhkan tanda tangannya pada surat wesel/cek/surat sanggup. Dengan demikian ia wajib memenuhi pembayaran itu.

Contoh tanpa hak regres terdapat pada model c dan d. jika model ini dipilih perjanjian anjak-piutang, maka dalam hal ini factor yang dapat menuntut pembayaran kepada konsumen dan klien tidak mempunyai kewajiban regres kepada factor. Oleh karena karenanya segala kegagalan pembayaran dalam hal ini pihak klien bebas menolak tuntutan factor untuk menanggung pembayaran atas tagihan konsumen yang tidak terbayar itu.

**b. Syarat pemberitahuan (betekening)**

Pihak konsumen yang berkewajiban membayar piutang tidak otomatis terikat dalam perjanjian anjak-piutang. Persoalan yang dapat muncul adalah sebagaimana hubungan hukum pihak konsumen di dalam stuktur perjanjian anjak-piutang ini? Akibat hukum yang timbul adalah kapan dapat ditentukan peralihan kepemilikan piutang dagang, sehingga dapat ditentukan siapa pihak yang sah dan berhak menerima pembayarannya?

Pada model yang mensyaratkan adanya akseptasi, yakni model a dan c tersebut di atas. Pihak konsumen dalam hal ini mempunyai kewajiban untuk mengaksep atau memberikan persetujuan dengan menandatangani cheque atau bilyet giro atau surat wesel untuk pembayaran piutang dagang kepada factor.

konsumen yang telah melakukan pemberitahuan tersebut dengan demikian akan terkait dan mengetahui telah terjadi peralihan pemilik piutang dagang dan kepada siapakah dia akan dia akan menyerahkan pembayaran, yakni pihak yang akan menerima pembayaran dimaksud dalam hal ini adalah pihak factor.

Kemiripan keadaan terhadap suatu proses penyerahan (levering) yang mengandung unsure adanya sifat perjanjian kebendaan atas kepemilikan dari pihak tagih piutang dagang. Namun dalam hal ini penekanannya bukanlah terletak pada beralihnya status hak milik kebendaan piutang, melainkan sebagai bukti adanya proses aktivitas peralihan hak tagih dan terikatnya pihak konsumen yang sewajarnya dapat memahami/mengetahui kepada siapa pembayaran wajib diberikan. Dalam hal ini pasal yang mengenai beralihnya hak tagih kepada kreditur dapat dilihat pada aturan di dalam lembaga cessie yang merupakan lembaga peralihan piutang di dalam BW.<sup>3</sup>

#### **D. Penagihan Hutang Oleh Debt Kolektor (kreditur)**

Pengaturan timbulnya hak menagih seluruh ataupun sebagian hutang debitur kepada kreditur umumnya tercantum dalam perjanjian kredit yang telah disepakati bersama antara kreditur dan debitur, yang dimulai dengan adanya kelalaian/wanprestasi dari debitur (setidak-tidaknya asumsi adanya kelalaian/wanprestasi debitur yang dirasakan oleh kreditur atas perjanjian kredit) yang diberitahukan oleh kreditur melalui surat peringatan 1, 2, 3 dan atau somasi yang intinya berupa surat peringatan untuk segera melakukan pembayaran sesuai kewajiban oleh debitur kepada kreditur. Maka perlu di perhatikan apa yang menjadi pokok masalah yang membuat kreditur menyatakan bahwa debitur telah lalai/wanprestasi terhadap perjanjian kredit yang ditandatangani bersama kreditur. Pokok masalah yang umum biasanya mengenai keterlambatan membayar sesuai waktu dan jumlah yang telah ditentukan dalam perjanjian kredit.

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 30-31

Penagihan hutang oleh kreditur kepada debitur biasanya dilakukan secara tidak langsung melalui telepon baik oleh pihak internal collektor kreditur sendiri maupun oleh pihak agensi penagihan rekanan kreditur maupun secara langsung dengan visit atau kunjungan langsung baik oleh pihak internal collector kreditur sendiri maupun oleh pihak agensi rekanan kreditur.<sup>4</sup>

Peraturan mengenai pemberitahuan atau lebih dikenal sebagai betokening ada pada pasal 613 ayat 2 BW. Dalam cessie baru mempunyai/daya kerja terhadap cessus selaku tertarik yang wajib membayar bila telah di beritahukan secara tertulis atau secara tertulis si tertarik sendiri telah menyetujui atau mengakuinya. bentuk pengakuan itu berupa menyetujui pengoperan hak tagih cedent selaku kreditur awal atas dirinya.

Adakalanya perbankan ada yang bersifat konservatif dengan menerapkan perjanjian anjak-piutang dilengkapi dengan akta cessie untuk menegaskan adanya peralihan piutang dagang yang menjadi tujuan dari pembiayaan tersebut. Dalam hal ini sebenarnya berlebihan dikarenakan perjanjian anjak-piutang itu sendiri sebenarnya mempunyai fungsi sebagai cessie. Ketidaksamaan pendapat diantara para ahli hukum ini dapat dilihat pada praktik yang terjadi. Dimana fungsi cessie dipandang sebagai satu-satunya cara penyerahan selalu *accessoir* pada suatu peristiwa hukum yang menimbulkan kewajiban penyerahan. Hubungan obligator yang mendahului dapat berupa suatu perjanjian tertentu. Dalam hal ini adalah perjanjian anjak piutang.

---

<sup>4</sup> Budi Hartono, *Perlindungan Debitur Kpm Dan Kpr Menghadapi Penagihan Utang Dan Lelang Jaminan Oleh Kreditur* (Jakarta : PT. Pustaka Utama Grafi, 2009), cet. 1, hlm. 3.

Perjanjian anjak piutang itu mengandung resiko yang besar dan untuk untuk mengurangi resiko tersebut, biasanya factor meminta adanya pengaturan mengenai aliran arus keuangan terhadap pencairan dan pembayaran piutang dagang. Pengertian resiko menurut subekti adalah kewajiban memikul kerugian yang disebabkan karena suatu peristiwa diluar kesalahan salah satu pihak, dan siapa yang wajib memikul kerugian-kerugian itu? Inilah yang dinamakan resiko. Persoalan resiko itu berpokok pangkal pada kejadian yang dinamakan keadaan memaksa. Persoalan resiko adalah buntut dari suatu keadaan memaksa.

Untuk mengurangi resiko dalam perjanjian anjak piutang ini dalam praktik pihak factor adakalanya selalu mensyaratkan adanya suatu rekening penampungan yang lazim dikenal dengan nama “escrow account”. Kegunaan rekening untuk menampung semua arus transaksi anjak-piutang, yaitu mulai dari pemenuhan prestasi dari factor yang dimasukkan ke rekening escow dan pembayaran tagihan yang mutlak harus dimasukkan kedalam rekening escow ini. Dengan perjanjian escow ini kedudukan factor berhak penuh untuk mengambil dana atas nama dan kepentingan pihak klien, sedangkan klien dalam hal ini tidak dapat menarik dana tanpa bantuan dari pihak factor atas semua dana yang terdapat pada escow.

Menunjuk pasal tersebut, kewajiban untuk menyerahkan prestasi ini hanya ada di satu pihak. Yaitu kewajiban memberikan sesuatu piutang dagang yang dapat diuangkan, sehingga pada kondisi umum pihak factor dalam hal ini dimungkinkan dalam “keadaan memaksa” mengambil dana pada escow untuk menutup piutang yang gagal untuk ditagih, atau setidaknya semua piutang dapat

dikontrol oleh factor dan laporannya dapat diikuti oleh klien terhadap semua pembayaran yang dilakukan oleh konsumen.

Suatu transaksi atas suatu piutang dagang terlebih dahulu dilakukan proses pemeriksaan dan konfirmasi keabsahan piutang dagang oleh pihak konsumen untuk memastikan kualitas piutang dagang tersebut. Bila semua telah dilakukan barulah factor menyerahkan pembayaran pada klien. Namun demikian tetap ada kegagalan pembayaran piutang. Tiadanya pembayaran dari suatu piutang dagang atau dengan kata lain konsumen tidak dapat membayar piutang dagangnya. Menurut model a dan b tersebut, kegagalan pembayaran oleh konsumen otomatis akan mewajibkan klien menanggung pembayaran.

Jikalau klien tidak segera mengganti pembayaran, maka keterlambatan tersebut menyebabkan klien dapat dikenakan penalty berupa denda atau biaya tambahan bunga uang. Jumlah transaksi anjak-piutang yang mengambi kegagalan pembayaran tagihan disepakati tidak oleh melebihi jumlah persentase tertentu, misalnya 5% dari total limit jumlah anjak-piutang. Lewatnya batas teloransi ini akan mengakibatkan dibekukannya sisa plafon atau limit transaksi anjak piutang yang belum dipergunakan. Selanjutnya para pihak hanyalah menunggu selesainya jumlah tarasaksi yang sudah terjadi dan factor akan menahan sisa dana yang ada pada escow yang diperoleh dari bagian jumlah yang diretensi yang telah dibayar oleh konsumennya.

Sanksi terhadap tunggakan yang tidak dapat diselesaikan akan menyebabkan transaksi anjak piutang tidak dapat dilanjutkan. Pihak klien berkewajiban menyelesaikan tagihan piutang dagang sesuai fomat dan kontruksi

hukum anjak-piutang mengikuti model yang telah disepakati. Kegagalan melakukan yang membayar tanggungan didalam jangka waktu tertentu, misalnya lewatnya waktu 10 hari akan menempatkan klien dalam keadaan wanprestasi.

Walaupun diperjanjikan, bahwa factor dapat menuntut pihak klien atau konsumen tanpa perlu dilakukan protes. Namun pada kenyataannya untuk mencapai keadaan wanprestasi tetap diperlukan protes ataupun somasi sebagai teguran atas suatu peringatan tidak dipenuhinya suatu prestasi yang wajib dilakukan dan factor dalam hal ini dapat menempuh upaya hukum yang tersedia, diantaranya dengan menggunakan dasar piutang dagang yang terkait dengan adanya cheque atau bilyet giro ataupun invoice berikut dokumen pendukungnya didalam format perjanjian anjak-piutang.<sup>5</sup>

Masyarakat selaku konsumen atau debitur yang memperoleh fasilitas KPM atau KPR dari kreditur kurang memahami kedudukan hak serta kewajibannya selaku debitur, mereka baru menyadarinya ketika kreditnya macet dan mulai dilakukan penagihan hutang ataupun lelang jaminan berupa mobil atau motor ataupun rumah oleh pihak kreditur.

Buku ini sejak pertama kali hendak disusun bukanlah dimaksudkan agar debitur dapat semena-mena tidak membayar hutangnya kepada kreditur. Tetapi lebih ditujukan untuk memberikan kejelasan dan pengaturan atas apa yang menjadi hak-hak debitur jika dalam perjalanan kreditnya ternyata ia tidak

---

<sup>5</sup> Rinus Pantouw, *Op. Cit.* hlm. 31-35.

mampu lagi mengelakkan diri dari keadaan tidak dapat membayar atau menunggak hutangnya kepada kreditur.<sup>6</sup>

Kekhasan dari penagihan hutang KPM baik oleh pihak internal kolektor kreditur ataupun oleh agensi penagihan rekanan kreditur adalah bertemu dengan debitur dan atau penjamin beserta unit mobil jaminan dan tidak terjadi komitmen kuat pembayaran debitur kepada kreditur untuk melunasi seluruh kewajiban atau sebagian kewajiban agar kredit debitur tersebut kembali lancar, maka terjadi penarikan jaminan mobil/motor dari debitur dan atau penjamin dengan dalih jaminan akan dilelang kemudian dana hasil lelang tersebut diambil untuk melunasi uang debitur kepada kreditur. Proses penarikan unit jaminan mobil/motor ini dapat secara sukarela (tidak ada masalah hukum dalam ini) akan tetapi kerap kali terjadi secara setengah paksa bahkan sepenuhnya memaksa. Dalam hal penarikan unit jaminan secara setengah paksa maupun sepenuhnya memaksa timbul permasalahan hukum yang akan dibahas pada bab-bab selanjutnya pada buku ini.

Sama halnya dengan penagihan utang KPM, penagihan utang KPR oleh kreditur kepada debitur biasanya juga dilakukan secara tidak langsung melalui telepon baik oleh pihak internal collector kreditur sendiri atau pihak agensi penagihan rekanan kreditur maupun secara langsung dengan cara visit atau kunjungan langsung baik oleh pihak agensi penagihan rekanan debitur. Jika penagihan dilakukan secara kasar dan melawan hukum akan menimbulkan

---

<sup>6</sup> Budi hartono, *Op. cit*, hlm. 2.

masalah hukum tersendiri yang akan dibahas lebih lanjut pada bab-bab selanjutnya.

Pelaksanaan lelang umum untuk jaminan bergerak seperti mobil atau motor umum harus berdasarkan UU No. 42/1999 tentang jaminan fidusia. Oleh karena itu perlu dipastikan terlebih dahulu apakah sudah terpasang jaminan fidusia pada jaminan KPM debitur. Harus dipastikan juga bahwa tidak terdapat cacat hukum pada perjanjian kredit dan sertifikat jaminan fidusia atas jaminan debitur. Jika tidak terpasang jaminan fidusia sesuai prosedur UU No. 42/1999 tentang jaminan fidusia atau akta surat kuasa memasang jaminan jaminan fidusia maka penarikan jaminan apalagi lelang umum atas jaminan tersebut tidak dapat dilakukan.

Dalam pelaksanaan lelang umum jaminan tidak bergerak seperti tanah dan bangunan juga harus dipastikan terlebih dahulu mengenai apakah telah terpasang hak tanggungan dan jaminan debitur dan apakah prosedur lelang sudah dijalankan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (berdasarkan pasal 6 jo pasal 20 ayat 1 UU No. 4/1996 tentang hak tanggungan dan permenkau No. 40/PMK. 07/2006 tentang petunjuk pelaksanaan lelang jo peraturan dirjen piutang dan lelang Negara No. PER-02/PL/2006 tentang petunjuk teknis pelaksanaan lelang). Juga apakah debitur sadar dan paham apa yang harus dilakukan dalam hal debitur ingin menyelesaikan dengan mendapat keringanan atas seluruh kewajibannya kepada kreditur.

Debitur KPM atau KPR seyogianya baik dalam keadaan lancar ataupun macet wajib selalu melengkapi dirinya dengan salinan resmi dari notaries dimana

kreditur dan debitur menandatangani akta perjanjian kredit, pengakuan utang, akta pemasangan hak tanggungan, sertifikat jaminan fidusia. Mengapa demikian? Pertama agar debitur mengetahui pengaturan hak dan kewajiban kreditur dan debitur dalam akta-akta tersebut.

Kedua agar debitur ikut menjaga keaslian dan keabsahan isi fakta-fakta tersebut dari tindakan-tindakan sepihak oleh notaris atas instruksi kreditur yang biasanya telah menjalin kerjasama sebagai rekanan, biasanya dengan dalih perbaikan atas hal-hal yang berakibat hukum cukup berarti jika tidak direvisi oleh kreditur. Perbaikan tersebut misalnya berupa salah pengetikan nomor dan tanggal perjanjian kredit atau pengakuan hutang atau nomor sertifikat tanah atau nomor polisi unit mobil, atau salah pengetikan nama debitur atau penjamin, yang berakibat sertifikat hak tanggungan atau sertifikat jaminan fidusia tersebut ditolak untuk dieksekusi lelang umum oleh kantor pelayanan kekayaan Negara dan lelang.<sup>7</sup>

Jika debitur telah macet dan tidak memiliki sumber financial untuk membuat kredit kembali lancar atau melunasi seluruh kewajibannya kepada kreditur. Maka kreditur yang fasilitas kredit pemilikan mobilnya telah dijamin secara fidusia yang sah berdasarkan Undang-undang No. 42/1999 tentang jaminan fidusia memiliki hak untuk menarik unit jaminan debitur baik secara langsung maupun dikuasakan/ditugasi kepada kepada pihak lain untuk mengambil/menarik unit jaminan debitur, dengan menunjukkan salinan/copy sesuai asli dari sertifikat jaminan fidusia atas unit jaminan debitur kepada kreditur dilengkapi identitas atau

---

<sup>7</sup> *Op. cit*, hlm . 4- 5.

surat tugas/kuasa dari kreditur. Jika tidak ada komitmen tersebut maka debitur jangan memberikan atau menyerahkan jaminan karena tindakan penarikan tersebut tidak terbukti sah secara hukum.

Setelah itu debitur masih berminat untuk menebus/mengambil kembali jaminannya yang sudah ditarik, debitur dapat menghubungi kreditur untuk melunasi seluruh kewajibannya jika perlu debitur dapat meminta keringanan dengan mengajukan surat permohonan keringanan agar penyelesaiannya terjangkau oleh debitur.

Terakhir, pastikan bahwa unit layanan yang telah ditarik tersebut akan dilelang umum oleh KPKNL setempat, agar tidak terjadi lelang internal tertutup di kalangan Dalam kreditur saja sehingga harga yang terbentuk juga merugikan debitur karena terbentuk secara rekayasa belaka. Jika ada sisa uang dari harga yang terbentuk pada lelang umum dikurangi nilai penjaminan fidusia unit jaminan debitur, maka sisa uang tersebut wajib diserahkan kepada debitur, dan tidak boleh dimiliki oleh kreditur karena hal tersebut dapat dikategorikan tindak pidana penggelapan uang debitur oleh kreditur.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> *Op. cit.* hlm. 31

## **BAB 1V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Peran Dan Wewenang Debt Kolektor**

Peran dan wewenang debt kolektor (kreditur) sangatlah penting. peran dan wewenang debt kolektor (kreditur) yaitu dapat menagih hutang kepada setiap nasabah. Dan jika debt kolektor (kreditur) berhasil menagih hutang tersebut, maka debt kolektor (kreditur) akan mendapatkan fee (bonus) dari Bank melalui gaji yang diperoleh setiap bulannya yang didapat dari penagihan hutang kepada debitur.

Sedangkan untuk penagihan hutang yang dilakukan oleh debt kolektor (kreditur) adalah melalui telepon, disini debt kolektor (kreditur) dengan debitur berjanji terlebih dahulu untuk melakukan penagihan hutang tersebut. Jika perjanjian telah ditetapkan antara debt kolektor (kreditur) dengan debitur, Maka debt kolektor (kreditur) akan menagihnya kepada debitur sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Jumlah nasabah yang ditagih oleh debt kolektor (kreditur) setiap bulannya mencapai 150 orang debitur. Disetiap debitur yang di tagih oleh debt kolektor (kreditur), rata-rata bisa melunasinya karena sebelumnya telah melakukan perjanjian melalui telepon. Dan jika ada debitur tidak bisa melunasinya maka, akan dibuat perjanjian selanjutnya antara debt (kolektor) kreditur dengan debitur.

Apabila kreditur tidak bisa juga melunasi hutangnya kepada debt kolektor (kreditur) dengan kesepakatan yang telah ditetapkan, maka jaminan yang telah debitur berikan seperti sertifikat tanah, BPKB, dan lain sebagainya akan menjadi

hak Bank sepenuhnya, Selagi debitur tidak bisa melunasi hutangnya. Dan sikap yang diberikan oleh debt kolektor tidak memaksa dengan cara kekerasan dan pemaksaan. Akan tetapi disini dibuat suatu perjanjian dan peringatan, karena disini pihak bank harus menunjukkan sikap yang baik kepada debitur.

Kesulitan sering kali dihadapi oleh debt kolektor (kreditur) dalam menagih ke setiap debitur, karena debitur sedang tidak ada di rumah. Dan jika debitur tidak ada di rumah maka debt kolektor (kreditur) akan menagih kepada debitur hari berikutnya. Apabila sudah tiga kali debt kolektor (kreditur) tidak menemui kreditur, debitur akan diberi peringatan untuk dapat membayar hutangnya.

## **B. Etika Debt kolektor**

Dalam menagih hutang kepada debitur etika Debt Kolektor (kreditur) harus dijaga untuk mencerminkan sikap yang baik . karena untuk menjaga nama baik Bank Riau sebagai Bank milik Pemerintahan Riau dan Kepulauan Riau. Jadi jika dalam penagihan debt kolektor (kreditur) ditemui debitur yang tidak dapat membayar hutangnya, maka sikap debt kolektor (kreditur) tidak boleh melakukan hal-hal yang telah ditentukan, Seperti melakukan kekerasan dan pemaksaan.

Apabila debt kolektor (kreditur) melakukan cara kekerasan dan pemaksaan itu akan merusak nama baik Bank Riau sebagai Bank milik Pemerintahan Riau dan kepulauan Riau. Maka masyarakat akan enggan bertransaksi dengan Bank Riau dan membuat Bank Riau tidak akan berjalan dengan baik, serta tidak terwujudnya harapan Pemerintahan Riau untuk menjadikan Bank Riau terpendang sebagai Bank yang elit dan berkualitas di provinsi.

Dan jika debitur tidak bisa membayar hutangnya, harus diselesaikan dengan cara baik-baik dengan membuat perjanjian yang telah disepakati, demi untuk tercapainya Bank Riau yang elit dan berkualitas serta dapat menunjukkan Bank yang terpendang baik oleh masyarakat dan dapat menyaingi Bank-bank lainnya dengan cara yang baik pula.

Pelayanan dan etika sangat penting, karena dengan adanya pelayanan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan.

Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi debitur. Dan apabila debt kolektor (kreditur) dapat mencerminkan sikap yang baik, maka debitur akan senang dengan pelayanan yang diberikan pihak Bank Riau. Khususnya masyarakat akan lebih memilih Bank Riau sebagai tempat bertransaksi dalam penyimpanan uang maupun peminjaman uang.

Debt kolektor (kreditur) pada PT. Bank Riau hanya menjalankan tugas sebagai penagih. Disini Debt Kolektor tidak mempunyai hak untuk melakukan suatu kekerasan, pemaksaan apalagi membunuh debitur dalam setiap penagihan.

seperti yang kita lihat dalam media massa, surat kabar, radio dan televisi ada seorang debt kolektor (kreditur) yang telah melakukan pembunuhan kepada debitur. Karena debitur tidak menyadari akan kewajibannya membayar angsuran hutangnya, maka debt kolektor (kreditur) dengan sangat terpaksa akan menghadapi tantangan dari debitur tersebut.

Yang dilakukan debt kolektor (kreditur) berbagai macam mulai dari membentak, merampas dengan paksa dan lain sebagainya, dalam menggertak debitur. Hal seperti ini tidak dibenarkan dalam Bank Riau, karena seperti yang telah di sebutkan kita harus menjaga nama baik Bank Riau.

Tugas Debt kolektor (kreditur) hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dan cicilan debitur setiap bulannya dan dilakukan dengan media telepon. Fungsi debt kolektor (kreditur) sebagai pengingat bagi debitur atas kewajibannya membayar cicilan. Dalam hal inipun dengan bahasa yang sangat sopan dan halus menimbang sebagai pelayan nasabah. Apabila debt kolektor telah menghubungi debitur dan debitur belum melakukan pembayaran cicilan setiap bulannya, maka debt kolektor akan mengunjungi debitur untuk mengetahui kondisi dan keuangan debitur.

Debt kolektor (kreditur) akan memberikan pengertian mengenai kewajiban debitur untuk melakukan pembayaran angsuran, disini debt kolektor (kreditur) menjelaskan akibat yang akan timbul apabila keterlambatan pembayaran cicilan tidak segera dilakukan.

Apabila debitur tidak dapat menepati janji untuk membayar hutangnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, maka sikap Debt kolektor (kreditur) pada Bank Riau tidak akan melakukan kekerasan, pemaksaan apalagi sampai membunuh debitur. Seperti yang telah dijelaskan hal itu tidak akan terjadi, karena kita sebagai pihak Bank Riau hanya melakukan hal yang terbaik, Dan hal seperti itu diselesaikan dengan cara baik-baik pula. Debt kolektor (kreditur) akan

memberikan pengertian dan kesempatan atau tenggang waktu bagi debitur untuk membayar ansurannya.

Jika debitur masih belum bisa melakukan pembayaran, maka dengan tunggakan tersebut debt kolektor (kreditur) akan mengambil barang jaminan seperti yang telah dijelaskan karena setiap kredit yang telah disepakati memiliki jaminan. biasanya debitur paham mengenai kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Namun apabila debitur tidak menyadarinya, dan ditemui dirumah tidak bisa melaksanakan kewajibannya atau kadang-kadang sengaja melupa-lupakan hutangnya. Debt kolektor tidak boleh semena-mena melakukan prosedur yang berlaku. Pihak bank harus menjamin bahwa penagihan dilakukan dengan cara-cara tidak melanggar hukum.

Debt kolektor harus mencerminkan sikap yang baik, kepada debitur. Tidak dibenarkan jika debt kolektor melakukan tindakan yang sewena-wena, seperti melakukan kekerasan. Karena etika bagi seseorang terwujud dalam kesadaran. Debt kolektor akan melakukan sesuatu yang diyakininya, tindakan yang diambil harus dipertanggungjawabkan.

Debt Collector (kreditur) datang ke rumah debitur secara sopan dan baik-baik dan memasuki rumah debitur dengan mengucapkan salam. Dan pakaian yang digunakan sesuai dengan pakaian dinas yang dipakai setiap hari kerja, karena debt kolektor (kreditur) datang kerumah debitur pada saat jam kantor pada siang hari, disaat nasabah sepi.

Pihak Bank Riau hanya menggunakan jasa karyawan, tidak menggunakan seseorang yang khusus dalam penagihan. Setelah menjumpai debitur, debt kolektor (kreditur) menetapkan tanggal jatuh tempo, dan pada tanggal jatuh tempo tersebut debt kolektor (kreditur) akan kembali mendatangi debitur.

Masyarakat selaku konsumen atau debitur yang memperoleh fasilitas KPM atau KPR dari kreditur kurang memahami kedudukan hak serta kewajibannya selaku debitur, mereka baru menyadari ketika kreditnya macet dan mulai dilakukan penagihan oleh pihak debt kolektor atau kreditur.

Pengaturan timbulnya hak menagih seluruh ataupun sebagian hutang debitur kepada debt kolektor (kreditur) umumnya tercantum dalam perjanjian kredit yang telah disepakati bersama antara debt kolektor (kreditur) dan debitur, yang dimulai dengan adanya kelalaian dari debitur (setidak-tidaknya asumsi adanya kelalaian debitur yang dirasakan oleh kreditur atas perjanjian kredit)

Yang diberitahukan oleh kreditur melalui surat peringatan 1, 2, 3 dan atau yang intinya berupa surat peringatan untuk segera melakukan pembayaran sesuai kewajiban oleh debitur kepada kreditur.

Maka perlu di perhatikan apa yang menjadi pokok masalah yang membuat debt kolektor (kreditur) menyatakan bahwa debitur telah lalai terhadap perjanjian kredit yang ditandatangani bersama kreditur. Pokok masalah yang umum biasanya mengenai keterlambatan membayar sesuai waktu dan jumlah yang telah ditentukan dalam perjanjian kredit.

Adakalanya perbankan ada yang menerapkan perjanjian anjak-piutang dilengkapi dengan akta untuk menegaskan adanya peralihan piutang dagang yang

menjadi tujuan dari pembiayaan tersebut. Dalam hal ini sebenarnya berlebihan dikarenakan perjanjian anjak-piutang itu sendiri sebenarnya mempunyai fungsi.

Bentuk kerja dari penagihan hutang KPM baik oleh pihak debt kolektor (kreditur) adalah bertemu dengan debitur dan agar tidak terjadi komitmen kuat pembayaran debitur kepada kreditur untuk melunasi seluruh kewajiban atau sebagian kewajiban agar kredit debitur tersebut kembali lancar.

Jika tidak lancar maka terjadi penarikan jaminan mobil/motor dari debitur dengan jaminan akan dilelang kemudian dana hasil tersebut diambil untuk melunasi uang debitur kepada debt kolektor (kreditur) .<sup>1</sup>

Proses penarikan unit jaminan mobil/motor ini dapat secara sukarela (tidak ada masalah hukum dalam ini) akan tetapi kerap kali terjadi secara setengah paksa bahkan sepenuhnya memaksa. Dalam hal penarikan unit jaminan secara setengah paksa maupun sepenuhnya memaksa timbul permasalahan hukum yang akan dibahas pada bab-bab selanjutnya pada buku ini.

Sama halnya dengan penagihan utang KPM, penagihan utang KPR oleh kreditur kepada debitur biasanya juga dilakukan secara tidak langsung melalui telepon baik oleh pihak debt kolektor (kreditur) secara langsung dengan cara visit atau kunjungan langsung ke tempat debitur.

Debitur KPM atau KPR seyogianya baik dalam keadaan lancar ataupun macet wajib selalu melengkapi dirinya dengan salinan resmi dari notaris dimana kreditur dan debitur menandatangani akta perjanjian kredit, pengakuan utang, akta

---

<sup>1</sup> Mufriansyah, Pelaksana Kredit Bank Riau Cabang Pembantu Panam, *wawancara*, Pekanbaru, (20 Juni 2011).

pemasangan hak tanggungan, sertifikat jaminan. Karena agar debitur mengetahui pengaturan hak dan kewajiban kreditur dan debitur dalam akta-akta tersebut.

Dan agar debitur ikut menjaga keaslian dan keabsahan isi fakta-fakta tersebut dari tindakan-tindakan sepihak oleh notaris atas instruksi debt kolektor (kreditur), biasanya dengan dalih perbaikan atas hal-hal yang berakibat hukum cukup berarti jika tidak direvisi oleh kreditur.

Perbaikan tersebut misalnya berupa salah pengetikan nomor dan tanggal perjanjian kredit atau pengakuan hutang atau nomor sertifikat tanah atau nomor polisi unit mobil, atau salah pengetikan nama debitur atau penjamin, yang berakibat sertifikat hak tanggungan atau sertifikat jaminan tersebut ditolak.

Jika debitur telah macet dan tidak memiliki sumber untuk membuat kredit kembali lancar atau melunasi seluruh kewajibannya kepada kreditur. Maka kreditur memiliki hak untuk menarik unit jaminan debitur baik secara langsung maupun dikuasakan/ditugasi kepada kepada pihak lain untuk mengambil/menarik unit jaminan debitur, dengan menunjukkan salinan/copy sesuai asli dari sertifikat jaminan fidusia atas unit jaminan debitur kepada kreditur dilengkapi identitas atau surat tugas/kuasa dari kreditur.

Jika tida ada komitmen tersebut maka debitur jangan memberikan atau menyerahkan jaminan karena tindakan penarikan tersebut tidak terbukti sah secara hukum.

Setelah itu debitur masih berminat untuk menebus/mengambil kembali jaminannya yang sudah ditarik, debitur dapat menghubungi kreditur untuk melunasi seluruh kewajibannya jika perlu debitur dapat meminta keringanan

dengan mengajukan surat permohonan keringanan agar penyelesaiannya terjangkau oleh debitur.

Jika terbukti unit jaminan debitur telah dilelang secara internal dan tidak melalui lelang umum, maka hak itu selain menyebabkan pelaksanaan lelang tersebut cacat hukum dan hasil lelang menjadi batal demi hukum, juga menyebabkan tindakan penarikan unit jaminan tersebut juga cacat hukum karena bertentangan dengan Undang-undang tentang jaminan bahwa jaminan tersebut hanya wajib diserahkan oleh pemberi fidusia (debitur) kepada penerima fidusia (kreditur).

Selain hal tersebut maka tidak ada kewajiban debitur untuk menyerahkan unit jaminan dan tidak ada kewenangan kreditur untuk melakukan tindakan penarikan seperti yang diatur dalam Undang-undang tentang jaminan fidusia. Debitur dapat mengajukan gugataan.

Sebaliknya jika kreditur selain memiliki Sertifikat Jaminan yang sah dan juga telah mempersiapkan proses lelang umum jaminan tersebut, maka jika pemberian Fidusia (debitur) tidak mau dengan sukarela menyerahkan unit Pinjaman tersebut kepada kreditur atau orang-orang yang diberi kuasa/tugas oleh kreditur, maka kreditur dapat meminta bantuan pihak yang berwenang seperti pihak kepolisian setempat dan ketua RT/RW setempat.

Dan bagaimana jika dasar penarikan unit jaminan debitur bukan Undang-Undang tentang jaminan tersebut, tetapi hanya berupa surat kuasa penyerahan jaminan dari debitur kepada kreditur jika kredit macet atau surat dalam bentuk lainnya tetapi isinya hampir sama, yaitu mengenai kewajiban penyerahan unit

jaminan KPM kepada kreditur oleh debitur yang wanprestasi. Ini akan berhadapan dengan hukum.

Sehingga perjanjian mengatur penyerahan jaminan kepada kreditur oleh debitur atas barang bergerak tanpa berdasarkan Undang-undang tentang jaminan membuat penarikan unit jaminan debitur tidak dapat secara langsung dilakukan tetapi harus berdasarkan gugatan perdata biasa yang diajukan oleh kreditur kepada debitur mengenai hutang debitur kepada kreditur yang tidak dibayar atau wanprestasi.<sup>2</sup>

Begitulah jika hal dalam penagihan hutang tidak sesuai dengan prosedur. maka dibawa akan berhadapan dengan hukum di pengadilan. Jika terjadi hal-hal yang tidak di inginkan antara debt kolektor dengan debitur.

Tapi disini pihak bank akan berusaha mencegah persoalan tersebut, agar tidak bertentangan dengan hukum. Dan persoalan hutang debitur dapat diselesaikan dengan baik serta tidak melanggar prosedur yang telah disepakati.

Jadi debt kolektor (kreditur) bersikap yang sewajarnya, agar dapat mencerminkan akhlak yang baik didepan debitur. Tetapi disini debt kolektor (kreditur) seharusnya bisa mendapatkan hasil tagihannya, agar dalam hal kredit yang diberikan kepada setiap kreditur dapat terselesaikan dengan cepat dan lancar. Dan tidak ada lagi permasalahan dalam perkreditan.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Budi Hartono, *op. cit*, hlm. 4-5

<sup>3</sup> Mufriansyah, Pelaksana Kredit Bank Riau Cabang Pembantu Panam, *wawancara*, Pekanbaru, (20 Juni 2011).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Peran Dan wewenang Debt Kolektor Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Pekanbaru

Peran dan wewenang debt kolektor (kreditur) sangatlah penting. peran dan wewenang debt kolektor (kreditur) yaitu dapat menagih hutang kepada setiap nasabah. Dan jika debt kolektor (kreditur) berhasil menagih hutang tersebut, maka debt kolektor (kreditur) akan mendapatkan fee (bonus) dari Bank melalui gaji yang diperoleh setiap bulannya yang didapat dari penagihan hutang kepada debitur.

2. Etika Debt Kolektor Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Pekanbaru

Dalam menagih hutang kepada debitur etika Debt Kolektor (kreditur) harus dijaga untuk mencerminkan sikap yang baik . karena untuk menjaga nama baik Bank Riau sebagai Bank milik Pemerintahan Riau dan Kepulauan Riau. Jadi jika dalam penagihan debt kolektor (kreditur) ditemui debitur yang tidak dapat membayar hutangnya, maka sikap debt kolektor (kreditur) tidak boleh melakukan hal-hal yang telah ditentukan, Seperti melakukan kekerasan dan pemaksaan.

## **B. Saran**

Sebelum penulis mengakhiri, penulis ingin menyampaikan beberapa hal sebagai saran yang tentunya berhubungan dengan permasalahan yang menjadi permasalahan yang menjadi pembahasan penelitian ini, maka penulis dengan ini menyarankan:

1. Lebih meningkatkan lagi kualitas Bank yang khususnya untuk penagihan kepada kepada debitur. Agar masyarakat lebih banyak menggunakan jasa Bank Riau.
2. Tidak membedakan antara debitur yang satu dengan debitur lainnya, untuk tercapainya suatu interaksi yang baik.
3. Memberikan fasilitas dan layanan yang memuaskan kepada setiap nasabah yang bertransaksi pada Bank Riau. Demi untuk tercapainya suatu Bank Pembangunan Daerah yang baik.
4. Tidak mempersulit nasabah dalam bertransaksi, dan perlunya ditingkatkan lagi promosi produk-produk yang ada pada Bank Riau. Agar nasabah lebih mengetahui.

## DAFTAR PUSTAKA

Brosur Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Budi Hartono, S. H, *Perlindungan Debitur Kpm Dan Kpr Menghadapi Penagihan Utang Dan Lelang Jaminan Oleh Kreditur*, Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafi, 2009

Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001

Http: Banjarmasin. Tribunnews. Com/read/artikel/20011/81866/etika-debt-kolektor-di-dunia-perbankan

Kasmir, *manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2001

\_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005

\_\_\_\_\_, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2001

\_\_\_\_\_, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004

Mufriasyah, pelaksana kredit PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam, *wawancara*

Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

Profil Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Rinus Pantouw, *Hak Tagih Faktor Atas Piutang Dagang*, Jakarta : Kencana Prenada Media Groub, 2006.