



**PERLINDUNGAN NASABAH KARTU KREDIT DIINJAU DARI  
UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**TESIS**

**Di susun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan Ujian Tesis  
Program Magister Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**TRIAS PALUPI KURNIANINGRUM, SH  
B. 4A. 007. 042**

**Pembimbing**

**Prof Dr. Sri Redjeki Hartono, SH**

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2008**

**PERLINDUNGAN NASABAH KARTU KREDIT DIINJAU DARI  
UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh :**

**TRIAS PALUPI KURNIANINGRUM, SH**

**B. 4A. 007. 042**

**Tesis Ini Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar  
Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang  
Yang Dipertahankan Pada Tanggal :**

**Pembimbing**

**Mengetahui Ketua Program**

**Prof Dr. Sri Redjeki Hartono, SH**

**Prof. Dr. Paulus Hadisuprpto, SH MS**

**BIDANG KAJIAN HUKUM EKONOMI DAN TEKNOLOGI  
PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2008**

## **PERSYARATAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Dengan ini saya, Trias Palupi Kurnianingrum, SH , menyatakan bahwa Karya Ilmiah / Tesis ini adalah asli hasil karya saya sendiri dan Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu ( S1 ) maupun Magister ( S2 ) dari Universitas Diponegoro maupun Perguruan Tinggi lain.

Semua informasi yang dimuat dalam Karya Ilmiah ini yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari Karya Ilmiah / Tesis ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Semarang, 20 Februari 2009

Trias Palupi Kurnianingrum, SH  
NIM B. 4A. 007. 042

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Sukses adalah cita – cita yang diperkuat oleh kemauan,  
Semangat yang berkoar – koar, ketabahan dan keyakinan tanpa  
keraguan**

**( Immanuel Kant )**

**Jalan kepada sukses itu beronak dan berduri, tapi jalur yang  
Menuju kegagalan itu licin, mengkilap dan mulus**

### **PERSEMBAHAN :**

**Tesis Ini Ku persembahkan Untuk  
Almamaterku,  
Ayah dan Ibu Tercinta,  
Kakakku Rina, Kurnia dan Pradono Tersayang,  
Adikku Dita, Wawa dan Lintang,  
Rekan – rekan Seperjuangan**

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena tas rahmat dan karuniaNya penulis diberikan kemampuan unuk menyelesaikan studi dan penulisan tesis ini, yang berjudul : Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang – Unadng No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penulisan tesis ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan sudi pada program magister Ilmu Hukum kajian Hukum Ekonomi dan Teknologi pada Universitas Diponegoro Semarang.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh sempurna, namun dengan tekad dan rasa ingin tahu akan pengembangan ilmu, maka penulis dapat menyelesaikannya. Penulis sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang konsrukif demi penyempurnaan tesis ini. Penulis mnyadari hanya dengan bantuan dari berbagai pihak penulisan tesis ini dapat terselesaikan.

Banyak sekali kendala yang dihadapi penulis dalam proses penyusunan tesis dari awal penulisan hingga penyusunan tesis ini. Akan tetapi berkat dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu penulis baik secara moril maupun materil hingga diselesaikannya penulisan tesis ini. Penulis memberikan rasa hormat dan penghargaan kepada Prof Dr. Sri Redjeki Hartono, SH selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan, masukan dan kritik yang membangun selama proses penulisan ini. Integritas beliau selaku akademisi dan figur ibu selama ini dirasakan oleh penulis telah memberikan kesan yang berarti bagi penulis.

Rasa terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak – pihak yang telah mendukung proses penyelesaian sudi dan penelitian untuk tesis ini antara lain:

1. Para Guru Besar dan Staf Pengajar Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang ;
2. Ketua dan sekretaris Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro yang secara institusional telah mengizinkan dan memfasilitasi penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan kuliah ;
3. Staf Administrasi Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro ;
4. Bp. Kusmanto, SH selaku Pimpinan PT. Bank BNI ( Persero ) tbk Cabang Nunukan – Kalimantan imur ;
5. Bp. Hartikno, SH selaku Pimpinan Operasional PT. Bank BNI ( Persero ) tbk Cabang Tarakan – Kalimantan imur ;
6. Bp. Aim Abdul Karim selaku staf *Credit Card Center* PT. Bank BNI ( Persero ) tbk Cabang Nunukan – Kalimantan imur ;
7. Staf LP2K ( Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen ), terima kasih atas bantuannya selama penelitian ;

Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulisan dalam menyelesaikan tesis ini. Atas kebaikan yang telah diberikan ini semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang berlipat ganda kepada Bapak, ibu dan saudara semua. Amin

Akhirnya semoga karya ini dapat memberikan manfaat pengembangan ilmu pengetahuan.

Semarang,

Penulis

## ABSTRAK

Kartu kredit saat ini merupakan suatu kebutuhan masyarakat modern untuk menggunakannya sebagai alat pembayaran tunai. Dengan kartu plastik tersebut nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi dan mereka tidak perlu datang dan antri di kantor atau bank pemberi jasa, melainkan mereka cukup datang di outlet – outlet yang tersebar hampir di seluruh tempat, guna memenuhi transaksi yang dibutuhkan baik ambil tunai maupun pengiriman uang ( transfer ) khususnya untuk pembayaran kartu kredit. Transaksi pembayaran yang demikian ini disebut dengan sistem transfer dana secara elektronik atau *electronic funds transfer* ( EFT ). Kecanggihan transaksi yang menggunakan sarana kartu kredit tidak dapat terlepas dari kemajuan teknologi. Teknologi telah banyak merubah aspek bisnis dan pasar. Dalam bisnis perdagangan misalnya, kemajuan teknologi telah melahirkan metode bertransaksi yang dikenal dengan istilah *E-Commerce* ( *Electronic Commerce* ). *E-Commerce* merupakan kegiatan – kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, services providers dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan komputer ( computer network ), yaitu internet. Penggunaan sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spectrum kegiatan komersial.

Melalui metode pendekatan normative yuridis penulis mencoba untuk menjawab permasalahan yang ada dengan meneliti mengenai Perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit terhadap nasabahnya, serta faktor – faktor penghambat dalam perlindungan nasabah kartu kredit.

Berdasarkan pada hasil penelitian Perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Pemberian informasi melalui media cetak maupun elektronik tersebut ternyata tidak menguntungkan nasabah kartu kredit khususnya pada saat penandatanganan aplikasi, hubungan hukum yang timbul tidak seimbang, demikian juga terhadap faktor – faktor penghambat terhadap Perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit ternyata lebih menguntungkan pihak Bank.

Upaya Perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak Bank hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya. Dengan adanya kondisi yang seimbang baik bank maupun nasabah maka perlindungan akan berjalan sebagaimana diharapkan. Meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang – undang No. 11 Tahun 2003 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik namun pada kenyataannya peran dari UU tersebut dirasakan belum efisien. Hal ini dirasakan belum cukup untuk melindungi masyarakat dan pihak – pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representatif yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan dengan menggunakan kartu kredit.

**Kata kunci : Perlindungan Nasabah, EFT, Kartu Kredit.**

## ABSTRACT

The credit card at this time was a requirement for the modern community to be used as an implement of cash payment. With this plastic card the customer could carry out various transaction sorts and they had no need to come and queue in the office or in the bank of service giver, but they just really came in outlet – outlet that was spread almost in each place, in order to fill the transaction that was needed both took money and transfer especially for credit card payment. The payment transaction like this was mentioned with electronic funds transfer ( EFT ). The sophistication of this transaction that used credit card could not be free from the progress of technology. Technology change many aspects of the business and market. In the trade business for example the progress of technology produced the method that known with the term istilah E- Commerce ( Electronic Commerce ). E- Commerce was the business of activities that related to the customer, manufactures, services providers and also intermediaries by using the computer network, that is the internet.

Through the normative approach method juridical, the writer tried to answer the available problem with researched concerning the protection of the credit card customer by the regulation no. 8 year 1999, legal relations between the bank as the giver of credit card services against the customer, as well as the factor that became the hindrance in the protection of credit card customer.

Based on the results of the protection research of the law into the customer credit card, isn't going as well as it should be. The information giving through the print of media it's seem didn't work well for the customer, especially when the customer must sign the application, legal relation that emerged not balanced. Likewise toward the factor that hindered toward the protection of law for the customer was more beneficial to bank's side.

The credit card customer's law protection only can be happen with all participations, both from the credit card customer's side and also from the bank's side. The credit card customer's side must behave more proactive to knowing their rights and also their obligations and for the bank's side preferably was open and gave more explanation during the hand marjer the application of credit card. With the existence of the balanced condition both from the bank and the customer than the protection will go as being hoped for. Although right now the government already gave a new regulation no. 11 year 2003 about The Information and The Electronic Transaction but in the reality that regulation isn't efficient. This condition can't be touched to protect the societies, there is still be needed the representative formulas which is hope for reaching the all kinda crime that using credit card.

**Keyword : The Protection of The Customer, EFT, Credit Card**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	10
1. Kontribusi Teoritis .....	10
2. Kontribusi Praktis .....	10
E. Kerangka Penelitian .....	10
F. Metode Penelitian .....	15
1. Metode Pendekatan .....	16
2. Spesifikasi Penelitian .....	16
3. Metode Penentuan Sampel .....	17

a. Populasi .....	17
b. Penentuan Sampel .....	18
4. Metode Pengumpulan Data .....	19
a. Studi Kepustakaan .....	19
1. Bahan Hukum Primer .....	20
2. Bahan Hukum Sekunder .....	20
3. Bahan Hukum Tersier .....	20
b. Studi Lapangan .....	20
1. Kuestioner .....	21
2. Wawancara .....	21
5. Metode Analisis Data .....	21
G. Sistematika Penulisan .....	22

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

<b>A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>24</b>
1. Pengertian Konsumen .....	24
2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	26
3. Pengertian Pelaku Usaha .....	27
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	28
5. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	29
6. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	33
7. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	35
7.1 Sebelum Undang – undang Perlindungan Konsumen ..	35

7.2 Sesudah Undang – unadng Perlindungan Konsumen .....	36
7.3 Prinsip – prinsip Umum Perlindungan Konsumen .....	37
8. Asas, Tujuan dan Manfaat Perlindungan Konsumen .....	38
9. Aspek – aspek Yang Mempengaruhi Perlindungan Konsumen .....	40
9.1 Aspek Ekonomi .....	41
9.2 Aspek Hukum .....	41
9.3 Aspek Politis .....	42
9.4 Aspek Budaya .....	42
<b>B. Tinjauan Kartu Kredit .....</b>	<b>42</b>
1. Sejarah Kartu Kredit .....	42
2. Pihak – pihak Dalam Kartu Kredit .....	48
3. Macam – macam Kartu Kredi .....	53
4. Mekanisme Penggunaan Kartu Kredit .....	55
5. Dasar Hukum Kartu Kredit .....	56
<b>C. Tinjauan Tentang Bank .....</b>	<b>59</b>
1. Pengertian Bank .....	59
2. Sejarah Perbankan di Indonesia .....	63
2.1 Perbankan Jaman Penjajahan Belanda .....	63
2.2 Perbankan Jaman Penjajahan Jepang .....	63
2.3 Perbankan Sesudah Kemerdekaan Indonesia .....	65
2.3.a Perbankan Pada Pemerintahan Orde Lama .....	65

2.3.b Perbankan Pada Pemerintahan Orde Baru .....	66
2.3.b.1 Tahap Stabilitasi dan Rehabilitasi .....	67
2.3.b.2 Periode Pembangunan .....	67
2.3.b.3 Tahap Deregulasi .....	68
3. Sumber Hukum Perbankan Di Indonesia .....	69
4. Jenis dan Fungsi Bank Di Indonesia .....	70
4.1 Jenis – jenis Bank .....	70
4.2 Fungsi Bank .....	70
5. Layanan Bank Terhadap Nasabah .....	77

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>86</b>
1. Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit .....	86
1.1 Tahap Pra Transaksi .....	88
1.2 Tahap Transaksi .....	90
1.3 Tahap Setelah Transaksi .....	91
2. Hubungan Hukum Antara Bank Sebagai Pemberi Jasa Kartu Kredit Terhadap Nasabahnya .....	88
3. Faktor – faktor Penghambat Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit .....	93
3.1 Dilihat Dari Sisi Pelaku Usaha .....	93
3.2 Dilihat Dari Sisi Nasabah Sebagai Konsumen .....	94
3.3 Dilihat Dari Sisi Lain .....	94

3.3.1 Penggunaan Teknologi Dalam Praktek Perbankan .....	94
3.3.2 Kurang Berperannya Pihak – pihak Yang Terkait Dengan Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit.....	95
3.3.3 Dilihat Dari Sisi Perundang – undangan .....	96
<b>B. PEMBAHASAN .....</b>	<b>96</b>
1. Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Unadng – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ...	96
1.1 Tahap Pra Transaksi .....	106
1.2 Tahap Transaksi .....	110
1.3 Tahap Setelah Transaksi .....	117
2. Hubungan Hukum Antara Bank Sebagai Pemberi Jasa Kartu Kredit Terhadap Nasabahnya .....	124
3. Faktor – faktor Penghambat Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit .....	144
3.1 Dilihat Dari Sisi Pelaku Usaha .....	144
3.2 Dilihat Dari Sisi Nasabah Sebagai Konsumen .....	145
3.3 Dilihat Dari Sisi Lain .....	146
3.3.1 Penggunaan Teknologi Dalam Praktek Perbankan .....	146
3.3.2 Kurang Berperannya Pihak – pihak Yang Terkait Dengan Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit.....	153
3.3.3 Dilihat Dari Sisi Perundang – undangan .....	156

**BAB IV PENUTUP**

<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>158</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>160</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>161</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah sektor yang mempunyai peranan penting di berbagai bidang, antara lain dalam kegiatan masyarakat khususnya di bidang *financial*, serta kegiatan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan pribadi seseorang. Dimana semuanya itu dapat terpenuhi lewat jasa – jasa perbankan. Jasa – jasa yang dilakukan oleh pihak bank menurut ketentuan Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan harus sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu berdasarkan pada jenis banknya.

Berdasarkan pada penggolongan jenis bank maka menurut Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, jasa – jasa yang dapat dilakukan oleh bank umum salah satunya adalah transfer atau pemindahan uang. Fungsi bank dalam menjalankan operasional secara umum adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary* atau lembaga keuangan,<sup>1</sup> sehingga bank dalam melakukan usahanya selalu berpedoman pada prinsip kehati – hatian ( *prudential banking regulation* ) atau pengaturan tentang prinsip - prinsip kehati-hatian pada bank, yang pada dasarnya berupa berbagai ketentuan yang diperlukan untuk menjamin kelangsungan hidup dan pengelolaan bank secara sehat

---

<sup>1</sup> . Sri Susilo dan Tim, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 2000, Hal. 4

sehingga mampu menjaga kepercayaan masyarakat serta menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi dan pelayanan sistem pembayaran bagi perekonomian.<sup>2</sup>

Bank selalu dituntut untuk bersikap profesional agar dapat berfungsi secara efisien. sehat serta menghadapi persaingan global. Dalam era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan, dimana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Salah satu jasa yang dilakukan oleh pihak bank adalah transfer atau pemindahan uang. Saat ini perbankan Indonesia telah mengembangkan *electronic banking system* atau yang lebih dikenal dengan perbankan elektronik. Sistem perbankan elektronik adalah segala macam transfer dan pemrosesan data dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik meliputi transaksi intern dan ekstern suatu bank. Kegiatan transfer dana dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik tersebut dikenal dengan istilah *Electronic Funds Transfer* ( EFT ). Sistem dan peralatan elektronik yang digunakan dalam transfer dana tersebut berupa telepon, computer, pita magnetis dan lainnya.<sup>3</sup>

Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas ( *paper* ) maka dalam *Electronic Funds Transfer* adalah transaksi pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan kertas ( *paper* ) atau

---

<sup>2</sup> Perry warjiyo, 2004, *Bank Indonesia Sebagai Sebuah Pengantar*, PPSK BI, Jakarta , hal.145

<sup>3</sup> Bambang Setjioprodjo, Permasalahan Hukum Dalam Transfer Dana Elektronik, Majalah Hukum Nasional No. 2 Tahun 2000, Hal. 115 - 116

warkat melainkan menggunakan media elektronik.<sup>4</sup> Semua jenis transaksi yang ada dalam EFT tersebut sudah diterapkan dalam perbankan Indonesia dan yang paling banyak digunakan dalam masyarakat selain ATM ( *Automated Teller Machine* ) adalah kartu kredit. Salah satu ciri *Electronic Funds Transfer* pada salah satu sistem pembayaran adalah dengan menggunakan kartu plastik ( *credit card, debit card* maupun dengan menggunakan sarana ATM ).

Kecanggihannya transaksi yang menggunakan sarana kartu kredit tidak dapat terlepas dari kemajuan teknologi. Teknologi telah merubah banyak aspek bisnis dan pasar. Dalam bisnis perdagangan misalnya, kemajuan teknologi telah melahirkan metode bertransaksi yang dikenal dengan istilah *E- commerce* ( *Electronic Commerce* ). Secara lebih luas, *e- commerce* merupakan penggunaan alat – alat elektronik dan teknologi untuk melakukan perdagangan, meliputi interaksi *business – to – business*, dan *business – to – consumer*.

*E- commerce* merupakan kegiatan – kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen ( *consumers* ), manufaktur ( *manufactures* ), *services providers* dan pedagang perantara( *intermediaries* ) dengan menggunakan jaringan komputer ( *computer networks* ), yaitu internet. Penggunaan sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spectrum kegiatan komersial.

Dapat disimpulkan bahwa kegiatan *E – commerce* adalah suatu transaksi yang menggunakan jaringan komputer ( *computer networks* ), yaitu internet untuk

---

<sup>4</sup> Dimas Anugrah Argo Atmaja, Pembuktian Dalam Electronic Funds Transfer, Majalah Dinamika Hukum, 2003, Hal. 87 - 88

melakukan kegiatan bisnis, dimana didalamnya terjadi pembelian atau penjualan jasa atau produk antara kedua belah pihak, dan cara pembayarannya salah satunya adalah dengan menggunakan kartu kredit. Transaksi komersial ini terdapat di dalam media elektronik ( media digital ) yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi.

Dengan menggunakan sarana kartu plastik tersebut, para nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dan tidak perlu harus datang dan antri di kantor / bank pemberi jasa, melainkan cukup datang di outlet – outlet yang tersebar hampir di tempat – tempat yang cukup strategis sehingga sangat memudahkan bagi para nasabah untuk menggunakan fitur – fitur yang ditawarkan oleh bank pemberi jasa. Perubahan masyarakat dalam bidang sosial dan ekonomi menyebabkan kebutuhan akan penggunaan sistem pengguna kartu plastik semakin dibutuhkan. Masyarakat semakin menginginkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan dapat memberikan kemudahan – kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, antara lain untuk melakukan penarikan uang tunai, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan pulsa dan lainnya.

Sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, *paperless*, waktu yang lebih fleksibel, tanpa perlu hadir di *counter* bank telah memberikan *electronic funds transfer* beberapa kelebihan. Namun harus disadari bahwa dengan sifatnya yang unik tersebut perlindungan terhadap nasabah dapat menjadi tidak jelas, dimana pada akhirnya dapat mengakibatkan masalah – masalah yang timbul dari transaksi tersebut. Bahkan nasabah sering berada dalam pihak yang dirugikan, misalnya transaksi dengan

menggunakan kartu kredit, sebagai contoh adanya transaksi yang tidak pernah dilakukan sebelumnya oleh pemilik kartu kredit namun yang terjadi adanya pemberitahuan dari pihak bank mengenai tagihan kartu kredit tersebut, perhitungan kredit limit atau saldo yang salah sehingga pemegang kartu kredit membatalkan transaksi belanja mereka, adanya keluhan dari nasabah mengenai suku bunga yang tidak sesuai pada saat perjanjian, hal ini jelas sangat merugikan nasabah pada saat melakukan transaksi.

Berdasarkan pada uraian diatas dapat dikemukakan bahwa nasabah sebagai konsumen memiliki kedudukan yang lemah. Nasabah hanya bisa mengajukan klaim pada pihak bank. Transaksi dengan menggunakan *electronic funds transfer* sangat rentan terhadap timbulnya penipuan (*fraud*) yang antara lain dapat dilakukan oleh nasabah atau pihak yang berhubungan dengan nasabah, pihak bank dalam hal ini adalah pegawai bank itu sendiri maupun dari transmisi telekomunikasi.

Selain *fraud* dalam *electronic funds transfer* juga memungkinkan adanya kesalahan atau *error* yang disebabkan oleh tidak adanya standarisasi dari *format messages*, tidak ada standarisasi prosedur *electronic funds transfer* terutama dalam transfer internasional, juga kesalahan dari peralatan atau *software* yang digunakan, sehingga hal ini *human error* juga dapat terjadi.

Pada situasi diatas, dapat dikemukakan bahwa nasabah sebagai konsumen pengguna jasa *electronic funds transfer* memiliki kedudukan yang lemah dan sering dirugikan. Dalam pemakaian jasa *electronic funds transfer* saat ini, posisi dan kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik, di lain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri.

Hal ini jelas terlihat dalam perjanjian antara bank dan nasabah ataupun ketentuan tentang pemakaian jasa atau produk bank yang ditetapkan secara sepihak oleh bank, sehingga dalam kondisi demikian jika timbul suatu permasalahan nantinya maka tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dengan tanggungjawab yang jelas. Hal ini dapat terjadi oleh karena Indonesia belum memiliki undang – undang yang khusus tentang *electronic funds transfer* yang mengatur tentang hak dan kewajiban, tanggungjawab nasabah maupun bank secara jelas sehingga kepentingan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* dapat terlindungi dengan baik.

Selama ini jika terjadi suatu permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa *electronic funds transfer* maka dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian antara kedua belah pihak , ketentuan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen ( UU No. 8 Tahun 1999 ). Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 juga memuat tentang hak dan kewajiban konsumen, menurut Bab II Pasal 4 , hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa.
2. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Menurut Pasal 5, kewajiban konsumen adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Sedangkan pada bagian kedua Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 mengatur mengenai hak pelaku usaha antara lain, yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.

Menurut Pasal 7, kewajiban pelaku usaha adalah :

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
2. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa EFT khususnya dalam hal ini adalah kartu kredit, dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian kedua belah pihak, ketentuan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen ( UU No. 8 Tahun 1999 ), sehingga dirasakan perlu adanya suatu undang - undang yang khusus mengatur mengenai *electronic funds transfer* yang tujuannya lebih melindungi kepentingan nasabah dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan produk, standar perlindungan konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa. Baik yang menyangkut tentang kedudukan, hak dan kewajiban nasabah selaku konsumen berdasarkan Undang – Undang Perbankan maupun UU lainnya.

Informasi yang didapat di daerah Nunukan – Kalimantan Timur, terdapat dua ( 2 ) jenis bank antara lain: BPD dan BNI . Pada BNI Nunukan, pangsa pasar pengguna jasa perbankan khususnya kartu kredit terbilang sangat tinggi, mengingat

banyaknya tenaga kerja Indonesia ( TKI ) yang bekerja di Malaysia bagian timur. Nunukan merupakan pintu keluar – masuk satu – satunya bagi para TKI untuk bekerja di Malaysia bagian timur, Brunei Darussalam, dan lainnya. Para pencari kerja ( TKI ) menggunakan salah satu produk perbankan ini untuk melakukan transaksi atau pembayaran di tempat mereka bekerja tanpa harus pusing untuk membayar secara tunai. Sifatnya yang ringkas dan praktis inilah yang membuat kartu kredit menjadi produk andalan BNI cabang Nunukan. Berbeda fungsinya dengan BNI, BPD Cabang Nunukan hanya merupakan bank daerah saja dimana BPD hanya melayani dana penempatan untuk pembangunan daerah . Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan **PERLINDUNGAN NASABAH KARTU KREDIT DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimanakah hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa pelayanan EFT khususnya kartu kredit terhadap nasabahnya ?
3. Faktor – faktor apakah yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah kartu kredit ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara analitis tentang perlindungan hukum terhadap nasabah transfer , sedangkan secara khusus tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh penjelasan mengenai perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .
2. Untuk mengetahui dan mengkaji hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa EFT khususnya kartu kredit kepada nasabah.
3. Untuk mengetahui faktor – faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah kartu kredit.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian mengenai Perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi penelitian baik dalam segi praktis maupun segi teoritis, yaitu:

1. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu hukum yang berkaitan dengan perkembangan perbankan dengan memakai teknologi *electronic funds transfer* khususnya kartu kredit.
2. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **E. Kerangka Pemikiran**

### **1) Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Instrumen hukum yang mengatur dan melindungi hal – hal yang berhubungan dengan konsumen adalah Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 poin 2 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan pada uraian pada pasal tersebut maka pengertian tentang konsumen dapat diberikan batasan sebagai berikut :

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan / atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang / jasa lain atau untuk diperdagangkan ( tujuan komersial ).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan / atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>5</sup>

Selanjutnya yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tujuan dikeluarkannya Undang – undang tentang perlindungan konsumen adalah untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen sehingga kedudukan konsumen dapat disejajarkan dengan produsen secara umum.

Pasal 2 UUPK menyebutkan “ Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum “. Didalam penjelasan Pasal 2 UUPK menyebutkan perlindungan konsumen

---

<sup>5</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, Hal. 13

diselenggarakan sebagai usaha berdasarkan 5 ( lima ) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk menagakan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Menurut Pasal 3 UUPK perlindungan konsumen bertujuan :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan / atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan / atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan / atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen memiliki peran yang sangat penting, mengingat pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi saat ini semakin mendukung tumbuhnya dunia usaha yang menghasilkan beraneka ragam produk

( barang dan jasa ) yang memiliki kandungan teknologi, misalnya kemajuan teknologi perbankan di Indonesia yang telah membawa konsekuensi masalah yang dialami oleh konsumen perbankan dan biasanya berkisar pada penerapan teknologi tersebut. Oleh karena itu jangan sampai perkembangan teknologi perbankan hanya memberikan keamanan atau perlindungan kepada pihak bank saja namun juga ditujukan kepada pihak nasabah selaku konsumen., sehingga ide peningkatan pelayanan terhadap konsumen melalui teknologi perbankan tidak hanya menjadi *lip service* saja. Disinilah perlindungan konsumen memiliki arti yang sangat penting karena memiliki peran untuk melindungi konsumen terhadap resiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk – produk tersebut.<sup>6</sup>

## 2) Kartu Kredit

Uang memegang peranan penting dalam kehidupan kita sehari – hari. Kebutuhan dana atau uang bagi manusia memang merupakan sesuatu yang mutlak dibutuhkan, baik dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumsi sehari – hari ataupun dalam kegiatan di bidang bisnis. Dengan adanya uang maka kita dapat melakukan berbagai macam transaksi, Transaksi pertama kali yang digunakan adalah transaksi dengan menggunakan sistem barter.

Transaksi dengan sistem barter sudah ada sejak zaman dahulu, karena model transaksi dalam bentuk inilah yang paling sederhana untuk dilakukan. Seiring dengan perkembangan zaman, kemudian manusia mengenal alat pembayaran dalam bentuk uang ( baik itu uang giral maupun uang kartal ) sehingga mulailah berkembangnya

---

<sup>6</sup> Dahlan, Bintang Sanusi, *Pokok – Pokok Hukum Ekonomi dan Binsnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hal. 107- 108

transaksi jual beli. Namun uang sebagai alat bayarpun ternyata tidak cukup memberikan rasa aman bagi pemegangnya. Hal ini dikarenakan selain tidak praktis juga tidak memberikan rasa kenyamanan karena resiko cukup tinggi. Kemudian seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi maka berkembanglah bentuk – bentuk alat bayar lain, salah satunya yaitu kartu kredit. .

Penggunaan teknologi dalam kehidupan masyarakat semakin meningkat, dimana masyarakat adalah konsumen yang diuntungkan dengan adanya kecanggihan teknologi ini. Hal ini terlihat pada peningkatan pemanfaatan teknologi informasi di hampir semua bidang dan salah satunya adalah perbankan. Kecanggihan teknologi dalam dunia perbankan telah menimbulkan apa yang disebut dengan perbankan elektronik atau *electronic banking*. Perbankan elektronik disebut juga dengan sistem pemindahan uang atau dana secara elektronik yang umumnya disebut dengan *electronic funds transfer* ( EFT ). EFT merupakan penerapan teknologi computer pada perbankan terutama pada aspek pembayarannya dalam sistem perbankan.

Menurut Sasrandjaja EFT adalah pengiriman uang yang dilakukan dengan mempergunakan teknologi komputer dan komunikasi.<sup>7</sup> Munir Fuady berpendapat bahwa *electronic funds transfer* merupakan transfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan warkat ( transfer secara fisik ) kemudian diganti dengan menggunakan media elektronik.<sup>8</sup>

Dapat disimpulkan bahwa EFT adalah suatu fasilitas pelayanan yang ada didalam bank yang dipergunakan untuk kepuasan nasabah dengan menggunakan

---

<sup>7</sup> J. Sudama Sasraandjaja, 1990, *Makalah “ Masalah Penerpan Hukum Dalam Penerapan Kasus – Kasus Kejahatan Komputer di Indonesia*, Jakarta : BPHN, Hal. 2

<sup>8</sup> Munir Fuady, Op. cit, Hal. 118

media elektronik yang didukung oleh sistem pembayaran yang menggunakan sarana kartu plastic ( *credit card*, *debit card* maupun kartu ATM ). Dengan adanya kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan khususnya pada produk kartu kredit membuat nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi. Kartu kredit adalah kartu yang dikeluarkan oleh bank yang meminjami nasabah sejumlah dana tanpa harus memiliki dana atau tabungan di bank tersebut. <sup>9</sup> dalam transaksi penggunaan kartu kredit terlihat adanya hubungan hukum antara nasabah dengan pelaku usaha , baik pihak perbankan maupun pihak merchant. Hubungan hukum ini terlihat dalam aplikasi perjanjian yang ditanda tangani pihak nasabah. Nasabah hanya akan dikenai iuran tahunan yang besarnya ditetapkan oleh pihak bank.

Berbeda dengan *charge card*, dana yang bisa nasabah pergunakan baik untuk menarik uang tunai maupun berbelanja terbatas pada plafon pagu kredit yang disetujui. Kelebihan dari kartu kredit ini, nasabah tidak harus membayar penuh jumlah tagihan yang jatuh tempo. Nasabah boleh mengangsur atau menyicil dengan jumlah minimal tertentu, sisanya termasuk bunga akan ditagihkan kepada nasabah pada bulan berikutnya. Bentuk kemudahan seperti inilah yang membuat kartu kredit sangat digemari oleh masyarakat.

Untuk memilih dan mendapatkan kartu kredit sebenarnya bukan hal yang sulit. Akan tetapi, tidak berarti semua kartu kredit yang ditawarkan kepada nasabah tidak harus dipelajari terlebih dahulu, bisa – bisa nasabah terjerat pada persoalan yang tidak pernah dibayangkan sebelumnya.

## **F. Metode Penelitian**

---

<sup>9</sup> Ali Arifin, 2002, *Tip dan Trik Memiliki Kartu Kredit*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, Hal. 9

Untuk memperoleh data atau bahan yang diperlukan dalam penelitian ini, penyusun melakukan penelitian hukum dengan metode yang lazim digunakan dalam metode penelitian hukum dengan maksud untuk mendekati kebenaran yang berlaku umum dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Adapun metode – metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

## **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Yuridis empiris adalah yaitu pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan.<sup>10</sup> Definisi lain diberikan oleh Ronny Hanitijo yang menyatakan bahwa yuridis empiris merupakan suatu pendekatan yang mengacu pada peraturan – peraturan tertulis untuk kemudian dilihat bagaimana implementasinya di lapangan.<sup>11</sup>

Dalam hal ini aturan – aturan yang dikenakan diantaranya adalah :

- a. Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Undang – undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- c. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- d. Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

## **2. Spesifikasi Penelitian**

---

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 1985, hal.1

<sup>11</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia, Jkarta, 1994, hal.116

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis karena hal ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan perkembangan perbankan dengan menggunakan teknologi *electronic funds transfer*. Analitis karena akan melakukan analisis terhadap faktor – faktor apa sajakah yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah kartu kredit serta perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **3. Metode Penentuan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau kejadian atau seluruh unit yang diteliti atau dapat dikatakan populasi merupakan jumlah manusia yang mempunyai karakteristik yang sama<sup>12</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai nasabah pengguna jasa Electronic Funds Transfer khususnya kartu kredit pada PT. BNI ( Persero ) Tbk Cabang Nunukan – Kalimantan Timur.

#### **2. Penentuan sampel**

Penentuan sampel merupakan suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representative dari seluruh populasi<sup>13</sup>. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*.

Pengambilan sample dengan teknik *purposive sampling* maksudnya adalah menentukan terlebih dahulu sampel telah ditentukan berdasarkan obyek yang

---

<sup>12</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, Metodologi Penelitian Hukum dan Yurimetri, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, Hal. 51

<sup>13</sup> Op cit

akan diteliti, yaitu pihak – pihak yang terkait dengan masalah perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada PT. BNI ( Persero ) Tbk Cabang Nunukan – Kalimantan Timur. Sedangkan obyek yang dimaksud adalah lima puluh ( 50 ) nasabah pengguna kartu kredit pada PT. BNI ( Persero ) Tbk Cabang Nunukan – Kalimantan Timur.

Responden dalam penelitian ini adalah pihak – pihak yang berhubungan erat dengan perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu :

- a) Pimpinan PT. BNI ( Persero ) Tbk. Cabang Nunukan – Kalimantan Timur
- b) Petugas yang mengurus transaksi EFT
- c) Nasabah transfer khususnya kartu kredit yang berjumlah 50 ( lima puluh ) orang.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui lokasi penelitian, diperoleh langsung dari sumber pertama. Sementara data sekunder merupakan data yang dapat mendukung keterangan – keterangan atau menunjang kelengkapan data primer. Data sekunder antara lain mencakup data – data statistic, dokumen, maupun buku – buku dan tulisan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

## **A. Studi Kepustakaan**

Pengumpulan data melalui studi kepustakaan ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang bersumber dari :

### **1. Bahan Hukum Primer, meliputi :**

1.1 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1.2 Undang – Undang No. 10 Tahun 1988 tentang Perbankan

1.3 Peraturan perundang – undangan lainnya yang mempunyai kaitan dengan permasalahan penelitian, yaitu meliputi : Kitab Undang – Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

### **2. Bahan Hukum Sekunder, meliputi :**

2.1 Literatur yang sesuai dengan masalah penelitian

2.2 Hasil penelitian yang berupa laporan tertulis

2.3 Makalah – makalh dan jenis tulisan lain yang relevan dengan penelitian

### **3. Bahan Hukum Tersier, meliputi :**

3.1 Eksiklopedia

3.2 Majalah, jurnal serta surat kabar

## **B. Studi Lapangan**

Studi lapangan adalah cara memperoleh data yang bersifat primer.<sup>14</sup> Dalam hal ini untuk memperoleh data lapangan dengan menggunakan instrument – instrument sebagai berikut :

### **a) Kuesioner**

---

<sup>14</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, Op.cit,hal.98

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner ini ditempuh karena jumlah sampel penelitian relative besar, sehingga dengan kuesioner maka penelitian akan lebih efektif dan efisien.

**b) Wawancara**

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang bersifat sepihak, yang dilakukan secara sistematis didasarkan pada tujuan *research*.<sup>15</sup> Wawancara dilakukan terhadap sumber informasi yang telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan pada pedoman wawancara sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit pada PT. BNI ( Persero ) Tbk Cabang Nunukan – Kalimantan Timur.

**5. Metode Analitis Data**

Semua data – data setelah dikelompokkan secara sistematis, maka data tersebut dianalisa dengan menggunakan analisa kualitatif, yaitu menganalisa data yang didasarkan pada peraturan perundang – undangan, teori dan konsep dimana dengan metode ini diharapkan akan memperoleh jawaban mengenai pokok permasalahan yaitu sejauh mana pelaksanaan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap nasabah kartu kredit dan hambatan – hambatan yang terjadi beserta cara mengatasinya dalam pelaksanaan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit.

**G. Sistematika Penulisan**

---

<sup>15</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *ibid*, Hal. 21

Sistematika penulisan tesis yang akan dilakukan peneliti terdiri dari empat ( 4 ) bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, hasil penelitian dan pembahasan serta penutup.

Bab I merupakan Pendahuluan yang berisikan pengantar dan pedoman untuk pembahasan – pembahasan berikutnya yang terdiri dari Latar Belakang, Permasalahan, Kerangka Teori, Tujuan Penelitian, Kontribusi Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab II merupakan Tinjauan Pustaka yang berisikan tinjauan pustaka yang merupakan uraian sistematis tentang kata kunci yang dikumpulkan dari bahan pustaka yang berkaitan dengan judul dan perumusan masalah untuk mencapai tujuan penelitian. Bab II membahas tentang pengertian perlindungan hukum nasabah transfer khususnya kartu kredit, pengertian electronic funds transfer khususnya kartu kredit.

Bab III merupakan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan mengenai masalah yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Bab III terdiri dari gambaran umum mengenai cara pelaksanaan, faktor – faktor apa sajakah yang menjadi kendala dalam perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .

Bab IV merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

## A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

### 1. Pengertian Konsumen

Bagi para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha. Dalam buku Az Nasution yang berjudul aspek – aspek hukum masalah perlindungan konsumen, istilah konsumen berasal dari bahasa *consumer* ( Inggris – Amerika ) atau *consument* ( Belanda ). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang<sup>16</sup>.

Menurut Menurut Suharno , konsumen adalah pembeli atau pemakai barang dan atau jasa yang diperjualbelikan. Mereka membutuhkan perlindungan agar sebagai pembeli atau sebagai pemakai barang dan atau jasa tidak mengalami kerugian atau memperoleh bahaya<sup>17</sup>.

Sri Redjeki Hartono, mengatakan bahwa setiap orang, pada suatu waktu, pada suatu waktu dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu.<sup>18</sup>

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>19</sup> Sedangkan menurut Pasal 1 ayat ( 2 ) Undang – Undang No. 8 tahun 1999 konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa

---

<sup>16</sup> Az. Nasution, Op. Cit, hal.3

<sup>17</sup> Suharno, *Makalah Sistem Pengawasan Barang dan Jasa Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Purwokerto, 1995,hal.1

<sup>18</sup> Sri Redjeki Hartono, Dalam Husni Syawali, Neni Sri Imaniyati,op.cit,hal.78

<sup>19</sup> Az. Nasution, *Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999 - LN 1999 No.42*, Makalah disampaikan Pada Diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2001, hal.5

yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>20</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Menurut Az. Nasution, orang yang dimaksud diatas adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.<sup>21</sup>

Pengertian konsumen anantara negara yang satu dengan yang lain tidak sama. Sebagai contoh, di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu ( orang ), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan yang menarik, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.<sup>22</sup> Namun dalam KUH Perdata ( NBW Buku VI, pasal 236 ) konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah. Maksudnya ketika mengadakan perjanjian ia tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan<sup>23</sup>.

Didalam penjelasan Pasal 1 ayat ( 2 ), disebutkan bahwa didalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk,

---

<sup>20</sup> Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, pasal 1 butir 2

<sup>21</sup> Ibid, hal.6

<sup>22</sup> Shidarta, Op.cit, hal.3

<sup>23</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi ( Jakarta : Grasindo, 2004 ),hal.5

sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk barang atau jasa untuk membuat barang atau jasa lainnya untuk diperdagangkan.

Sedangkan batasan – batasan tentang konsumen akhir menurut Az. Nasution adalah sebagai berikut “ setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang tersedia didalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak untuk kepentingan komersial “. <sup>24</sup>

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud konsumen adalah pemakai terakhir dari barang dan / atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

## **2. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik saja melainkan kepada hak – hak yang bersifat abstrak. Jadi perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak – hak konsumen.

Hak – hak konsumen yang ada dan diakui sekarang bermula dari perkembangan hak – hak konsumen yang ditegaskan dalam Resolusi PBB No. 39

---

<sup>24</sup> Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Diadit Media, hal.3

/ 248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen dan direalisasikan di Indonesia dalam UUPK No. 8 Tahun 1999.

Resolusi Perserikatan Bangsa – Bangsa ( PBB ) No. 39 / 248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen juga merumuskan berbagai kepentingan Konsumen yang perlu dilindungi, meliputi :

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya – bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi social konsumen ;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen ;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif ;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, hal. 27 – 28

Secara umum dikenal adanya empat hak dasar konsumen yaitu : “ Hak untuk mendapatkan keamanan ( *The right to safety* ), Hak untuk mendapatkan informasi ( *The right to be informed* ), Hak untuk memilih ( *The right to choose* ), dan akhirnya Hak untuk didengar ( *The right to be heard* ).<sup>26</sup>

Di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Bab III Pasal 4, hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa ;
- b. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa ;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan ;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan / atau

---

<sup>26</sup> Shidarta, Op. Cit, hal. 16

jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau dapat membahayakan keselamatan konsumen penggunanya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan / atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Hak – hak dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen di atas merupakan penjabaran dari Pasal – pasal yang bercirikan Negara kesejahteraan, yaitu pasal 27 ayat ( 2)<sup>27</sup>, dan Pasal 33 Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia<sup>28</sup>.

Betapa pentingnya hak – hak konsumen, sehingga melahitkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak – hak konsumen merupakan “ generasi keempat hak asasi manusia “ , yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hk asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang .

Sedangkan dalam Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 mengatur tentang kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa demi keamanan dan keselamatan ;

---

<sup>27</sup> Pasal 27 ayat ( 2 ) berbunyi : ‘ Tiap – tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan ‘.

<sup>28</sup> Pasal 33 berbunyi : “ ( 1 ) perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas kekeluargaan ; ( 2 ) cabang – cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara ; ( 3 ) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar – besarnya bagi kemakmuran rakyat “.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa ;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati ;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut ;

Penjabaran Pasal tersebut diatas, dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan / atau kepastian hukum bagi dirinya.

### **3. Pengertian Pelaku Usaha**

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen ( pemakai barang atau jasa ). Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.

Shidarta mengemukakan bahwa dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen ( UUPK ) digunakan kata pelaku usaha yang bermakna lebih luas karena untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur ( penyedia dana ), produsen, penyalur, penjual dan terminologi lain yang lazim digunakan.<sup>29</sup>

Istilah Pelaku usaha sepadan dengan istilah pelaku bisnis dan pelaku ekonomi.<sup>30</sup> Pelaku usaha adalah subjek yang melakukan kegiatan usaha atau

---

<sup>29</sup> Shidarta, op.cit,hal.2

<sup>30</sup> Sri Redjeki Hartono, *Hukum Ekonomi Indonesia*, Bayumedia, Malang, 2007, halaman 97.

melakukan kegiatan ekonomi. Pelaku bisnis adalah subjek yang melakukan kegiatan bisnis sama dengan pelaku ekonomi. Pelaku ekonomi adalah subjek yang menjalankan, melakukan kegiatan ekonomi, yang dapat berupa memproduksi barang dan atau jasa, atau melakukan distribusi barang atau jasa.<sup>31</sup>

Dari pengertian di atas mengandung makna bahwa yang termasuk pelaku usaha tidak hanya produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan / atau jasa, tetapi juga para rekanan, termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusiandan pemasaran barang dan / atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan / atau pengguna barang dan / atau jasa.<sup>32</sup>

Pelaku ekonomi atau pelaku usaha atau pelaku bisnis sebagaimana diuraikan di atas pada dasarnya terdiri atas kemungkinan-kemungkinan yaitu:<sup>33</sup>

- (1) Pelaku ekonomi orang perorangan secara pribadi yang melakukan kegiatan ekonomi pada skala yang sangat kecil dengan kapasitas yang juga sangat terbatas dan terdiri atas para wirausahawan pada tingkat yang paling sederhana;
- (2) Pelaku ekonomi badan-badan usaha bukan badan hukum ( Firma dan atau CV ) dan badan-badan usaha badan hukum yang bergerak pada kegiatan ekonomi dengan skala usaha dan modal dengan fasilitas terbatas, pelaku ekonomi ini juga merupakan pelaku ekonomi dengan kapasitas terbatas, baik modal maupun teknologi;

---

<sup>31</sup> *Ibid*, halaman 98

<sup>32</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, halaman 5.

<sup>33</sup> Sri Redjeki Hartono, *Hukum Ekonomi* .....*Op cit*, halaman 98-99.

- (3) Pelaku ekonomi badan-badan usaha badan hukum yang dapat meliputi koperasi dan perseroan terbatas, pelaku ekonomi ini biasanya bergerak pada bidang usaha yang bersifat formal, sudah memiliki atau memenuhi persyaratan-persyaratan teknis dan non teknis yang lebih baik dari pada pelaku ekonomi bukan badan hukum;
- (4) Pelaku ekonomi badan usaha badan hukum dengan kualifikasi canggih dengan persyaratan teknis/non teknis, termasuk persyaratan kemampuan finansial yang cukup dan didukung dengan sumber daya manusia yang profesional sesuai dengan bidangnya.

Pengertian pelaku usaha secara normative termuat dalam Pasal 1 ayat ( 3 ) Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yaitu “ setiap orang persorangan aatau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi “.

Menurut penjelasan Pasal 1 ayat ( 3 ) UUPK, bahw apelaku usaha yang termasuk dalam pengertian diatas adalah perusahaan, korporasi, BUMN, distributor, pedagang dan lainnya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau

melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, dan menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

#### **4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak – hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK.

Hak Pelaku usaha tersebut meliputi :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan ;
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik ;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen ;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan ;
- e. hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan / atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan / atau jasa yang sama. Dalam praktik yang biasa terjadi, suatu barang dan / atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang

lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak – hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan / atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) atau Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak – hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan hak – hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c , dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.<sup>34</sup>

Selanjutnya sebagai konsekuensi dari hak konsumen maka kepada pelaku usaha dibebankan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, yaitu :

- a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ;
- b) memberikan informasi yang benar , jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan , perbaikan dan pemeliharaan;
- c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur , serta tidak diskriminatif;
- d) menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku ;
- e) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan
- f) memberi kompensasi , ganti rugi dan atau jasa ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>34</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, op.cit,hal.51

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bawa kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam perjanjian . Ketentuan itikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat ( 3 ) KUHPerdara. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik . Sedangkan Arrest HRdi Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap itikad baik dalam tahap pra perjanjian , bahkan kesesatan ditempatkan dibawah itikad baik , bukan lagi pada teori kehendak. Unsur itikad baik menjadi unsure yang penting dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya , sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.

## **5. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia. Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing – masing jenis barang dan / atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan / atau jasa tersebut umumnya merupakan barang dan / atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat *komplementer* satu terhadap yang lainnya. Dengan “ *diversifikasi* “ produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, di mana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan / atau jasa melintasi batas – batas wilayah suatu negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan / atau jasa yang ditawarkan secara

variatif, baik yang berasal dari produksi domestik di mana konsumen berkediaman maupun yang bersal dari luar negeri.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas, dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara – cara yang sefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Pada situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya untuk mempertahankan pasar atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih luas merupakan dambaan setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang makin ketat ini juga dapat memberikan dampak negative terhadap konsumen pada umumnya. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku uasaha dan kosnumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada dalam posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar – besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standart yang merugikan konsumen.

Perkembangan sejarah perlindungan konsumen di Indonesia tidak dapat lepas dari perkembangan perlindungan konsumen internasional. Historis dari perlindungan konsumen ditandai dengan munculnya gerakan – gerakan konsumen ( *Consumen Movement* ) di akhir abad – 19. Liga konsumen pertama kali dibentuk di New York pada tahun 1981, dan pada tahun 1898 terbentuklah perkumpulan konsumen untuk tingkat nasional di Amerika Serikat, yaitu Liga Konsumen Nasional ( *The National Consumer's League* ). Organisasi ini kemudian tumbuh dan berkembang dengan pesat sehingga pada tahun 1903 Liga Konsumen

Nasional di Amerika Serikat telah berkembang menjadi 64 cabang yang meliputi 20 negara bagian. Pesatnya pertumbuhan organisasi – organisasi konsumen pada era pertama dari gerakan konsumen ini adalah sebagai pertanda, bagaimana kuatnya motivasi dari para konsumen untuk memperbaiki nasibnya. Perkembangan ini terus berkembang dan menyebar ke seluruh dunia.<sup>35</sup>

Era dari pergolakan konsumen terjadi dalam tahun 1960, yang melahirkan era hukum perlindungan konsumen, dengan lahirnya satu cabang hukum baru, yaitu hukum konsumen (*consumer law*).

Pada tahun 1962 Presiden AS John E. Kennedy menyampaikan consumer message kepada kongres, dan ini dianggap sebagai era baru gejolak konsumen. Dalam preambule consumer message ini dicantumkan formulasi pokok – pokok pikiran yang sampai sekarang terkenal sebagai hak – hak konsumen ( *consumer bill of right* ).

Selain Amerika Serikat, beberapa undang – undang Perlindungan Konsumen Negara – Negara di dunia adalah sebagai berikut :

- a. Singapura : *The Consumer Protection ( Trade Description and Safety Requirement Act )*, tahun 1975 ;
- b. Thailand : *Consumer Act*, tahun 1979 ;
- c. Jepang : *The Consumer Protection Act*, tahun 1978 ;
- d. Australia : *Consumer Affairs Act*, tahun 1978 ;

---

<sup>35</sup> Ifdal Kasim, *Hak Ekonomi, Sosial, Budaya*, Buku 2, Jakarta, Elsam, 2001, hal.15

- e. Finlandia : *Consumer Protection Act* , tahun 1978 ;
- f. Inggris : *The Consumer Protection Act*, tahun 1970 diamendir pada tahun 1971 ;
- g. Kanada : *The Consumer Protection Act* dan *The Consumer Protection Amandement Act*, tahun 1971 ;
- h. Amerika Serikat : *The Uniform Trade Practices and Consumer Protection Act* ( UTPCP ) tahun 1967, diamendir tahun 1969 dan 1970. Kemudian *Unfair Trade Practeices and Consumer Protection* ( Lousiana ) *Law*, tahun 1973.

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia baru dimulai pada tahun 1970, hal ini ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen ( YLK ) pada bulan Mei 1973. Pendirian yayasan ini dikarenakan adanya rasa mawas diri dari masyarakat sebagai konsumen terhadap promosi untuk mempelancar barang – barang dalam negeri. Atas desakan dari masyarakat, maka kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah – langkah pengawasan agar masyarakat tidak dirugikan serta kualitas terjamin.

Adanya keinginan dan desakan dari masyarakat untuk melindungi dari barang yang rendah kualitasnya telah memacu pihak pemerintah untuk memikirkan secara sungguh – sungguh usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, maka dimulailah suatu usaha untuk merealisasikannya. Puncak dari perealisasiian usaha ini adalah lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen, dengan

motto melindungi konsumen, menjaga martabat konsumen dan membantu pemerintah. Motto ini telah menjadi landasan dan arah perjuangan bagi Yayasan Lembaga Konsumen.

Yayasan Lembaga Konsumen secara konsisten telah memberdayakan konsumen melalui ceramah – ceramah, seminar ataupun tulisan – tulisan di media massa. Usaha Yayasan Lembaga Konsumen ini telah mendorong pemerintah untuk mengeluarkan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan diundangkannya Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap pelaku usaha dan konsumen serta dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak tersebut.

Dalam pengaturan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah melibatkan empat pihak, yaitu konsumen yang baik, pelaku usaha yang baik, konsumen yang nakal dan pelaku usaha yang nakal. Hal tersebut dapat dipahami, karena konsumen dan pelaku usaha bukanlah lawan melainkan pasangan yang saling membutuhkan. Masa depan dari pelaku usaha sangat ditentukan oleh situasi dan kondisi dari konsumennya, jika konsumen dan perekonomian dalam kondisi yang baik maka pelaku usaha juga memiliki masa depan yang baik begitu pula sebaliknya. Apabila pelaku usaha berbuat curang maka yang dirugikan tidak hanya pihak konsumen saja tetapi juga pelaku usaha yang baik. Demikian juga jika ada konsumen yang nakal, hal itu tidak hanya akan merugikan pelaku usaha saja tetapi juga merugikan konsumen yang baik.

## 6. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Sebelum diundangkannya Undang – Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, ada beberapa peraturan yang dapat dijadikan dasar bagi penegakan hukum perlindungan konsumen. Peraturan – peraturan tersebut adalah :<sup>36</sup>

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang menjadi Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang *Hygiene*
- b. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintah Daerah
- c. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal
- d. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan
- e. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian
- f. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan
- g. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri
- h. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- i. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia)
- j. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas
- k. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil
- l. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan
- m. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987 tentang Hak Cipta
- n. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1967 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Hak Paten dan telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001

---

<sup>36</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, op.cit,hal.20-21

- o. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Hak Merek dan telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001
- p. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup
- q. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran
- r. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan
- s. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka peraturan-peraturan mengenai perlindungan konsumen yang lainnya telah diunifikasikan.<sup>37</sup>

## **7. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia terbagi dalam dua periode yaitu sebelum adanya Undang – Undang Perlindungan Konsumen dan sesudah adanya Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

### **7.1 Sebelum Undang – Undang Perlindungan Konsumen**

Sebelum adanya Undang – Undang Perlindungan Konsumen, fenomena persaingan usaha yang terjadi di pasar domestik sangat dipengaruhi oleh praktek monopoli yang merupakan suatu keadaan pasar yang hamper tidak ada persaingan, baik dalam hal kualitas barang atau jasa maupun dalam hal harga.

---

<sup>37</sup> Endang Sri Wahyuni, op.cit,hal.89

Selain praktek monopoli, pasar juga dipengaruhi oleh kartel yaitu situasi dimana para produsen barang atau jasa sejenis secara diam – diam atau secara terbuka membuat kesepakatan harga barang atau jasa yang mereka produksi.

Baik kartel atau monopoli merupakan sarana bagi produsen barang atau jasa untuk memperoleh keuntungan atau laba sebesar – besarnya. Sementara itu terdapat beberapa hal yang juga ikut mempengaruhi sehingga melahirkan praktek monopoli, antara lain adalah kemajuan teknologi yang menghasilkan konsentrasi tinggi dan kinerja yang kurang efisien sehingga menyebabkan akumulasi modal dan kekayaan jatuh ke tangan beberapa orang atau kelompok, perlindungan yang berlebihan, adanya keringanan pajak dan subsidi serta konsentrasi yang terjadi melalui merger diantara perusahaan – perusahaan sejenis. Selain itu persaingan yang tidak sehat juga terjadi dalam proses tender proyek pemerintah. Dengan kondisi pasar yang demikian serta kebijakan pemerintah yang cenderung mendukung adanya praktek monopoli maka banyak permasalahan yang ditimbulkan oleh praktek persaingan yang tidak sehat ini tidak dapat diselesaikan secara tuntas sehingga pada akhirnya masyarakat atau konsumenlah yang menjadi korban sebab mereka harus mengkonsumsi barang atau jasa yang kualitasnya rendah tetapi dengan harga yang relatif mahal.

Dalam kondisi demikian maka Perlindungan Konsumen menjadi hal yang sangat penting, mengingat banyaknya praktek persaingan tidak sehat yang terjadi di masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya praktek monopoli, kartel, oligopoli, monopsoni dan oligopsoni yang pada prinsipnya sangat merugikan masyarakat sebagai konsumen. Pada dasarnya undang – undang yang bertujuan

untuk membekalkan perlindungan kepada konsumen sudah ada, tetapi tersebar di berbagai peraturan perundangan dan tidak secara tegas mengatur mengenai masalah perlindungan konsumen sehingga praktek bisnis persaingan tidak sehat yang telah merugikan konsumen dapat berjalan terus tanpa hambatan.

Berdasarkan kenyataan tersebut maka pemerintah berupaya untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan terhadap hak – hak para konsumen apabila terjadi suatu permasalahan serta perlindungan dari tindakan sewenang – wenang para pelaku usaha yang tidak jujur yang telah memperdaya konsumen untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai konsumen adalah dalam bentuk peraturan perundang – undangan yang didukung oleh lembaga penunjang yang sangat diperlukan. Hal ini sangat perlu mengingat kedudukan antara para pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang.

Pada umumnya para pelaku usaha memiliki pengetahuan hukum yang lebih baik, kemampuan ekonomi yang lebih kuat dan peluang yang lebih luas untuk mengakses kepada penguasa karena minimnya pendidikan dan pengetahuan serta kemampuan hukum dan ekonomi. Dengan kondisi yang demikian maka dengan adanya Undang – Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat melindungi kedudukan konsumen di mata hukum.

## **7.2 Sesudah Undang – Undang Perlindungan Konsumen**

Usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen diwujudkan dalam peraturan perundang – undangan yaitu Undang – Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu agar bisnis dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan peraturan maka aspek pelaksanaan hukumnya harus dapat diarahkan dan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh sebab itu, undang – undang mengatur juga mengenai pembentukan Komisi Pengawas Persaingan Usaha yang diharapkan mampu menegakkan hukum secara baik. Kewenangan dari komisi pengawas ini hanya sebatas memberikan sanksi – sanksi administratif.

Dalam membentuk suatu undang – undang yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, hendaknya pemerintah juga harus melihat perkembangan dan perubahan – perubahan yang terjadi di masyarakat, sebab hukum tumbuh dan berkembang di dalam masyarakat. Hal ini terlihat pada pelaku usaha dimana dinamika ekonomi telah maju dengan pesat, akan tetapi sector hukum sebagai rambu – rambu dari dinamika perekonomian tersebut melaju dengan lambat. Sehingga dengan adanya dinamika yang demikian kiranya pemerintah lebih memberikan prioritas terhadap perangkat hukumnya.

### 7.3 Prinsip – Prinsip Umum Perlindungan Konsumen

Menurut Agus Brotosusilo seperti yang dikutip dari Endang Sri Wahyuni, prinsip – prinsip yang harus mendasari pengaturan mengenai perlindungan konsumen adalah prinsip keadilan dalam berinteraksi dan berinterelasi antar pelaku usaha dengan konsumen. Prinsip – prinsip tersebut harus diimplementasikan ke dalam beberapa persyaratan agar perlindungan konsumen dapat berlaku efektif.

Prinsip – prinsip tersebut adalah :

a) *Strict Liability*

Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, sebab *strict liability* merupakan pertanggungjawaban yang tidak mendasar pada unsur – unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan., tetapi mendasarkan pada resiko. Artinya setiap resiko yang timbul dan diderita karena korban pemakaian produk yang cacat akan mendapatkan ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan pihak pelaku usaha dari produk yang bersangkutan.

Prinsip *Strict Liability* ini tidak memberikan beban yang tidak masuk akal kepada pelaku usaha, karena biaya produksi telah diperhitungkan terhadap beban yang mungkin akan timbul. Beban tersebut telah ditanggung oleh konsumen lain yang bukan menjadi korban. Penyelesaian dengan *Strict Liability* dilakukan melalui jalur nonlitigasi, dimana para pihak membuat

kesepakatan mengenai besarnya nilai ganti kerugian dan pelaksanaan ganti kerugian tersebut melalui asuransi.

- b) Diselenggarakannya peradilan cepat, sederhana, biaya murah dan *small claim court* untuk menyelesaikan secara litigasi. Seringkali konsumen berada dalam posisi yang lemah dan apabila terjadi sengketa maka akan mendapatkan ganti kerugian yang nilainya kecil, misalnya ganti kerugian yang diberikan dalam jumlah yang kecil atau terhadap konsumen yang menderita sakit yang harus segera memerlukan pengobatan maka akan kesulitan jika harus mengikuti proses peradilan yang dapat memakan waktu lama sehingga hal tersebut dirasakan kurang memberikan keadilan bagi konsumen. Oleh karena itu, perlu diadakan pengaturan yang berbeda mengenai ganti kerugian dalam jumlah yang kecil dan besar. Bagi kerugian dalam jumlah kecil harus diselenggarakan peradilan yang sederhana yang keputusannya langsung final.

- c) Reformasi terhadap beban pembuktian terbalik

Perkembangan yang terjadi dalam industriliasasi yang ditunjang oleh prasarana *high technology* saat ini maju dengan pesat, maka pemahaman mengenai teknologi oleh para pelaku usaha akan lebih baik bila dibandingkan dengan konsumen atau hakim. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengalihan beban pembuktian, artinya bukan lagi penggugat yang membuktikan unsur kesalahan pelaku usaha melainkan pelaku usaha yang harus membuktikan

bahwa dirinya tidak bersalah. Jika pelaku usaha gagal untuk membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah maka secara otomatis ia harus bertanggungjawab dengan memberikan ganti kerugian kepada konsumen atau penggugat. Dalam proses pembuktian harus diupayakan untuk menghadirkan saksi ahli yang ahli dalam bidangnya dan berposisi netral serta harus disertakan pula standar produk yang akan menjadi ukuran bagi sebuah produk yang baik.

## **8. Asas, Tujuan dan Manfaat Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 UUPK menyebutkan “ Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum “. Di dalam penjelasan Pasal 2 UUPK menyebutkan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 ( lima ) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- a. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- b. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun secara spiritual.
- c. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- d. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Menurut Pasal 3 UUPK perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri ;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan / atau jasa ;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen ;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi ;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan / atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan / atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen .

Manfaat Perlindungan konsumen adalah :

a. *Balancing Position*

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan diterapkan perlindungan konsumen di Indonesia diharapkan kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar – besarnya menjadi sebyek yang sejajar dengan pelaku usaha. Dengan posisi konsumen yang demikian maka akan tercipta kondisi pasar yang sehat dan saling menguntungkan bagi konsumen karena dapat menikmati produk – produk yang berkualitas dan bagi produsen karena tetap mendapatkan kepercayaan pasar yang tentunya akan mendukung kelangsungan usahanya di masa mendatang.

b. Memberdayakan Konsumen

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak – haknya yang masih rendah, sehingga perlu adanya upaya pemberdayaan. Proses pemberdayaan harus dilakukan secara integral baik melibatkan peran aktif dari pemerintah, lembaga perlindungan konsumen

swadaya masyarakat maupun dari kemampuan masyarakat sebagai konsumen untuk lebih mengetahui hak – haknya. Jika kesadaran konsumen akan hak – haknya semakin baik maka konsumen dapat ditempatkan pada posisi yang sejajar yaitu sebagai pasangan yang saling membutuhkan dan menguntungkan.

c. Meningkatkan Profesionalisme Pelaku Usaha

Perkembangan dunia industrialisasi dan kesadaran konsumen yang semakin baik menuntut pelaku usaha untuk lebih baik dalam menjalankan usahanya secara professional. Hal itu harus dijalankan dalam keseluruhan proses produksi. Pelaku usaha juga harus mengubah orientasi usahanya yang selama ini cenderung untuk mendapatkan keuntungan jangka pendek dengan memperdaya konsumen sehingga dalam jangka panjang hal tersebut akan mematikan usahanya. Selain itu pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus memperhatikan kejujuran, keadilan serta etika dalam menjalankan usahanya. Semua itu dilakukan agar pelaku usaha dapat tetap eksis dalam menjalankan usahanya.

## **9. Aspek – aspek Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Perlindungan Konsumen**

Aspek – aspek yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan konsumen adalah :

### **9.1 Aspek Ekonomi**

Aspek ekonomi memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Kondisi perekonomian saat ini mengakibatkan kemampuan ekonomi masyarakat semakin merosot sehingga mempengaruhi kemampuan daya beli masyarakat dan dalam hal memilih produk konsumen hanya dapat mengkonsumsi produk yang terjangkau harganya. Masyarakat tidak akan memikirkan mengenai hak – haknya yang telah dirugikan karena mengkonsumsi produk yang kualitasnya dibawah standar. Dengan kondisi yang demikian maka perlindungan konsumen susah untuk diterapkan, sebab pada prinsipnya pelaksanaan perlindungan konsumen hanya akan terwujud jika konsumen yang menjadi pihak di dalamnya peduli dengan hak – haknya, artinya jika konsumen menyadari bahwa ia telah dirugikan dan perlu untuk menuntut haknya maka perlindungan konsumen dapat dijalankan. Akan tetapi jika konsumen yang bersangkutan tidak menuntut hak – haknya maka perlindungan konsumen tidak dapat dijalankan. Dalam prakteknya konsumen memilih diam sebab mereka tidak mengetahui dengan benar hak – hak mereka, justru hal ini sering membuat posisi konsumen lemah.

## **9.2 Aspek Hukum**

Selain aspek ekonomi, aspek hukum juga memiliki peran penting dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Dalam aspek ekonomi yang menjadi focus adalah situasi ekonomi dari konsumen yang bersangkutan sedangkan pada aspek hukum yang menjadi focus adalah bagaimana hukum diterapkan dalam rangka

menjamin hak – hak konsumen untuk dilindungi dari berbagai hal yang merugikan. Pembentukan undang – undang perlindungan konsumen ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada para konsumen dan untuk mewujudkannya maka penegak hukum harus bersungguh – sungguh dan konsisten dalam menjalankan tugasnya.

### **9.3 Aspek Politis**

Pelaksanaan perlindungan hukum juga dilihat dari aspek politis, tidak hanya untuk melindungi kepentingan konsumen terhadap produk – produk dalam negeri saja tetapi juga terhadap produk – produk asing yang masuk ke Indonesia. Terhadap produk asing yang masuk ke Indonesia juga harus menaati peraturan yang berlaku. Pelaksanaan perlindungan hukum secara politis dilakukan untuk melindungi kepentingan nasional dari pengaruh produk asing yang akan merugikan bagi konsumen Indonesia.

### **9.4 Aspek Budaya**

Pelaksanaan perlindungan konsumen tidak dapat terlepas dari factor budaya yang berlaku dalam masyarakat sebab hal tersebut berkaitan erat dengan kebiasaan masyarakat yang akan sangat menentukan sistem nilai yang berlaku di masyarakat tersebut. Perlindungan konsumen mengandung sistem nilai dan budaya tersendiri.

Oleh karena itu, membutuhkan waktu yang lama dalam menerapkannya untuk menjadi budaya masyarakat.

## **B. Tinjauan Tentang Kartu Kredit**

### **1. Sejarah Kartu Kredit**

Uang memegang peranan penting dalam kehidupan kita sehari – hari. Kebutuhan dana atau uang bagi manusia memang merupakan sesuatu yang mutlak dibutuhkan, baik dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumsi sehari – hari ataupun dalam kegiatan di bidang bisnis. Dengan adanya uang maka kita dapat melakukan berbagai macam transaksi, Transaksi pertama kali yang digunakan adalah transaksi dengan menggunakan sistem barter.

Transaksi dengan sistem barter sudah ada sejak zaman dahulu, karena model transaksi dalam bentuk inilah yang paling sederhana untuk dilakukan. Seiring dengan perkembangan zaman, kemudian manusia mengenal alat pembayaran dalam bentuk uang ( baik itu uang giral maupun uang kartal ) sehingga mulailah berkembangnya transaksi jual beli. Namun uang sebagai alat bayarpun ternyata tidak cukup memberikan rasa aman bagi pemegangnya. Hal ini dikarenakan selain tidak praktis juga tidak memberikan rasa kenyamanan karena resiko cukup tinggi. Kemudian seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi maka berkembanglah bentuk – bentuk alat bayar lain, salah satunya yaitu kartu kredit. Walaupun eksistensi kartu kredit tidak dimaksudkan untuk menghapus secara total sisem pembayaran dengan menggunakan uang cash ataupun cek.

Sejarah kartu kredit dimulai pada abad ke- 18 kepada para pedagang untuk menagih pembelian – pembelian kepada para pelanggan pada akhir bulan / minggu, karena pada waktu itu hanya sedikit uang tunai yang beredar. Pada tahun 1910, *General Petroleum Corporation of California* ( sekarang *Mobil Oil* ) menerbitkan sejenis kartu kredi yang dinamakan *Shopper Plates*, sejenis lempengan yang mencantumkan identitas konsumen dengan catatan keuangannya dan dibagikan hanya kepada karyawan atau pelanggan yang terpilih.

Beberapa tahun kemudian hotel, toko, perusahaan kereta api mengeluarkan sejenis kartu kredit yang memberi fasilitas untuk dapat menunda pembayaran tagihan selama sebulan.

Pada tahun 1949 muncullah *Dinners Club*. Pada tahun 1950 para pengecer besar di Amerika Serikat seperti *Sears*, *JC Penny* dan *Mont Gomery Ward* menawarkan kartu dengan fasilitas kredit untuk berbelanja. *Dinners Club* mencapai sukses, kemudian menyusul pula *American Express Co.* yang menerbitkan kartu *American Express* untuk travel dan entertainment. *Bank of America California* menerbitkan kartu visa tahun 1960, kemudian muncul *Master Card* sehingga meledaklah bisnis dengan menggunakan kartu kredit.

Antara tahun 1970 – 1980, *Visa* dan *Master Card* menjadi produk kartu kredit yang dominan, sedangkan *American Express* menjadi pimpinan di bidang kartu kredit jenis travel dan entertainment. Untuk mengimbangi tertiban Amerika maka muncullah *Euro Card* dan *JBG Card* ( *Japan Credit Berreau* ).

Pada awal tahun 1980 ketika kartu kredit mulai diperkenalkan di Indonesia, untuk mendapatkan kartu kredit bukan hal yang mudah. Waktu itu perusahaan yang menerbitkan kartu kreditpun tidak sebanyak saat ini. Bukan *card issuernya* yang terbatas, program marketing dalam mencari nasabahpun tidak segenar saat ini.

Di Indonesia, bisnis ini dipelopori oleh *Dinners Club* ( 1971 ) yang kemudian diikuti oleh *American Express* ( 1973 ), BCA ( 1979 ). Tahun 1983 BCA menerbitkan *Master Card*, lalu *Visa* dari Bank Duta ( 1984 ), disusul oleh bank – bank lainnya yang menerbitkan *Master Card* dan *Visa Card*.

Tahun 1990, jumlah kartu kredit yang beredar di Indonesia tercatat sekitar 300 ribu lembar. Tujuh tahun kemudian menurut catatan AKKI ( Asosiasi Kartu Kredit Indonesia ) jumlahnya sudah mencapai 1,8 juta lembar dengan perincian 1 juta lembar berada di VISA, 700 ribu di *Master Card* dan sisanya untuk *Diners*, *Amex* dan sebagainya. Perlu diketahui, kartu kredit bukan hanya dikeluarkan oleh bank tetapi juga oleh perusahaan seperti kartu kredit yang dikeluarkan oleh perusahaan keuangan Malaysia ( *MBf Master Card* ), RIMO MasterCard, GE *MasterCard* dan sebagainya.

Beberapa perumusan mengenai pengertian *credit card* atau kartu kredit menurut para sarjana adalah sebagai berikut :

a) ***Black's Law Dictionary***

Menurut *Black's Law Dictionary* kartu kredit adalah “ *any card, plate, or other like credit devise existing for purpose of obtaining money, property,*

*labor or services on credit. The term dose not include a note, check, draft, money order or other like negotiable instrument “.*<sup>38</sup>

Terjemahannya “ apapun kartu, plate atau sejenis kartu yang digunakan untuk upaya memperoleh uang, property atau kebendaan, tenaga kerja atau jasa secara kredit. Istilah ini tidak meliputi note, cek, draft, pos wesel atau instrument lainnya yang dapat dicairkan “.

**b) *Dictionary of economic***

Menurut *Dictionary of economic* kartu kredit adalah “ *Plastic card or token used to finance the purchase of product by gaining point of sale credit. Credit card are issued by commercial banks, hotel chains, and larger retailer* “.<sup>39</sup>

Terjemahannya “ kartu plastik atau sejenis kartu pembiayaan yang digunakan pembelian produk secara kredit. Kartu kredit dikeluarkan oleh bank komersial, jaringan hotel dan pedagang”.

**c) F. Elly Erawaty dan J. S. Badudu**

---

<sup>38</sup> Ibid, hal.369

<sup>39</sup> Collins, *Dictionary o Economic*, Collin Reerence, Cambrige, 1988, hal. 105

Menurut A. F. Elly Erawaty dan J. S. Badudu kartu kredit adalah “Kartu yang dikeluarkan oleh bank atau lembaga lain yang diterbitkan dengan tujuan untuk mendapatkan uang, barang atau jasa secara kredit”.<sup>40</sup>

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kartu kredit atau *credit card* adalah uang plastik yang diterbitkan oleh suatu institusi yang memungkinkan pemegang kartu untuk memperoleh kredit atas transaksi yang dilakukannya dan pembayarannya dapat dilakukan secara angsuran dengan membayar sejumlah bunga (*finance charge*) atau sekaligus pada waktu yang telah ditentukan. Nasabah hanya akan dikenai iuran tahunan yang besarnya ditetapkan oleh pihak bank. Berbeda dengan *charge card*, dana yang biasa nasabah gunakan baik untuk menarik uang tunai maupun berbelanja terbatas pada plafon pagu kredit yang disetujui. Jadi kelebihan dari kartu kredit ini, nasabah tidak harus membayar penuh jumlah tagihan ketika jatuh tempo. Nasabah boleh menyicil dengan jumlah minimal tertentu dan sisanya termasuk bunga akan ditagihkan kepada nasabah bulan berikutnya.

Kecanggihan transaksi yang menggunakan sarana kartu kredit tidak dapat terlepas dari kemajuan teknologi. Teknologi telah merubah banyak aspek bisnis dan pasar. Saat ini dengan teknologi yang semakin canggih pada tiap – tiap kehidupan manusia, segala usaha dan kegiatan manusia akan semakin terasa lebih mudah jika dibandingkan ketika teknologi yang

---

<sup>40</sup> A. F. Elly Erawaty dan J. S. Badudu, *Kamus Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1996, hal.27

digunakan hanya mengandalkan factor alam saja. Melalui teknologi apa yang dulunya tidak mungkin, kini dapat terjadi dengan logis.<sup>41</sup>

Perkembangan teknologi elektronik yang berlangsung sangat pesat telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan masyarakat. Canggihnya teknologi modern saat ini dan terbukanya jaringan informasi global yang serba transparan, yang menurut Toffler<sup>42</sup> adalah gejala masyarakat gelombang ketiga yang ditandai dengan munculnya internet, yaitu sebuah teknologi yang memungkinkan adanya transformasi secara cepat ke seluruh jaringan dunia melalui dunia maya.<sup>43</sup> Internet telah membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah nama *digital economics* atau ekonomi digital.<sup>44</sup> Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi, sebagai contoh dalam bisnis perdagangan misalnya, kemajuan teknologi telah melahirkan metode bertransaksi yang dikenal dengan istilah *E-commerce* (*Electronic Commerce*).

*E-Commerce* seringkali diartikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalalui internet. Secara lebih luas, *e-commerce* merupakan penggunaan alat – alat elektronik dan teknologi untuk

---

<sup>41</sup> Liang Gie, *Pengantar Filsafat Teknologi*, Yogayakarta, 2001,hal.11

<sup>42</sup> Alvin Toffler, *The Third Wave*, Bantam Books,Toronto,1982,hal 155-204

<sup>43</sup> Budi Sutedjo Dharma Oetomo, *Prespektif E-business : Tinjauan Teknis, Manajerial dan Strategi*, Yogayakarta, 2001, hal.10

<sup>44</sup> Ricardus Eko Indrajit, *E-Commerce : Kiat dan Startegi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hal.33

melakukan perdagangan, meliputi interaksi *business – to – business, business – to – consumer dan consumer – to- consumer*.<sup>45</sup>

*E- commerce* merupakan kegiatan – kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen ( *consumers* ), manufaktur ( *manufactures* ), *services providers* dan pedagang perantara ( *intermediaries* ) dengan menggunakan jaringan komputer ( *computer networks* ), yaitu internet. Penggunaan sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spectrum kegiatan komersial.<sup>46</sup>

Dapat disimpulkan bahwa kegiatan *E – commerce* adalah suatu transaksi yang menggunakan jaringan komputer ( *computer networks* ), yaitu internet untuk melakukan kegiatan bisnis, dimana didalamnya terjadi pembelian atau penjualan jasa atau produk antara kedua belah pihak, dan cara pembayarannya salah satunya adalah dengan menggunakan kartu kredit. Transaksi komersial ini terdapat di dalam media elektronik ( *media digital* ) yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi.

Kendati tidak memiliki jaminan dan mempunyai tingkat resiko yang tinggi, perbankan masih melihat kartu kredit sebagai ladang bisnis yang menggiurkan. Bank sibuk mengerahkan tim pemasaran kartu kredit ke mal – mal, menyerbu lewat telepon, atau mengirimkan surat untuk menrayu calon pelanggan. Hasilnya, jumlah pengguna kartu kredit meningkat dengan tajam.

.....

---

<sup>45</sup>ibid,hal.1

<sup>46</sup> Sutan Remy Sjadeini,*E-Commerce dalam Prespektif Hukum*, Jurnal Keadilan Vol.1 No.3, 2001,hal.15

## 2. Pihak – Pihak Dalam Kartu Kredit

Strategi pemasaran kartu kredit sama halnya dengan strategi pemasaran produk – produk bank lainnya. Dimana ada empat pihak yang terkait dalam pemasaran artu kredit, yaitu meliputi :<sup>47</sup>

- a. Pihak penerbit kartu kredit yang terdiri dari :
  - Bank
  - Lembaga keuangan yang khusus bergerak di bidang penerbitan kartu kredit.
  - Lembaga keuangan yang disamping bergerak di dalam penerbitan kartu kredit, bergerak juga di bidang kegiatan – kegiatan lembaga keuangan lainnya.

Kepada pihak penerbit ini, oleh hukum dibebankan kewajiban sebagai berikut :

- Memberikan kartu kredit kepada pemegangnya.
- Melakukan pelunasan pembayaran harga barang atau jasa atau *bills* yang disodorkan oleh penjual.
- Memberitahukan kepada pemegang kartiu kredit terhadap setiap tagihannya dalam suatu periode tertentu, biasanya tiap satu bulan.

---

<sup>47</sup> Munir Fuady, *Hukum tentang Pembiayaan ( Dalam Teori dan Praktek )*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999,hal.174-177

- Memberitahukan kepada pemegang kartu kredit berita – berita lainnya yang menyangkut dengan hak, kewajiban dan kemudahan bagi pemegang tersebut.

Selanjutnya pihak penerbit kartu kredit oleh hukum diberikan hak – hak sebagai berikut :

- Menagih dan menerima dari pemegang kartu kredit pembayaran kembali uang harga pembelian barang atau jasa.
- Menagih dan menerima dari pemegang kartu kredit pembayaran lainnya, seperti bunga, uang pangkal, uang tahunan, denda dan sebagainya.
- Menerima komisi dari pembayaran tagihan kepada perantara penagihan atau kepada penjual.

b. Pihak pemegang kartu kredit ( nasabah ).

Secara hukum, pihak pemegang kartu kredit mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- Tidak melakukan pembelian dengan kartu kredit yang melebihi batas maksimum.
- Menandatangani slip pembelian yang disodorkan oleh pihak penjual barang atau jasa.

- Melakukan pembayaran kembali harga pembelian sesuatu dengan tagihan oleh pihak penerbit kartu kredit.
- Melakukan pembayaran – pembayaran lainnya, seperti uang pangkal, uang tahunan, denda, dan sebagainya.

Selanjutnya, pihak pemegang kartu kredit mempunyai hak – hak sebagai berikut :

- Hak untuk membeli barang atau jasa dengan memakai kartu kredit, dengan atau tanpa batas maksimum.
- Kebanyakan kartu kredit juga memberi hak kepada pemegangnya untuk mengambil uang cash, baik pada mesin teller tertentu dengan memakai nomor kode tertentu ataupun via bank – bank lain atau bank penerbit. Biasanya jumlah pengambilan uang cash dibatasi samapai batas plafon tertentu.
- Hak untuk mendapatkan informasi dari penerbit tentang perkembangan kreditnya dan tentang kemudahan – kemudahan sekiranya ada yang diperuntukkan kepadanya.

c. Pihak penjual barang atau jasa ( merchant ).

Sedangkan pihak penjual barang atau jasa, terhadap mana kartu kredit akan atau telah dipergunakan, secara hukum mempunyai kewajiban – kewajiban sebagai berikut :

- Memperkenankan pihak pemegang kartu kredit untuk membeli barang atau jasa dengan memakai kartu kredit.
- Bila perlu melakukan pengecekan atau otorisasi tentang penggunaan dan keabsahan kartu kredit yang bersangkutan.
- Menginformasikan kepada pemegang atau pembeli barang atau jasa tentang charge tambahan selain harga jika ada. Misalnya charge tambahan sekian persen dari harga penjualan terhadap pembelian dengan memakai kartu kredit terhadap beberapa jenis produk tertentu.
- Menyodorkan slip pembelian untuk ditandatangani oleh pihak pembeli atau pemegang kartu kredit.
- Membayar komisi ketika melakukan penagihian kepada perantara ( jika dipakai perantara ) atau kepada penerbit ( jika dilakukan langsung kepada penerbit ).

Sedangkan yang menjadi hak dari penjual barang atau jasa adalah sebagai berikut

- Meminta pelunasan harga barang atau jasa yang dibeli oleh pembelinya dengan memakai kartu kredit.

- Meminta pembeli atau pemegang kartu kredit untuk menandatangani slip pembelian.
- Menolak untuk menjual barang atau jasa jika tidak terdapat otorisasi dari penerbit kartu kredit.

d. Pihak perantara yang terdiri dari :

- Perantara penagihan antara penjual dan penerbit.
- Perantara pembayaran antara pemegang dan penerbit.

Pihak perantara penagihan ( antara penjual dan penerbit ) yang disebut juga dengan *acquirer*, adalah pihak yang meneruskan tagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjual barang atau jasa. Pihak perantara penagihan inilah yang melakukan pembayaran kepada pihak penjual tersebut. Apabila pihak perantara penagihan ini terpisah dari pihak penerbit, maka seperti juga tagihan perantara penagihan tersebut kepada penerbit, maka jumlah yang harus dibayar kepada penjualpun terkena pemotongan komisi oleh pihak perantara.

Selanjutnya yang dimaksud dengan perantara pembayaran ( antara pihak pemegang dengan pihak penerbit ) adalah bank – bank dimana pembayaran kredit atau harga dilakukan oleh pemilik kartu kredit. Selanjutnya bank – bank ini akan mengirim uang pembayaran tersebut kepada penerbit. Pihak perantara pembayaran ini berkedudukan dan mempunyai hak dan kewajiban yang sama saja

seperti pemberian jasa pengiriman uang lainnya yang biasa dilakukannya. Dalam hal ini bank perantara ini akan mendapatkan bayaran berupa *fee* tertentu.

### **3. Macam – Macam Kartu Kredit**

Sebagai dampak dari banyak usaha marketing yang ditambah dengan kreativitas dari penjual jasa kartu kredit, maka menyebabkan kartu kredit beranekaragam macamnya. Penkategorian kartu kredit dapat dilakukan dengan melihat kepada berbagai macam kriteria, antara lain yaitu :<sup>48</sup>

#### **1) Kriteria Lokasi Pembangunan**

Apabila lokasi kartu kredit yang dipakai sebagai krediteria, maka kartu kredit dapat dibagi ke dalam dua kategori sebagai berikut :

##### **a. Kartu Kredit Internasional**

Kartu kredit internasional ini dimaksudkan sebagai kartu kredit yang penggunaannya dapat dilakukan di mana saja, tanpa terikat dengan batas antar Negara. Meskipun kartu kredit tersebut diterbitkan di Indonesia, dan pemegangnya yang berada di Eropa misalnya, dapat saja membeli barang atau jasa yang ada di Eropa tersebut dengan memakai kartu kredit yang bersangkutan. Contoh dari kartu kredit ini misalnya *VISA Card, Master Card, American Express* dan sebagainya.

---

<sup>48</sup>ibid,hal.177-179

b. Kartu Kredit Lokal

Kartu kredit local hanya dapat dipergunakan di wilayah tertentu atau di suatu Negara tertentu saja. Kartu kredit yang demikian tidak memiliki jaringan operasi internasional. Contohnya Lippo Card, BCA Card, dan sebagainya.

**2) Kriteria Sistem Pembayaran**

Apabila sistem pembayaran yang dipergunakan sebagai criteria, maka kartu kredit ( dalam arti luas ) dapat dibedakan ke dalam dua kategori sebagai berikut :

a. Kartu kredit ( dalam arti sempit )

Kartu kredit ( dalam arti sempit ) sering juga disebut dengan credit card. Dengan kartu kredit seperti ini, pembayaran yang dilakukan oleh pemegangnya dapat dilakukan secara cicilan. Walaupun tidak tertutup kemungkinan tentunya jika ingin dibayar lunas sekaligus. Apabila pembayaran dilakukan secara cicilan, maka akan dikenakan bunga sesuai dengan lamanya pembayaran. Jadi tidak ubahnya seperti mencicil kredit bank biasa.

b. Kartu pembayaran lunas

Kartu pembayaran lunas ini sering disebut juga dengan *Charge Card*. *Charge Card* kurang populer dibandingkan dengan *Credit Card*. Kartu pembayaran lunas ini penggunaannya tidak jauh berbeda dengan kartu kredit ( dalam arti sempit ). Dimana kartu pembayaran lunas atau charge card ini juga dapat dipergunakan sebagai “alat bayar “. Jika hendak membeli barang atau jasa tertentu, dengan prosedur yang sama dengan kartu kredit, antara lain dengan menandatangani slip yang disodorkan oleh penjual barang atau jasa.

Bedanya dengan kartu kredit ( dalam arti sempit ) hanya pada cara pembayarannya oleh pihak pemegangnya. Dengan sistem kartu pembayaran lunas. Maka pihak pemegang kartu tersebut akan melakukan pembayaran seluruh transaksi yang dibuatnya pada saat ditagih oleh penerbitnya. Jadi tidak dibayar secara cicilan, sehingga dengan penggunaan kartu pembayaran lunas atau *charge card* yang terjadi sebenarnya hanyalah penundaan pembayaran, yaitu tidak dilakukan pada saat pembelian barang atau jasa kepada pihak penjual tetapi pada saat ditagih oleh penerbit kartu tersebut. Sehingga pihak pemegang dalam melakukan pembelian barang atau jasa dengan demikian tidak perlu membawa *cash* kemana – mana untuk berbelanja.

#### **4. Mekanisme Penggunaan Kartu Kredit**

Untuk memilih dan mendapatkan kartu kredit sebenarnya bukan hal yang sulit. Akan tetapi, tidak berarti semua kartu kredit yang ditawarkan kepada

nasabah tidak harus dipelajari terlebih dahulu, bisa – bisa nasabah terjatuh pada persoalan yang tidak pernah dibayangkan sebelumnya.

Mekanisme penggunaan kartu kredit hanya dapat digunakan oleh orang yang namanya tercantum pada kartu kredit tersebut. Para nasabah yang tertarik untuk mengambil kartu kredit haruslah mengajukan permohonan kepada pihak bank. Persyaratan untuk mendapatkan kartu kredit sangat mudah dan tidak merepotkan, antara lain usia yang mencukupi, penghasilan yang sesuai dengan kriteria *card issuer*, alamat dan nomor telepon yang mudah untuk dihubungi serta kebenaran data – data yang diisi ke dalam lembar aplikasi kartu kredit.

Begitu kartu kredit yang nasabah ajukan sudah disetujui, biasanya *card issuer* akan menghubungi nasabah sekedar untuk memberitahukan bahwa kartu tersebut sedang dalam proses pembuatan. Selanjutnya *card issuer* akan mengirimkan kartu yang telah jadi tersebut melalui jasa kurir khusus. Oleh karena itu kartu kredit hanya dapat diterima oleh nasabah yang bersangkutan, tidak bisa digantikan oleh orang lain. Jika nasabah yang bersangkutan tidak ada di tempat maka kartu kredit tersebut baru bisa diterima oleh orang lain melalui surat kuasa dari nasabah. Surat kuasa yang ditulispun tidak mesti pakai materai, yang penting harus jelas dan dilampirkan fotokopi KTP pemberi kuasa.

Kartu kredit sudah dapat dipergunakan oleh nasabah untuk membeli barang – barang yang diinginkan. Contohnya jika nasabah tersebut ingin membeli barang di supermarket, barang – barang yang dibelinya akan dibayar dengan menggunakan kartu kredit. Oleh pihak kasir atau *merchant* akan

meminta kartu kredit, kartu kredit tersebut akan diteliti terlebih dahulu dengan cara melihat foto si nasabah yang tertera di kartu tersebut atau juga pihak kasir akan meminta KTP , cara ini dilakukan supaya tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan. Kemudian setelah diperiksa maka pihak kasir akan mengesek kartu tersebut pada sebuah alat yang bernama *Point of Sale Terminal*.

*Point of Sale Terminal* ( POS ) adalah suatu alat yang dipasang pada kasir suatu merchant dimana melalui alat tersebut nasabah dapat membayar tagihan atas pembelian suatu barang tertentu melalui rekeningnya di bank dan langsung dimasukkan ke dalam rekening *merchant* tersebut. Media yang digunakan adalah kartu magnetis dan pin sebagai alat otorisasinya. Jasa – jasa yang diberikan oleh POS antara lain pengesahan kartu kredit atau kartu debit, pendebitan langsung ( pengalihan dana secara *on – line* dari rekening bank pembeli ke rekening *merchant* ) Produk yang dapat digunakan pada *Point of Sale Terminal* dapat berupa kartu kredit dan kartu debit. Penggunaan *merchant* ini diberikan kepada tempat – tempat kartu kredit yang dapat digunakan, seperti hotel, restoran, tempat hiburan, pusat perbelanjaan dan sebagainya.

Tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat pembayaran dapat terlihat dari logo atau tanda dari kartu kredit yang diterima, tetapi tidak semua dapat menjadi *merchant*. Ada dua cara yang dapat ditempuh untuk menjadi *merchant* bagi dsalah satu kartu kredit, yaitu :

- a. Permohonan dari pengusaha kepada pihak bank agar dapat ditunjuk sebagai *merchant*.

- b. Penawaran atau permintaan dari pihak bank kepada pengusaha yang bersangkutan agar tempatnya bersedia menjadi *merchant*.

Dalam mempelancar para *merchant* dalam melayani transaksi dengan kartu kredit, maka pihak bank memberikan penjelasan – penjelasan kepada *merchant* tentang mekanisme pelayanan transaksinya. Disamping itu, kepada *merchant* akan diberikan alat – alat yang dapat mendukung transaksi, yaitu :

1. Alat printer untuk mencetak huruf – huruf timbul yang ada pada kartu kredit pada lembaran bukti transaksi.
2. *Sale draft*, yaitu formulir yang disediakan bank sebagai sarana bagi merchant untuk mencatat transaksi dan sebagai bukti pendukung pada saat menagih kepada bank.
3. Daftar hitam ( *black list* atau *cancellation bulletin* atau sering disebut sebagai *card recovery bulletin* ) yang memuat nomor kartu kredit yang sudah dibatalkan dan tidak berlaku lagi. Daftar ini selalu diperbaharui setiap 7 hari.
4. Logo atau lambing kartu kredit yang diterima untuk ditempel pada meja kasir atau pintu.

Yang perlu diperhatikan biasanya pihak *merchant* akan membebankan biaya 3 % dari nilai transaksi jika nasabah menggunakan kartu kredit dan biaya ini yang sering dikeluhkan oleh nasabah yang menggunakan kartu kredit. Keluhan ini memang dangat beralasan karena biaya yang dikeluarkan akan menjadi lebih tinggi.

## 5. Dasar Hukum Kartu Kredit

Dasar hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan penerbit dalam hal ini bank adalah melalui perjanjian. Setiap perjanjian secara hukum harus memenuhi syarat – syarat yang telah ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, kemudian perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tersebut secara sah mengikat seperti undang – undang ( Pasal 1338 KUH Perdata ). Sebagaimana diketahui, bahwa sistem hukum kita menganut asas kebebasan berkontrak ( *vide* Pasal 1338 ayat ( 1 ) KUH Perdata ). Pasal 1338 ayat ( 1 ) tersebut menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang – undang bagi yang membuatnya. Dengan berlandaskan kepada Pasal 1338 ayat ( 1 ) ini, maka tidak bertentangan dengan hukum atau kebiasaan yang berlaku, maka setiap perjanjian baik secara lisan maupun tertulis yang dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam kegiatan kartu kredit, akan berlaku sebagai undang – undang bagi para pihak tersebut.

Demikian pula tentunya pasal – pasal tentang perikatan dalam buku ketiga berlaku terhadap perjanjian – perjanjian yang berkenaan dengan kartu kredit, secara *mutatis – mutandis*. Selain dari KUH Perdata pengaturan tentang kartu kredit juga diatur dalam perundang – undangan sebagai berikut :<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup>ibid,hal.180-182

**a) Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo Undang – Undang No. 10 Tahun 1998**

Sejauh yang berhubungan dengan perbankan, maka kegiatan yang berkenaan dengan kartu kredit mendapat legitimasi dalam Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo Undang – Undang No. 10 Tahun 1998. Pasal 6 huruf I dengan tegas menyatakan bahwa salah satu kegiatan bank adalah melakukan usaha kartu kredit.

**b) Kepres No. 6 Tahun 1998 tentang Lembaga Pembiayaan**

Pasal 2 ayat ( 1 ) dari Kepres No. 61 ini antara lain menyebutkan bahwa salah satu kegiatan dari Lembaga Pembiayaan adalah melakukan usaha kartu kredit. Sementara dalam Pasal 1 ayat ( 7 ) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaan kartu kredit adalah badan usaha yang melakukan usaha pembiayaan dalam rangka pembelian barang atau jasa dengan mempergunakan kartu kredit.

Selanjutnya menurut Pasal 3 dari Kepres No. 61 yang dapat melakukan kegiatan lembaga pembiayaan tersebut termasuk kegiatan kartu kredit adalah:

- Bank
- Lembaga Keuangan Bukan Bank ( sekarang sudah tidak lagi dalam sistem hukum keuangan kita )

- Perusahaan Pembiayaan.

c) **Keputusan Menteri Keuangan No. 1251 / KMK.013/1998 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan**

Pasal 2 dari Keputusan Menkeu No. 1251 ini kembali menegaskan bahwa salah satu dari kegiatan Lembaga Pembiayaan adalah usaha kartu kredit. Selanjutnya dalam Pasal 7 ditentukan bahwa pelaksanaan kegiatan kartu kredit dilakukan dengan cara penerbitan kartu kredit yang dapat dipergunakan oleh pemegangnya untuk pembayaran pengadaan barang atau jasa.

Dalam prakteknya perjanjian kartu kredit dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian baku, sebab dokumen yang mengandung syarat perjanjian sudah dipersiapkan dan ditentukan terlebih dahulu oleh pihak bank sebagai kreditur sehingga nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit hanya dapat menerima atau tidak terhadap semua persyaratan yang telah ditentukan ( *take it or leave it* ). Apabila nasabah menyetujui isi perjanjian tersebut, maka nasabah hanya mengisi berbagai formulir dan menandatangani naskah perjanjian yang telah dipersiapkan oleh pihak bank. Dari isi naskah perjanjian tersebut maka nasabah pemegang kartu kredit berhak untuk :

- a. Mempergunakan kartu kredit sebagai alat bukti untuk memperoleh barang atau jasa.

- b. Mempergunakan sebagai sarana untuk mengambil uang tunai.
- c. Memperpanjang berlakunya kartu kredit yang dimiliki, mendapat penggantian yang baru apabila kartu tersebut rusak atau hilang.
- d. Mengajukan keberatan apabila terdapat kesalahan perhitungan.

Perjanjian antara pihak bank ( *issuer* ) dengan nasabah pemegang kartu kredit melahirkan tanggung jawab serta hak dan kewajiban dari nasabah pemegang kartu kredit. Adapun tanggung jawab dan kewajiban dari nasabah tersebut adalah :

- a. Pemegang kartu wajib memberitahukan *issuer* apabila ada perubahan alamat penagihan.
- b. Pemegang kartu yang diterbitkan oleh *issuer* di Indoensia yang bukan warga negara Indonesia akan kembali ke negaranya karena masa kerjanya di Indonesia sudah habis atau alasan apapun harus melunasi semua sisa tagihannya dan mengembalikan kartunya.
- c. Untuk menjamin pelunasan pembayaran seluruh tagihan berkenaan dengan penggunaan kartu, pemegang kartu berjanji dan mengikatkan diri bahwa harta kekayaan pemegang kartu baik yang berupa benda bergerak atau benda tidak bergerak akan menjadi jaminan pelunasan kewajiban pemegang kartu kepada *issuer*.

Sedangkan hak dari nasabah pemegang kartu kredit adalah sebagai berikut :

- a. Pemegang kartu kredit berhak untuk memperoleh barang dan layanan jasa dari merchant.
- b. Pemegang kartu kredit berhak untuk mengambil uang tunai pada bank di Indonesia maupun di luar negeri yang memasang logo kartunya selama masih dalam masa berlaku.

- c. Pemegang kartu berhak untuk menggunakan kartu kreditnya samapai dengan batas maksimal penggunaan krtu kredit ( *line limit* ) dengan catatan telah mendapatkan peretujuan dengn pihak penerbit.

Selain hak dan kewajiban dari nasabah pemegang kartu kredit, terdapat pula hak dan kewajiban dari bank sebagai pihak penerbit kartu kredit. Adapun kewajiban dari bank sebagai pihak penerbit adalah sebagai berikut:

- a. Menjamin pembayaran dengan menggunakan kartu kredit yang dilakukan oleh nasabah pemegang kartu.
- b. Mengganti dengan kartu baru bagi pemegang yang kartu kreditnya hilang kemudian mencantumkan nomor kartu kredit yang hilang tersebut ke dalam daftar hitam.
- c. Melakukan penagihan ke alamat pemegang kartu atas sejumlah uang yang telah dibelanjakan oleh pemegang dengan menggunakan kartu kreditnya.

Disamping kewajiban, bank sebagai penerbit juga memiliki hak, antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Mengubah atau menambah persyaratan bagi calon pemegang kartu kredit.
- b. Mengambil kembali kartu kredit atau segala fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu setiap saat bila dianggap perlu.
- c. Mengenakan denda atas keterlambatan yang dilakukan pemegang kartu dalam melunasi hutangnya dan mengenakan bunga pada setiap angsuran hutang.
- d. Mempertimbangkan apakah sebuah kartu kredit yang sudah habis masa berlakunya dapat diperpanjang atau tidak.
- e. Menyerahkan tuntutan – tuntutan pembayaran yang masih terhutang oleh pemegang kartu kepada pengacara.
- f. Memungut biaya administrasi untuk pembuatan kartu kredit baru dan pada saat penarikan uang tunai oleh pemegang kartu.

- g. Berhak atas sejumlah komisi atau pembagian keuangan bersama pihak penerima pembayaran dengan kartu kredit.

## **C. Tinjauan Tentang Bank**

### **1. Pengertian Bank**

Istilah bank sebenarnya berasal dari bahasa Italia “ *Banco* “ yang merupakan tempat untuk melakukan transaksi pinjam meminjam uang, sedangkan orang yang mengadakan transaksi disebut *Bachery*. Pada mulanya bank – bank tersebut hanya bersifat bank giro dimana para nasabah yang menyetorkan emas atau perak pada bank kreditor dalam rekening koran dapat memindahkan kekayaan pada penyimpan lain. Akhirnya seiring dengan perkembangan jaman uang dipergunakan sebagai alat transaksi mereka.

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara – negara maju, seperti negara Eropa, Amerika dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari – hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan, seperti : tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Bagi suatu negara, bank dapat dikatakan sebagai darah perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang

bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut.

Jika ditelusuri lewat sejarah sejak dulu sampai sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan di masa yang akan datang setiap negara dan individu kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.

Dalam dunia modern saat ini, perbankan memiliki peran yang sangat besar dalam memajukan perekonomian suatu negara. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Pengertian bank pada awalnya diartikan sebagai meja tempat menukar uang, yang kemudian berkembang menjadi tempat penyimpanan uang dan seterusnya. Pengertian ini tidaklah salah, namun semakin modernnya perkembangan dunia perbankan, maka pengertian bankpun berubah pula. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai sebuah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa – jasa bank lainnya.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Kasmir, *Dasar – Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hal. 2

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

1.Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan diatas, baik untuk mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), dan simpanan deposito (*time deposit*).

2.Menzalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak atau tidak untuk diberikan. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir

semua bank adalah seperti kredit investasi, kredit modal kerja atau kredit perdagangan.

3. Memberikan jasa – jasa bank lainnya ( *services* ) seperti pengiriman uang ( *transfer* ), penagihan surat – surat berharga yang berasal dari dalam kota ( *clearing* ), penagihan surat – surat berharga, yang berasal dari luar kota dan luar negeri ( *inkaso* ), *letter of credit* ( L/ C ), *safe deposit box* dan lainnya. Jasa – jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

Beberapa perumusan mengenai pengertian bank menurut para sarjana adalah sebagai berikut :

**a. G. M Verijn Stuart**

Menurut Stuart bank adalah badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat – alat pembayaran sendiri maupun yang diperoleh dari orang lain atau dengan jalan mengeluarkan giral.<sup>51</sup> Dengan demikian, bank adalah badan yang menerima kredit ( berupa giro, deposito dan tabungan ), memberikan kredit ( jangka pendek, menengah dan panjang ) serta memberikan jasa – jasa bank lainnya berupa kiriman uang atau transfer, wesel, letter of credit, dan lainnya. Menurut Stuart keuntungan bank diperoleh dari hasil selisih bunga, provisi atau komisi dan jasa – jasa bank yang diberikan.

---

<sup>51</sup> Pratama Rahardja, *ibid*, hal.26

**b. Whittlesey Cs**

Dalam bukunya *Money and Banking Analysis and Policy* yang secara bebas dapat diartikan, bank komersial adalah suatu perusahaan yang mencari keuntungan, menukarkan hutang – hutang mereka atau dana, untuk menghasilkan dana yang lebih tinggi dari hutang pihak yang lain ( wesel, saham, surat berharga )

**c. Raymond P. Kant**

Bank adalah suatu organisasi yang bergerak dalam pengumpulan dana masyarakat untuk tujuan pengeluaran lebih lanjut kepada pihak lainnya.<sup>52</sup>

**d. Somary**

Menurut Somary bank adalah badan yang aktif memberikan kredit kepada nasabah baik dalam bentuk kredit jangka pendek, menengah dan panjang.<sup>53</sup> Dana yang diperlukan dalam pemberian kredit tersebut berasal dari modal yang disisihkan dari anggaran belanja Negara untuk bank pemerintah dan modal saham untuk bank swasta. Apabila modal yang disetor tidak mencukupi kebutuhan maka bank dapat mengumpulkannya dari :

- a) Kredit likuiditas dari bank sentral.
- b) Pinjaman dari bank – bank dalam maupun luar negeri.
- c) Menerbitkan saham baru.
- d) Menerbitkan obligasi.

---

<sup>52</sup> Widjanarto, *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, hal.17

<sup>53</sup> Pratama Rahardja, *Uang dan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hal.25

e) Menerbitkan sertifikat bank.

Menurut Somary keuntungan bank diperoleh dari selisih bunga kredit yang diberikan dengan bunga kredit yang diterima ( kredit likuiditas, pinjaman dari bank, obligasi dan sertifikat bank ).

**e. Pierson**

Menurut Pierson, bank adalah badan yang menerima kredit, maksudnya ialah suatu badan yang menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito berjangka maupun tabungan.<sup>54</sup> Dalam mengelola simpanan dari masyarakat dan membayar biaya operasional atau pemerintah.

**f. Menurut Undang - Undang**

Pengertian bank menurut Pasal 1 angka 2 Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

**2. Sejarah Perbankan di Indonesia**

**2.1 Perbankan Jaman Penjajahan Belanda**

---

<sup>54</sup> Pratama Rahardja, ibid, hal.28

Perbankan pada masa penjajahan Belanda dimulai dengan pendirian bank pertama di Indonesia, yaitu De Javasche Bank pada tahun 1828.<sup>55</sup> Dengan didirikannya De Javasche Bank oleh pemerintah Hindia Belanda terhadap bank tersebut telah diberikan hak monopoli untuk mengeluarkan uang yang semula ditangani oleh pemerintah sendiri. Sejak itu DeJavasche Bank dikenal sebagai bank sirkulasi atau *bank of issue*. Dalam menjalankan perannya sebagai bank sirkulasi, De Javasche Bank juga berperan sebagai bank umum sehingga hal ini menimbulkan sifat dualistis. Hal ini telah menimbulkan berbagai kritik, dengan telah dikemukakannya mengandung alasan – alasan sebagai berikut :<sup>56</sup>

- a) Dengan bunga yang lebih rendah daripada bank – bank lain maka De Javasche Bank dapat dengan mudah menarik nasabah.
- b) Persaingan suatu badan yang karena tugasnya dapat memiliki data – data bank lain dianggap tidak wajar.

Selain bank *De Javasche Bank*, berdiri pula bank swasta *Escompto* pada tahun 1857 yang bergerak di bidang usaha bank umum yang setelah dinasionalisasi oleh pemerintah sekarang dikenal sebagai Bank Dagang Negara ( BDN ).

Perkembangan perbankan pada masa penjajahan Belanda telah memberikan suatu pengaruh yng lebih baik, hal ini terlihat dimana hamper seluruh masyarakat di pedalaman Pulau Jawa telah mengenal uang sebagai alat pembayaran dan untuk membayar pajak. Perkembangan selanjutnya ditandai

---

<sup>55</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1983, hal.41

<sup>56</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Uang dan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 1991, hal.122

dengan mulai tumbuhnya kebutuhan akan adanya sebuah bentuk perkreditan yang terorganisir dalam suatu lembaga.

Setelah didirikan bank milik pemerintah dan swasta didirikan pula bank – bank daerah atau kabupaten (*afdelingsbanken*) yang ruang lingkupnya meliputi suatu daerah atau kabupaten saja. Bank kabupaten ini dikuasai oleh seorang pramongpraja berdasarkan kewajiban patriakal pemerintah kabupaten atas penduduknya. Selain bank kabupaten juga didirikan pula sebuah Lembaga Kas Sentral melalui keputusan Raja Belanda. Adapun tugas dari lembaga ini adalah melayani rakyat yang membutuhkan pinjaman, memberikan modal kerja pada lembaga perkreditan rakyat serta memberikan nasihat dan bimbingan dalam usaha perkreditan rakyat.

Pada tahun 1934 berdasarkan Ordonansi No. 82 Stbl. 1934 didirikan suatu bank yang dikenal dengan nama *De Algemene Volkscredietbank* (AVB). *De Algemene Volkscredietbank* ini didirikan karena krisis ekonomi yang melanda dunia. Pendirian bank ini merupakan hasil peleburan Kas Sentral dan bank-bank kabupaten. Adapun tugas utama dari *De Algemene Volkscredietbank*, adalah menjalankan perkreditan rakyat terutama memberikan kredit kepada perorangan, perusahaan kecil dan pengusaha kecil yang tidak bisa mendapatkan pinjaman dari bank lain, memberikan jasa penyimpanan uang serta melakukan tugas sebagai kasir untuk keperluan masyarakat yang akan melakukan ibadah haji.

Perbankan pada jaman penjajahan Belanda ini telah mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini terlihat dengan adanya pendirian bank-bank asing seperti dari Belanda, Jepang, Cina dan Inggris. Pendirian bank-bank asing di

Indonesia ini dikarenakan Pemerintah Hindia Belanda pada saat itu telah melakukan Politik Pintu Terbuka (*open deur politiek*) dan menghapuskan sistem tanam paksa (*cultuurstesel*). Keberadaan bank-bank asing ini berlangsung hingga masa penjajahan Jepang.

## **2.2 Perbankan Jaman Penjajahan Jepang**

Pada masa pendudukan Jepang, dunia perbankan Indonesia mengalami masa suram. Pemerintah tentara Jepang merasa perlu memaksa bank supaya menyediakan biaya untuk keperluan perang tentara Jepang. Selama pendudukan Jepang dari tahun 1942-1945 semua bank-bank asing termasuk *De Javasche Bank* dikuasai oleh pemerintah Jepang. Pada masa ini hanya ada satu bank milik putra Indonesia saja yang dapat beroperasi, yaitu bank Bank Rakyat Indonesia (*Algemene Volkscrediet Bank*) yang kemudian namanya berganti menjadi *Jepangnya Syomin Ginko*. Sehubungan dengan penutupan bank – bank tersebut, ditunjuk satu likuidator, yaitu *Nanpo Kaihatsu Ginko*, sebuah bank yang berkantor pusat di Tokyo yang bertindak sebagai bank sirkulasi.

Pada masa ini pemerintah Jepang melakukan propaganda kegiatan menabung dengan prinsip mula-mula dipaksa kemudian menjadi kebiasaan. Akan tetapi usaha ini tidak berhasil sebab banyak masyarakat terpaksa menabung sekedar untuk memenuhi perintah sehingga jumlah tabungan yang terkumpul tidak banyak tetapi jumlah penabung bertambah. Hal ini mengakibatkan terjadinya penambahan tenaga kerja sehingga menimbulkan kerugian bagi pemerintah Jepang.<sup>57</sup>

## **2.3 Perbankan Sesudah Kemerdekaan Indonesia**

---

<sup>57</sup> Widjanarto, *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 1993, Hal.6

Perkembangan perbankan pada awal kemerdekaan didorong oleh lahirnya bank-bank milik negara dan nasional serta beberapa peristiwa politik yang secara otomatis mempengaruhi kebijakan moneter pemerintah. Pada masa ini dimuatlah ketentuan mengenai Bank Sentral yang terdapat pada Pasal 110 Undang-Undang Dasar RIS (UUD RIS 1949) yang menyebutkan : “Ada satu bank sentral untuk Indonesia. Penunjukan bank sentral dan mengenai susunan serta wewenangnya diatur dalam undang-undang.”

### **2.3.a Perbankan Pada Pemerintahan Orde Lama**

Pada masa ini terjadi ketidakseimbangan perekonomian yang disebabkan oleh keadaan perbankan dan politik negara. Pada keadaan perbankan terjadi ekspansi kredit perbankan yang didukung pencetakan uang kertas baru oleh Bank Indonesia telah menciptakan inflasi yang sangat tinggi dan menimbulkan akibat buruk pada perekonomian nasional. Ketidakseimbangan ini juga dipicu oleh sifat dualisme bank sentral, yaitu bank sentral merangkap sebagai bank komersial atau bank umum dan juga memberikan perkreditan komersial berupa pemberian kredit langsung.

Sedangkan pada keadaan politik dipicu oleh aksi perebutan Irian Barat dari tangan Belanda atau Trikora yang membutuhkan banyak dana guna memperlancar aksi tersebut sehingga pemerintah melakukan nasionalisasi bank-bank negara. Periode ini disebut juga sebagai periode nasionalisasi, sebab pada masa ini banyak bank-bank milik Belanda yang diambil alih oleh pemerintah

Indonesia.<sup>58</sup> Nasionalisasi dilakukan oleh pemerintah sebab banyak bank-bank negara yang mengerjakan tugas yang sama, yaitu sebagai bank umum maka berdasarkan Penetapan Presiden No. 8,9,10,11,13 dan 17 Tahun 1965 diputuskan bahwa semua bank-bank negara yang bersifat umum diintergrasikan menjadi satu bank tunggal yang bernama Bank Negara Indonesia.

### **2.3.b Perbankan Pada Pemerintahan Orde Baru**

Pada periode ini terjadi perbaikan pada kelembagaan perbankan yaitu dengan memperkuat landasan hukumnya. Langkah yang ditempuh adalah dengan mengeluarkan undang-undang perbankan baru, yaitu Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 dan Undang-Undang Bank Sentral No. 13 Tahun 1968 sebagai pengganti UU Pokok Bank Sentral Indonesia 1953.

Perkembangan bank dalam masa orde baru ini di bagi dalam tiga tahap utama, yaitu :<sup>59</sup>

1. tahap stabilisasi dan rehabilitasi (1966-1969)
2. periode pembangunan (1970-1982)
3. periode derigulasi (1983-1991)

#### **2.3.b.1 Tahap Stabilisasi dan Rehabilitasi**

Langkah pertama yang dilakukan pemerintah dalam tahap ini adalah menyusun kebijaksanaan-kebijaksanaan dasar ekonomi serta keuangan maupun pembangunan. Dengan adanya pembaharuan kebijaksanaan landasan dalam bidang ekonomi, keuangan dan pembangunan maka terhadap bank-bank pemerintah perlu diberikan prioritas utama dalam arah pembangunan

---

<sup>58</sup> Marheinis Abdul Hay, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta, Pradnya Pramita, 1997, H.16

<sup>59</sup> Muhammad Djumhana, *Op.cit*, Hal. 51

kreditnya, tujuannya adalah agar usaha-usaha ke arah peningkatan produksi dapat terlaksana termasuk penyediaan kredit untuk melayani kebutuhan masyarakat tani, nelayan dan industri kecil.

Pada masa ini bank-bank asing mulai diperkenankan untuk beroperasi walaupun jumlahnya masih dibatasi hanya di Jakarta saja. Pembatasan terhadap keberadaan bank-bank ini dilakukan untuk melindungi usaha perbankan dalam negeri.

### **2.3.b.2 Periode Pembangunan**

Kondisi perekonomian pada masa ini berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dengan dikeluarkannya peraturan tentang pasar uang di Jakarta oleh Bank Indonesia sehingga bank-bank yang memiliki kelebihan ataupun kekurangan dana dapat mentransfer atau meminta kepada bank lain dengan perjanjian bunga yang menguntungkan atau yang lebih dikenal dengan *inter bank call money market*, ini merupakan transaksi dana pinjaman jangka pendek dengan tingkat suku bunga tertentu antara bank-bank anggota kliring yang mengalami saldo rekening negatif atau kekurangan dana dalam lembaga kliring.

Selain itu, keberadaan bank-bank asing juga telah mengalami peningkatan dan mereka diijinkan untuk beroperasi di luar Jakarta bersama dengan bank nasional baik milik pemerintah daerah atau swasta nasional.

### **2.3.b.3 Periode Derigulasi**

Periode ini disebut sebagai periode derigulasi sebab banyak sekali kebijaksanaan baru yang buat untuk kemajuan dunia perbankan Indonesia.

Kebiasaan tersebut terbagi dalam dua bagian, yaitu :

- **Sebelum Pakto 88**

Paket Oktober 1988 ( Pakto 88 ) ini merupakan kelanjutan dari Kebijakan 1 Juni 1983. Pakto 88 ini berisikan mengenai keleluasaan pembukaan kantor cabang, dibukanya kembali ijin pembukaan bank, diperbolehkannya BUMN menyimpan deposito di bank swasta serta tata cara menjalankan bank yang benar. Melalui Pakto 88 terjadi perubahan struktural dalam lembaga perbankan dimana perluasan jaringan perbankan semakin pesat sehingga membawa implikasi terhadap pengerahan dana masyarakat serta ekspansi pemberian kredit yang cepat meskipun arahnya dinilai kurang tepat.

- **Setelah Pakto 88**

Pada periode ini dikeluarkan paket derigulasi yang terakhir sebelum terbentuknya UU Perbankan Tahun 1992, adalah pada tahun 1991 yaitu mengenai *prudential regulation*. Pembentukan paket ini dilandasi oleh kondisi perbankan setelah Pakto 88. Tujuan dikeluarkannya Paket 1991 adalah untuk membuat sektor perbankan Indonesia agar lebih bisa bersaing di pasar Internasional, untuk mencapai hal tersebut maka sektor perbankan harus melakukan konsolidasi agar mampu memenuhi persyaratan utama, yaitu mengenai tingkat kesehatan bank dan *capital adequacy*. Dengan adanya paket ini diharapkan tidak ada lagi ruang gerak bagi para pengelola bank untuk bertindak ceroboh. Pada periode ini juga dikeluarkannya Undang-Undang

Perbankan yang baru, yaitu Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 sebagai pengganti Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Perbankan. Tujuan pergantian dan penyempurnaan undang-undang perbankan yang baru adalah, agar lebih sesuai dengan perkembangan jaman, sebagai upaya mendukung kesinambungan dan peningkatan pelaksanaan pembangunan serta untuk menampung tuntutan jasa perbankan.

- **Sumber Hukum Perbankan di Indonesia**

Hukum Perbankan Indonesia adalah salah satu bagian dari hukum nasional Indonesia, yaitu hukum yang mengatur perbankan di Indonesia. Menurut Muhammad Djumhana hukum perbankan adalah sekumpulan peraturan hukum yang mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek, dilihat dari aspek esensi dan eksistensinya serta hubungannya dengan bidang kehidupan yang lain.<sup>60</sup> Sedangkan yang dimaksud dengan sumber hukum perbankan, adalah segala ketentuan hukum yang berlaku dan sebagai dasar hukum dalam kegiatan usaha bank. Apabila dilihat dari sejarahnya maka sumber hukum perbankan di Indonesia selalu berkembang sesuai dengan perkembangan jaman. Sumber hukum perbankan di Indonesia dapat dikualifikasikan sebagai berikut :

- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

---

<sup>60</sup> Muhammad Djumhana, *Op.cit*, Hal. 1

- Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 sebagaimana diubah dengan Undang – Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Sentral
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Kepailitan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/24/PBI/2008- Perubahan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/21/PBI/2006 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/23/PBI/2008 - Perubahan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/21/PBI/2004 Tentang Giro Wajib Minimum Dalam Rupiah Dan Valuta Asing Bagi Bank Umum Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/19/PBI/2008 - Giro Wajib Minimum Bank Umum pada Bank Indonesia dalam Rupiah dan Valuta Asing
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/18/PBI/2008- Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah
- Peraturan Bank Indonesia No. 10/17/PBI/2008 - Produk Bank Syariah Dan Unit Usaha Syariah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 - Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 Tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana Dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/15/PBI/2008 - Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/2/PBI/2006 tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.
- Surat Edaran Bank Indonesia No.10/33/DPNP - Giro Wajib Minimum Bank Umum pada Bank Indonesia dalam Rupiah dan Valuta Asing
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/31/DPbS - Produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/26/DPNP - Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/15/DPNP tanggal 12 Juli 2006 perihal Laporan Berkala Bank Umum
- Peraturan-peraturan lain yang berkaitan dengan kegiatan atau usaha bank, Undang-Undang Hak Tanggungan, Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) khusus mengenai bunga simpanan bank.<sup>61</sup>

#### **4. Jenis dan Fungsi Bank di Indonesia**

##### **4.1. Jenis – Jenis Bank**

Jenis-jenis bank yang ada di Indonesia diatur di dalam ketentuan Undang-Undang Perbankan yang berlaku, dimana dalam hal tersebut terdapat persamaan dan perbedaannya. Persamaannya terletak pada kegiatan utama dari bank sebagai lembaga keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan

---

<sup>61</sup> Muhammad Djumhana, *Ibid*, Hal. 8

menyalurkannya kembali ke masyarakat sedangkan perbedaannya adalah terletak pada segi fungsi serta kepemilikannya. Perbedaan dari segi fungsi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan serta jangkauan wilayah operasinya sedangkan dari segi kepemilikannya adalah terletak pada kepemilikan sahamnya.<sup>62</sup>

Adapun jenis-jenis perbankan dewasa ini ditinjau dari berbagai segi, antara lain :

**a. Dari Segi Fungsinya**

Menurut ketentuan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan tentang perubahan dari Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 maka perbankan dilihat dari segi fungsinya terbagi ke dalam dua bagian, yaitu:

• **Bank Umum**

Bank umum dalam pengertian di Indonesia dapat dipersamakan dengan bank komersil (*commercial bank*) dalam perekonomian di negara – negara kapitalis. Bank ini disebut sebagai bank komersial karena didirikan dengan motivasi untuk mendapatkan keuntungan, untuk mendapatkan keuntungan tersebut maka bank umum melaksanakan fungsi intermediasi. Bank komersial ( *commercial bank* ) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Wilayah operasinya dapat dilakukan di wilayah Indonesia bahkan keluar negeri.

---

<sup>62</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta, 2004 Hal. 18

Fungsi dan peranan bank umum adalah :

1. Penciptaan uang

Uang yang diciptakan bank umum adalah uang giral, yaitu alat pembayaran lewat mekanisme pemindahan

2. Mendukung kelancaran mekanisme pembayaran

3. Penghimpun Dana Simpanan

4. Mendukung kelancaran transaksi internasional

5. Penyimpanan barang – barang dan surat berharga

6. Pemberian jasa – jasa lainnya

- **Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**

Bank Perkreditan Rakyat ( BPR ) pada hakikatnya adalah lembaga keuangan, karena mempunyai fungsi perantara antara pihak yang memiliki dana dengan yang membutuhkan. BPR dikatakan lembaga keuangan bank, karena diizinkan mengumpulkan dana dalam bentuk deposito, hanya saja tidak diizinkan terlibat dalam proses *kliring* maka BPR tidak terlibat dalam proses penciptaan uang. Menurut UU No.7 Tahun 1992 jo UU No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat 6 BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau prinsip syariah yang dalam kegiatannya BPR tidak memerikan jasa dalam lalu

lintas pembayaran ( *kliring* ), artinya jasa-jasa perbankan yang ditawarkan BPR lebih sempit bila dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum

#### **b. Dari Segi Kepemilikan**

Dari segi kepemilikan disini memiliki arti siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki oleh bank yang bersangkutan. Jenis bank menurut segi kepemilikannya, adalah :

- **Bank Milik Pemerintah**

Bank milik pemerintah adalah bank yang akta pendirian maupun modal sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Bank milik pemerintah antara lain : Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Mandiri dan Bank Tabungan Negara.

- **Bank Swasta Nasional**

Bank swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Hal ini dapat diketahui melalui akta pendiriannya. Bank swasta nasional, antara lain : Bank Central Asia, Bank Danamon, Bank Lippo.

- **Bank Milik Koperasi**

Bank milik koperasi adalah merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi, misalnya Bank Umum Koperasi Indonesia (Bank Bukopin).

- **Bank Milik Asing**

Bank milik asing adalah bank yang kepemilikannya sepenuhnya dimiliki oleh pihak asing di Indonesia. Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta ataupun pemerintah asing, misalnya : *Sandard Chartered Bank, Bank of Tokyo, Bank of America* dan *Deutsche Bank*.

- **Bank Milik Campuran**

Bank milik campuran merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh dua belah pihak, yaitu dalam negeri dan luar negeri. Artinya kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan swasta nasional. Komposisi kepemilikan saham secara mayoritas dimiliki oleh warga negara Indonesia, misalnya : Mitsubishi Buana Bank, Inter Pasific Bank dan Sumitono Niaga Bank.

**c. Dari Segi Status**

Jenis bank ketiga adalah dilihat dari segi status bank tersebut, artinya dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat terutama bank umum. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status bank ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Jenis bank dilihat dari segi status, adalah sebagai berikut :

- **Bank Devisa**

Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer ke luar negeri, pembukuan dan pembayaran *letter of credit* dan inkaso ke luar negeri. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

- **Bank Non Devisa**

Bank nondevisa merupakan bank yang belum memiliki ijin untuk melaksanakan transaksi bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Bank nondevisa adalah merupakan kebalikan dari bank devisa, dimana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara (dalam negeri).

#### **d. Dari Segi Cara Menentukan Harga**

Dalam menentukan harga baik harga jual maupun beli, bank terbagi kedalam dua bagian, yaitu :

- **Bank yang berdasarkan prinsip konvensional ( Barat )**

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia saat ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak dapat terlepas dari sejarah bangsa Indonesia dimana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga bank kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan pada prinsip konvensional ini menggunakan dua metode, yaitu :

- a. Menetapkan bunga sebagai harga untuk produk simpanan seperti tabungan, giro dan deposito. Demikian juga terhadap produk pinjaman ( kredit ) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based*.
- b. Terhadap jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan konvensional ( barat ) menggunakan atau menerapkan berbagai sistem biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee ased*.

- **Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah (Islam)**

Bank berdasarkan prinsip syariah Islam belum lama berkembang di Indonesia. Keluarnya fatwa Majelis Ulama Indonesia ( MUI ) yang mengharamkan bunga bank konvensional tahun 2003 lalu telah memperkuat kedudukan Bank Syariah.

Prinsip penentuan harga produk dalam Bank Syariah pada umumnya sangat berbeda dengan Bank Konvensional. Bank berdasarkan Prinsip Syariah menggunakan aturan perjanjian berdasarkan Hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Terhadap penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank dengan prinsip Syariah ini harus sesuai dengan Syariah Islam. Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank dengan Prinsip Syariah dasar hukumnya adalah Al Quran dan sunnah Rasul. Bank dengan Prinsip Syariah ini mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank yang berdasarkan atas Prinsip Syariah ini bunga adalah riba.

Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip Syariah, adalah sebagai berikut :

- a) pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil ( *mudharabah* )
- b) pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal ( *musharakah* )
- c) prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan ( *murabahah* )
- d) pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan ( *ijarah* )  
atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atau barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain ( *ijarah wa iqtina* ).

## **4.2 Fungsi Bank**

Secara umum, fungsi pokok perbankan adalah penghimpun dana atau uang yang ada di dalam masyarakat, baik uang kartal ( tunai ) maupun dalam bentuk uang giral yang kemudian dana yang telah terkumpul tersebut disalurkan kepada masyarakat kembali. Fungsi bank dalam suatu negara sangat besar. Negara sangat membutuhkan sekali banyak dana untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran pembangunan. Dalam hal inilah peran perbankan sangat diperlukan.

Peranan bank untuk memantapkan stabilitas ekonomi dan moneter negara, dalam rangka terwujudnya kesejahteraan rakyat sebagai tujuan negara yang hendak dicapai antara lain dengan jalan :

- Menyedot uang dari masyarakat dengan menggiatkan tabungan ( *saving drive* )
- Mengeluarkan obligasi Negara.
- Pinjaman dari luar negeri.
- Memberikan kredit agar dapat dialokasikan pada mata anggaran tertentu dari proyek yang bersangkutan.
- Sebagai pemegang kas dari berbagai lembaga atau instansi, melalui pembukaan rekening Koran / giro guna membantu kelancaran pembayaran melalui cek, bilyet giro dan alat pembayaran lainnya.

Bank dengan segala aktifitasnya tidak dapat dipisahkan dengan dunia perdagangan atau industri dan keuangan, serta diarahkan kepada bidang – bidang yang menuju pada peningkatan taraf hidup rakyat. Dalam menjalankan fungsinya, bank diawasi oleh bank sentral ( Bank Indonesia ) sebagai Pembina dan pengawas bank. Saat ini fungsi bank adalah *Comersial Banking* sehingga *agen of*

*development* sudah lama ditinggalkan sejak Indonesia mengalami krisis moneter. Saat itu dunia perbankan membutuhkan bantuan dari IMF ( *International Monetary Funds* ) untuk dapat keluar dari krisis tersebut dengan suatu syarat merubah Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 menjadi Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Perekonomian saat ini tidak menentu dan dunia usaha berkembang saat ini sangat kompetitif sehingga pelaku usaha harus selektif dalam mengendalikan usahanya demikian juga dengan perusahaan perbankan.

## **5. layanan Bank Terhadap Nasabah**

Bank dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah tidak dapat terlepas dari etika. Etika dalam arti luas merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dengan masyarakat agar tingkah laku ini tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat.<sup>63</sup> Selain itu, etika juga bertujuan agar norma-norma yang berlaku dapat dihargai sehingga antara yang diundang dengan yang mengundang sama-sama merasa dihargai.

Etika dalam dunia perbankan sangat penting untuk dijalankan sebab nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang adalah merupakan tamu yang penting yang harus di hormati dan diberikan pelayanan yang maksimal. Hal itu bertujuan agar nasabah merasa dihargai, dihormati serta merasa bahwa masalahnya dapat diselesaikan dengan baik. Maka dari itu, setiap pegawai bank

---

<sup>63</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.cit*, Hal.185

perlu memahami etika perbankan dengan baik sebab tanpa etika perbankan yang benar bank tidak bisa mendapatkan nasabah yang sesuai dengan keinginannya bahkan bank juga dapat kehilangan nasabah.

Etika perbankan yang diberlakukan oleh bank kepada para pegawainya memiliki beberapa tujuan, yaitu :<sup>64</sup>

- Untuk Persahabatan dan Pergaulan

Artinya etika dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah atau tamu yang secara otomatis akan menjadi persahabatan dan menambah lingkungan pergaulan yang baik di dalam ataupun di luar bank sehingga jika nasabah menjadi akrab maka urusan antara bank dengan nasabah akan menjadi lebih mudah.

- Membujuk Nasabah

Setiap nasabah memiliki karakter tersendiri. Terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mampu menjadi nasabah bank, salah satunya adalah melalui etika. Dimana nasabah merasa tersanjung dengan etika yang diberikan oleh pegawai bank.

- Mempertahankan Nasabah

Hal ini dilakukan agar para nasabah lama tidak akan pindah kepada bank lain karena merasa puas atas layanan yang diberikan oleh bank yang bersangkutan. Adapun layanan jasa – jasa perbankan yang diberikan kepada nasabah, antara lain adalah :

---

<sup>64</sup> Kasmir, *Ibid*, Hal. 188

- a) Menerima simpanan masyarakat baik simpanan giro, maupun simpanan deposito.
- b) Memberikan kredit baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang.
- c) Menerima tabungan yaitu simpanan yang penraikannya dilakukan menurut syarat – syarat tertentu tetapi tidak dengan cek yang dipersamakan dengan itu.
- d) Pengiriman uang ( *transfer* ), yaitu pengiriman atau pemindahan uang lewat bank baik pengiriman uang dalam kota, luar kota bahkan luar negeri. Lama pengiriman dan besarnya biaya kirim sangat tergantung dari sarana yang digunakan. Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat *telephone*, *telex* maupun *On-Line computer*.<sup>65</sup>
- e) *Inkaso*, adalah pemberian kuasa yang diberikan oleh perusahaan atau perorangan kepada bank untuk menagihkan atau memintakan persetujuan pembayaran atau menyerahkan begitu saja kepada pihak yang bersangkutan atas surat – surat berharga dalam rupiah atau valuta asing.
- f) *Letter of Credit* ( L/C ), merupakan salah satu bentuk jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar arus barang ( ekspor – impor ) termasuk barang dalam negeri ( antar pulau ). Kegunaan L/C

---

<sup>65</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, PT.Raja Grafindo, Jakarta, 2000,hal.111

adalah untuk menampung dan menyelesaikan kesulitan – kesulitan dari pihak pembeli maupun penjual dalam transaksi dagangannya.

g) *Safe Deposit Box*, merupakan jasa – jasa persewaan koak untuk menyimpan dokumen atau surat – surat berharga. dan lainnya

- Berusaha Menarik Nasabah

Etika perbankan juga digunakan untuk menarik minat nasabah sehingga dengan adanya etiket yang dijalankan dengan baik oleh pegawai bank diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Selain etika perbankan, bank juga menyiapkan para pegawainya agar mampu menangani segala keinginan dan kebutuhan nasabah, salah satunya melalui *customer service*. *Customer service* secara umum merupakan kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. *Customer service* memegang peranan sangat penting, sebab tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, bank hendaknya mengetahui terlebih dahulu sifat dasar dari seorang nasabah sebab pada dasarnya seorang nasabah selalu ingin diperhatikan dan diperlakukan dengan baik. Apabila bank dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya maka hal itu akan membawa keuntungan bagi bank tersebut, tetapi jika tidak maka nasabah akan merasa tidak puas dan akan beralih ke bank yang lain. Jika hal tersebut terjadi maka bank tersebut akan mengalami kerugian yang besar.

Beberapa alasan yang menyebabkan seorang nasabah meninggalkan bank, antara lain :

- Pelayanan yang tidak memuaskan

Nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai bank tersebut. Nasabah merasa disepelekan, tidak diperhatikan atau bahkan tersinggung.

- Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah tidak tersedia. Selain itu, produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan jika dibanding dengan produk yang ditawarkan oleh pihak lain.

- Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan bank-bank lainnya, misalnya biaya administrasi, bunga biaya iuran dan biaya lainnya. Hal ini juga yang menyebabkan seorang nasabah pindah ke bank lain yang dianggap mampu untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginannya. Oleh sebab itu, bank harus mampu mempetahankan citranya dan memberikan pelayanan yang baik serta maksimal kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan yang baik maka bank tersebut akan memenangkan persaingan, sebab para nasabah akan percaya dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mereka tidak akan pindah ke bank yang lain.

Selain hal diatas, bentuk layanan bank terhadap nasabah juga ditunjukkan dengan adanya perlindungan yang diberikan untuk nasabah dari pihak bank itu sendiri. Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak – pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak – pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank selaku pelaku usaha dengan nasabah selaku konsumen pengguna jasa perbankan. Interaksi bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan antara lain : seperti *transfer* dana, *inkaso*, maupun *safe deposit*.

Dalam perkembangannya nasabahpun dapat memanfaatkan jasa bank untuk mendapatkan produk lembaga keuangan bukan bank, seperti produk asuransi yang dikaitkan dengan produk bank dan reksadana. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, bukan hal yang tidak mungkin terjadi friksi yang apabila tidak segera berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank.

Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh adanya empat ( 4 ) hal yaitu :

- a) Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak bank.
- b) Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang.

- c) Ketimpangan hubungan nasabah dengan pihak bank, khususnya nasabah peminjam dana.
- d) Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah.

Untuk menyingkapi permasalahan tersebut, maka pihak Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan bank. Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia ( API ) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004.

API sendiri merupakan salah satu sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan visi sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Enam pilar dalam API antara lain adalah sebagai berikut :

1. Struktur perbankan yang sehat.
2. Sistem pengaturan yang efektif.
3. Sistem pengawasan yang independent dan efektif.
4. Industri perbankan yang kuat.
5. Infrastruktur yang mencukupi.
6. Perlindungan Nasabah.

Selama ini Bank Indonesia selalu berpijak pada UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 dan UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan UU No. 3 Tahun 2004 dalam pengaturan aspek kehati – hatian bank, maka dengan telah berlaku efektifnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka sejak tahun 2001 aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank.

Apabila dilihat dari masa berlaku efektifnya UU perlindungan Konsumen yaitu tahun 2001, maka sepiantas terlihat bahwa Bank Indonesia kurang merespon pemberlakuan undang – undang tersebut. Namun demikian hal ini bukan berarti perlindungan dan pemberdayaan nasabah tidak diperhatikan oleh Bank Indonesia. Pada satu sisi, UU Perlindungan Konsumen tersebut diberlakukan pada saat Bank Indonesia sedang berupaya keras untuk melakukan perbaikan – perbaikan pada sistem perbankan, termasuk didalamnya rekapitalisasi perbankan dan penyempurnaan berbagai ketentuan yang menyangkut aspek kehati – hatian.

Sementara itu, pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sistem perbankan nasional yang salah satu aspek di dalamnya tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah. Upaya ini kemudian berlanjut dan dituangkan menjadi pilar ke – VI dalam API yang mencakup empat aspek, yaitu :

- a) Mekanisme pengaduan nasabah.
- b) Pembentukan lembaga mediasi independent.

- c) Transparansi informasi produk.
- d) Edukasi nasabah.

Keempat aspek tersebut kemudian dituangkan dalam empat program API, yaitu :

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah.
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independent.
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk.
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Keempat program diatas saling terkait satu sama lain dan secara bersama – sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak – hak nasabah. Secara ideal, implementasi program – program diatas seharusnya dimulai dengan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kegiatan usaha dan produk – produk keuangan dan perbankan. Edukasi selain untuk memperluas wawasan masyarakat mengenai industri perbankan juga ditujukan untuk mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat melalui pengenalan perencanaan keuangan.

Langkah selanjutnya setelah edukasi adalah dilaksankannya transparansi mengenai karakteristik produk – produk keuangan dan perbankan. Transparansi ini sangat penting untuk dilakukan agar masyarakat yang berkeinginan untuk menjadi nasabah bank ( calon nasabah ) mendapatkan informasi yang cukup memadai mengenai manfaat, resiko dan biaya – biaya yang terkait dengan suatu

produk tertentu sehingga keputusan untuk memanfaatkan produk tersebut sudah melalui pertimbangan yang matang dan sesuai dengan kebutuhan calon nasabah.

Tidak kalah pentingnya dalam upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah ini adalah keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Dalam hal ini, bank harus merespons setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah melalui bank tersebut.

Untuk menghindari berlarut – larutnya penanganan pengaduan nasabah, diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Standar waktu ini harus ditentukan sedemikian rupa sehingga dapat dipenuhi dengan baik oleh bank dan tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan nasabah tidak ditangani dengan semestinya oleh pihak bank. Apabila nasabah merasa tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh pihak bank, maka perlu disediakan pula media yang dapat menampung penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Mengingat sebagian besar nasabah bank adalah nasabah kecil, maka media penyelesaian sengketa nasabah dengan pihak bank haruslah dapat memenuhi unsur sederhana, murah, dan cepat. Sederhana dalam arti proses penyelesaian sengketa dilaksanakan tanpa melalui proses yang berkepanjangan, murah dalam arti tidak menimbulkan beban tambahan yang memberatkan nasabah, dan cepat dalam arti penyelesaian sengketa dilaksanakan dalam jangka waktu yang relative singkat.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL PENELITIAN**

Setelah dilakukan penelitian mengenai perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada PT Bank BNI ( Persero ) Tbk Nunukan – Kalimantan Timur maka dapat disajikan hasil penelitian sebagai berikut :

#### **1. Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa kartu kredit merupakan salah satu masalah yang patut mendapatkan perhatian dari berbagai pihak. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya,

khususnya nasabah pengguna jasa kartu kredit, dikarenakan nasabah memiliki arti yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu bank. Perlindungan terhadap nasabah kartu kredit tersebut tampak pada tabel di berikut ini :

Tabel.1. Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

NO	Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Pada Bank	Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Menurut Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
1	<p>Tahap Pra Transaksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan produk kartu kredit kepada nasabah baik melalui brosur, iklan media cetak maupun elektronik</li> </ul>	Pasal 9 UUPK, dimana pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/ atau jasa secara tidak benar.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian informasi kartu kredit kepada nasabah.</li> </ul>	Pasal 7 butir b UUPK, dimana kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
2	Tahap Transaksi	Pasal 18 UUPK, dimana pelaku usaha dalam menawarkan barang dan / atau jasa

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penandatanganan aplikasi kartu kredit dimana aplikasi kartu kredit tersebut sudah dibuat sepihak oleh pihak bank.</li> </ul>	yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang memuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian.
3	<p>Tahap Setelah Transaksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesain sengketa kartu kredit diselesaikan melalui cara damai.</li> </ul>	<p>Pasal 45 ayat 1 UUPK, penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.</p> <p>Pasal 45 ayat 2 UUPK, penyelesaian sengketa yang dilakukan tanpa melalui pengadilan ataupun BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa ( penyelesaian sengketa secara damai )</p> <p>Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa dapat diselesaikan di luar pengadilan.</p>

Perlindungan hukum memang sangat penting bagi semua orang tak terkecuali nasabah kartu kredit. Namun dari hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Kondisi yang demikian ini terlihat pada saat :

### **1.1 Tahap Pra Transaksi**

Pada tahap ini informasi yang diberikan kepada calon nasabah tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan pada hasil penelitian terhadap responden, banyak dari calon nasabah yang mengetahui produk – produk perbankan tersebut dari iklan dan brosur. Pemberian informasi melalui media cetak maupun elektronik tersebut tidak ditunjang dengan penyampaian keterangan yang jelas mengenai keuntungan dan

resiko dari suatu produk perbankan tersebut oleh petugas. Dari hasil penelitian terhadap 50 responden nasabah pengguna kartu kredit terlihat pada tabel 1 :<sup>66</sup>

TAHAPPRA TRANSASKSI	Responden	Prosentase
Dijelaskan	40	80
Tidak Dijelaskan	10	20

Dari tabel terlihat bahwa pada responden ( calon nasabah ) pemegang kartu kredit 40 responden dijelaskan sedangkan yang tidak dijelaskan adalah 10 responden ( 20 % ) hal ini disebabkan calon nasabah telah mengetahui fase pra transaksi dan dari hasil penelitian 20 % tersebut adalah pegawai bank BNI sendiri, sehingga tidak perlu ada brosur.

Bank dalam menggunakan media cetak, elektronik dan iklan sebagai sarana dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah dari bank tersebut serta sebagai ajang untuk memenangkan persaingan terhadap bank – bank lain. Dari hasil penelitian, iklan tentang sebuah produk perbankan seringkali lebih menonjolkan pada keuntungan, hadiah – hadiah atau point yang bisa didapat tanpa memberikan informasi yang jelas kepada calon nasabah. Sehingga calon nasabah berminat untuk mengambil salah satu produk perbankan tersebut hanya dikarenakan oleh kata – kata yang tertera pada iklan tersebut.

## 1.2 Tahap Transaksi

---

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ria , Penyelia , 23 Agustus 2008

Pada tahap ini transaksi diawali dengan pemberian aplikasi atau formulir oleh petugas bank kepada calon nasabah untuk diisi. Calon nasabah hanya disodori formulir aplikasi untuk ditandatangani. Format formulir sudah disiapkan dan dibuat oleh bank. Dari hasil penelitian terhadap para responden diketahui bahwa mereka tidak diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan terhadap persyaratan tersebut, sebab persyaratan tersebut sudah dibuat dan ditentukan secara sepihak oleh pihak bank. Nasabah yang akan mengambil salah satu produk perbankan hanya menandatangani aplikasi atau formulir yang berisikan persyaratan dan ketentuan. Dalam kondisi yang demikian nasabah memiliki kedudukan yang lemah, sebab nasabah hanya memiliki dua pilihan yaitu menerima segala persyaratan dan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak bank atau menolaknya. Hal ini terlihat pada tabel 2

,<sup>67</sup>

TAHAP TRANSASKSI	Responden	Prosentase
Menerima aplikasi	50	100
Menolak aplikasi	0	0

Dari hasil penelitian terlihat bahwa 50 responden menerima aplikasi yang disediakan pihak bank 100 % , sedangkan yang menolak 0%, hal ini disebabkan karena mereka menginginkan dana dari kartu kredit tanpa memperhatikan item – item yang ada pada aplikasi, walaupun hal ini dapat merugikan nasabah.

### 1.3 Tahap Setelah Transaksi

---

<sup>67</sup> Ibid, hal.....

Tahap setelah transaksi ini adalah tahap penyelesaian permasalahan oleh pihak bank dengan nasabah. Berdasarkan pada hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dalam menyelesaikan suatu masalah bank memiliki prosedur dan standar penanganan terhadap penyelesaian masalah khususnya pengaduan nasabah sendiri yang berbeda antara bank satu dengan bank yang lain. Apabila solusi permasalahan yang ditawarkan dan diberikan oleh pihak bank kurang memuaskan nasabah, maka cara yang dipilih oleh nasabah adalah jalan damai. Hal ini disebabkan nasabah enggan untuk menggunakan jalur pengadilan ataupun lembaga yang berwenang, misalnya lembaga konsumen. Hal ini terlihat pada tabel 3 :<sup>68</sup>

TAHAP SETELAH TRANSASKSI	Responden	Prosentase
Damai	48	90
Pengadilan	2	10

Dari 50 responden hanya 5 yang melakukan pada pengadilan , hal ini disebabkan nasabah dirugikan dengan manipulasi data yang dilakukan oleh oknum pegawai bank itu sendiri.

## **2. Hubungan Hukum Antara Bank Sebagai Pemberi Jasa Kartu Kredit Terhadap Nasabahnya**

---

<sup>68</sup> Ibid

Hubungan yang terjadi antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit pada hakekatnya merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Dimana bank membutuhkan nasabah untuk kelangsungan usahanya sedangkan nasabah menggunakan bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap data primer maupun data sekunder dalam kaitannya dengan hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit didasarkan pada perjanjian, yang formatnya telah disiapkan oleh pihak bank dalam bentuk perjanjian baku. Hal ini terlihat pada saat calon nasabah mengajukan permohonan untuk mendapatkan formulir atau aplikasi yang berisikan persyaratan dan ketentuan - ketentuan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. Sedangkan mengenai biaya ( *fee* ) dan bunga tidak tercantum dalam formulir atau aplikasi.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit dari hasil penelitian yang dilakukan ini, terdapat adanya prinsip kehati-hatian di dalamnya. Perjanjian antara bank dengan calon nasabah pada dasarnya memiliki bentuk dan materi yang sama antara bank yang satu dengan yang lain, yaitu dilakukan dalam bentuk tertulis. Apabila perjanjian tersebut telah disetujui oleh kedua belah pihak maka telah terjadi kesepakatan antara bank dengan nasabah tersebut. Sehingga antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit dapat melahirkan hubungan hukum.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah, khususnya nasabah pengguna jasa kartu kredit dalam hasil penelitian ini , yaitu hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit ini memiliki bentuk yang berbeda sehingga

menimbulkan hak dan kewajiban yang berbeda pula bagi pihak-pihak yang ada di dalamnya.

### **3. Faktor – faktor Penghambat Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, baik terhadap data primer maupun data sekunder diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum dapat berjalan dengan semestinya. Masih banyak faktor – faktor penghambat yang menjadi kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit, antara lain :

#### **3.1 Dilihat dari sisi pelaku usaha**

Tidak menutup kemungkinan yang besar bahwa kendala yang dihadapi di dalam perlindungan nasabah kartu kredit juga berasal dari pihak pelaku usaha itu sendiri, ini dikarenakan menyangkut *human error*, dimana kesalahan yang terjadi di dalam transaksi kartu kredit juga didasari oleh pihak Bank BNI, misalnya pihak bank bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang, masalah transfer dana yang tidak sampai ke tangan nasabah kartu kredit.

#### **3.2 Dilihat dari sisi nasabah sebagai konsumen**

Dimana pihak pemegang kartu kredit selaku konsumen tidak membaca informasi yang jelas dan kurang teliti pada saat penandatanganan aplikasi kartu kredit.

#### **3.3 Dilihat dari sisi lain, yang terdiri dari ;**

## **1) Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan**

Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan dari hasil penelitian diketahui bahwa penggunaan teknologi tersebut selain memberikan kemudahan bagi nasabah juga memiliki kelemahan yang berpotensi merugikan kepentingan nasabah. Kelemahan ini berasal dari sistem teknologi itu sendiri, khususnya yang ada pada sistem pembayaran , antara lain :

- Memungkinkan terjadinya penyalahgunaan atau kejahatan jasa layanan elektronik oleh pihak yang tidak bertanggung jawab .
- Nasabah akan mengalami kesulitan melakukan klaim kepada pihak bank apabila terjadi permasalahan karena beberapa jasa pelayanan elektronik tersebut, sebab tidak ada bukti atas transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
- Kondisi VSAT ( Jaringan Vertikal Satelit ) adalah jaringan komunikasi yang seringkali menjadi hambatan , karena teknologi canggih yang digunakan bank tersebut belum dapat memberikan kenyamanan yang maksimal bagi nasabahnya.
- Sumber daya manusia yang kurang mendukung.

## **2) Kurang Berperannya Pihak – Pihak Yang Terkait Dengan Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit**

- Bank Indonesia

Bank Indonesia selaku bank sentral bertugas sebagai pihak pengawas dan pembina dari bank-bank yang ada di Indonesia dalam memberikan upaya perlindungan hukum yang maksimal kepada nasabah perbankan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, upaya untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan masih terbatas pada kegiatan operasional dari suatu bank.

Usaha Bank Indonesia dalam memberikan perlindungan kepada nasabah perbankan pada hakekatnya belum dapat dilakukan secara maksimal.

- Lembaga Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden dapat diketahui bahwa keberadaan lembaga ini kurang dikenal oleh masyarakat. Mereka tidak mengetahui fungsi dan peran dari lembaga ini. Nasabah perbankan memiliki anggapan lembaga ini hanya menerima pengaduan terhadap masalah yang bersifat umum saja dan tidak mengurus permasalahan di bidang perbankan sehingga apabila nasabah memiliki permasalahan mereka hanya bersifat pasrah dan memilih media surat pembaca untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

### **3) Dilihat dari sisi perundang – undangan**

Bahwa selama ini belum ada peraturan khusus mengenai transaksi *Electronic Funds Transfer* khususnya kartu kredit di Indonesia untuk dijadikan acuan atau dasar. Meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun dirasakan undang – undang tersebut belum efisien, hal ini dikarenakan terdapat adanya kritik di tubuh undang – undang itu sendiri

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa selalu membawa dampak positif dan juga dampak negatif bagi masyarakat selaku konsumen. Dampak positif antara lain tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi, di lain pihak terdapat juga dampak negatif, yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang mempengaruhi masyarakat konsumen.

Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang sebesar – besarnya sesuai dengan prinsip ekonomi<sup>69</sup>. Prinsip ekonomi yang dimaksudkan adalah salah satu prinsip umum yang sudah klasik di bidang ekonomi yaitu prinsip untuk mencari keuntungan setinggi – tingginya melalui pengorbanan yang sekecil – kecilnya. Dalam rangka untuk mencari keuntungan yang setinggi – tingginya itu, para produsen atau pelaku usaha harus bersaing dengan pelaku usaha lainnya, dimana dampak dari itu semua justru merugikan konsumen, sebagai contoh ketatnya persaingan di antara para pelaku usaha, yang sering kali

---

<sup>69</sup> Janus Sidabalok, S.H.,M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Penerbit PT.Citra Aditya Bakti, Bandung,2006,Hal. 2

membuat persaingan tersebut menjadi bentuk persaingan yang tidak sehat dimana dapat merugikan konsumen.

Dalam hubungan bisnis seringkali terdapat ketidaksetaraan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen biasanya berada dalam posisi tawar – menawar yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan campur tangan dari Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.

Konsumen dalam hal ini adalah nasabah kartu kredit memiliki kedudukan ( *bargain position* ) yang lemah bila dibandingkan dengan bank, sehingga apabila timbul suatu permasalahan maka akan merugikan nasabah. Nasabah sering dijadikan obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya, misalnya melalui promosi atau iklan baik media cetak ataupun elektronik, cara penjualan dan penerapan perjanjian standar atau baku ( *standar contract* ) yang merugikan hak – hak dan kepentingan nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu peraturan yang dapat melindungi kepentingan konsumen, yaitu UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sekarang ini penting mengingat pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi semakin mendukung tumbuhnya dunia yang menghasilkan beraneka ragam produk ( barang dan jasa ) yang memiliki kandungan teknologi. Untuk itu

perlu kiranya diimbangi dengan adanya upaya perlindungan konsumen terhadap resiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk tersebut.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen sebelum terjadi transaksi. Di dalam Penjelasan Umum angka 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, Undang – Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Keberadaan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemampuan konsumen, dalam hal ini termasuk juga nasabah perbankan untuk melindungi dirinya dan dapat mengembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab .

Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat ( 1 ) Undang – Undang Perlindungan Konsumen yaitu ; “ segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen “. Oleh karena itu dalam penjelasan umum angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlu adanya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan Undang – Undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integritas dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di dalam masyarakat, karena tidak mudah mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap

kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke dalam akibat – akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakato atau melanggar undang – undang. Dalam kaitan ini, termasuk persoalan – persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat – syarat tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan – persoalan promosi dan periklanan, standar kontak, harga dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Aspek yang pertama, mencangkup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimasukkan dalam cangkupan tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen kerana barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat di dalamnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, misalnya karena keracunan makanan, barang tidak dapat bertahan lama karena cepat rusak, dan lainnya. Dengan

demikian, tanggung jawab produk erta kaitannya dengan persoalan ganti kerugian.

Sedangkan yang kedua, mencangkup cara konsumen memperoleh barang dan atau jasa yang dikelompokkan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat – syarat perjanjian yang diberlakukan oleh para produsen kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa.

Umumnya produsen membuat atau menetapkan syarat – syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh – sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat – syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak para produsen barang atau jasa. Bagi konsumen hanya ada satu pilihan *take it or leave it*. Biasanya syarat – syarat perjanjian itu telah tertuang dalam formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu dicetak sedemikian rupa sehingga kadang – kadang tidak terbaca dan sulit dimengerti.

Hubungan yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit pada hakekatnya merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Bank selaku pemodal atau penghimpun dana dari masyarakat dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat, untuk itu bank membutuhkan nasabah guna kelangsungan usahanya sedangkan nasabah menggunakan bank dalam melakukan transaksi keuangan khususnya dalam jual beli barang maupun jasa.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit didasarkan pada perjanjian, yang formatnya telah disiapkan oleh pihak bank

dalam perjanjian baku. Hal ini terlihat pada saat calon nasabah mengajukan permohonan untuk mendapatkan formulir atau aplikasi yang berisikan persyaratan dan ketentuan – ketentuan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. Sedangkan mengenai biaya (*fee*) dan bunga tidak tercantum dalam formulir atau aplikasi.

Menurut Johannes Gunawan, perlindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*pre purchase*) atau sesudah terjadinya transaksi (*post purchase*). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara :<sup>70</sup>

- a. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang – undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang – undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan hukum sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan – batasan dan ketentuan – ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Maksudnya bank selaku pelaku usaha telah memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit melalui peraturan perundang – undangan. Peraturan perundang – undangan yang dimaksud antara lain Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>70</sup> Johannes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bndung, 1999, hal.3

Menurut Undang – Undang Perbankan, bank dalam memberikan kredit dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara – cara yang tidak merugikan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank. Selain itu untuk kepentingan nasabah, bank juga menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

- b. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati – hati dan waspada dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Dalam hal ini Bank BNI telah memberikan perlindungan hukum melalui cara *Voluntary Self Regulation*. Bank BNI telah membuat peraturan sendiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Peraturan tersebut adalah Budaya Kerja Bank BNI, salah satunya adalah Bank BNI selaku pelaku usaha memberikan *service excellent* dimana intern Bank BNI sepakat untuk memberikan pelayanan unggul dan kenyamanan kepada nasabah.

Pelayanan unggul di sini adalah pelayanan untuk menangani nasabah secara cepat dan akurat. Selain itu, jika nasabah merasa kurang puas dalam pelayanan Bank BNI maka nasabah dapat mengajukan komplain dan Bank BNI akan mendengarkan keluhan nasabah tersebut. Keluhan nasabah dapat disampaikan melalui kotak saran yang sudah disediakan oleh Bank BNI,

ataupun melalui petugas *Front Office* atau unit yang menangani komplainasabah.

Kedua cara tersebut diharapkan dapat mencegah dan meminimalisir agar tidak terjadi konflik pada saat sebelum terjadinya transaksi anantara konsumen dengan pelaku usaha.

Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen setelah terjadinya transaksi ( *conflict / post purchase* ) adalah perlindungan hukum yang diberikan untuk melindungi konsumen sesudah adanya konflik, dimana menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum ( UUPK Pasal 45 ayat 1 ) ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa ( UUPK Pasal 45 ayat 2 ).

Selain itu penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa ( pelaku usaha dan konsumen ) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( Penjelasan UUPK Pasal 45 ayat 2 ).

Dalam UUPK Pasal 48 Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri ( PN ) adalah penyelesaian sengketa yang

mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, pemerintah dan / atau instansi terkait ataupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat ( LPKSM ). Hal ini jelas terlihat dalam UUPK Pasal 46 ayat 1.

Menurut Pasal 47 UUPK penyelesaian sengketa diluar Pengadilan adalah suatu penyelesaian sengketa yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan ( BPSK ) dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama ( Pasal 46 UUPK ).

Penyelesaian terhadap penggunaan kartu kredit yang macet, *billing* yang tidak sesuai, pemotongan atau debit yang dilakukan lebih dari satu kali tanpa sepengetahuan nasabah dan juga bunga yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada saat melakukan kesepakatan maka penyelesaiannya dilakukan secara damai atau kesepakatan antar kedua belah pihak . Ynag dimaksud dengan penyelesaian sengketa konsumen secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa ( pelaku usaha dan juga konsumen ) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) dan tidak bertentangan dengan Undang – Undang ini

( Penjelasan UUPK Pasal 45 ayat 2 ). Hal ini disebabkan tidak mau terpublikasikan karena menyangkut kredibilitas bank yang bersangkutan.

Selain konsep yang dikemukakan oleh Johannes Gunawan tersebut, berdasarkan pada hasil penelitian perlindungan terhadap nasabah kartu kredit terbagi dalam tiga tahap, yaitu :

#### **a) Tahap Pra Transaksi**

Tahap pra transaksi adalah suatu tahap yang dilakukan sebelum adanya transaksi atau perjanjian dengan konsumen, yaitu keadaan – keadaan atau peristiwa – peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan kepada konsumen.

Pada tahap pra transaksi bank BNI selaku pelaku usaha melakukan pengenalan dan penawaran terhadap produk dan penawaran produk kartu kredit secara langsung kepada calon nasabah melalui berbagai cara, diantaranya adalah melalui pemberian informasi mengenai produk kartu kredit tersebut yang dilakukan melalui penyebaran *booklet-booklet* maupun pemberitaan pada iklan di media cetak atau elektronik yang memberikan berbagai macam fasilitas yang nasabah dapatkan jika menggunakan kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank BNI. Hal ini dimaksudkan supaya menarik minat nasabah.

Pada tahap pra transaksi, sesuai dengan haknya sebagai konsumen, calon nasabah kartu kredit mencoba untuk mencari informasi mengenai produk kartu kredit yang diinginkannya, dan kewajiban dari bank selaku pelaku usaha adalah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut.

Menunjuk pada ketentuan Pasal 1320 dan pasal 1321 KUH Perdata, perjanjian yang sah hanyalah perjanjian yang dibuat atas kesepakatan para pihak, sedangkan kesepakatan dianggap tidak sah ( cacat ) jika mengandung adanya unsur paksaan, kekhilafan dan penipuan. Karena itu berkaitan dengan pemberian informasi, pelaku usaha haruslah memberikan keterangan yang benar, jujur dan sesungguhnya tentang produk yang akan dijualnya sehingga konsumen tidak merasa terperdaya atau tertipu. Jika informasi tersebut disebarakan melalui iklan, maka iklan tersebut haruslah memenuhi ketentuan – ketentuan hukum yang berlaku seperti jujur dan sesuai dengan kenyataan. Demikian juga dengan informasi yang diberikan melalui media lainnya termasuk dengan cara lisan.<sup>71</sup>

Dalam memberikan informasi mengenai suatu produk ataupun jasa-jasa perbankan terhadap calon nasabah ataupun nasabah, bank wajib memberikannya secara transparansi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia No. 7/ 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Menurut ketentuan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia No. 7/ 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, transparansi informasi produk bank, meliputi :

1. Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk bank.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis atau lisan.

---

<sup>71</sup> Janus Sidabalok, *Analisis Terhadap Iklan dan Praktik Periklanan Menurut Hukum Indonesia*, Majalah Ilmiah Unika Atmajaya, LP.Atmajaya, Jakarta,1999,hal.95-111

3. Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan ( *mislead* ) dan tidak etis ( *misconduct* ).

Sedangkan ketentuan dalam Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia No. 7/ 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, pemberian informasi tersebut meliputi :

- 1 Informasi mengenai karakteristik produk bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. Nama produk bank
  - b. Jenis produk bank
  - c. Manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank
  - d. Persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank
  - e. Biaya-biaya yang melekat pada produk bank
  - f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan *margain* keuntungan
  - g. Jangka waktu berlakunya produk bank
  - h. Penerbit (*issuer / originator*) produk bank
2. Dalam hal produk bank terkait dengan penghimpun dana, bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk bank tersebut.

Selain ketentuan di atas, bank sebagai pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban. Hal ini diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan, berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan atau jasa yang berlaku
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang berlaku
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Kewajiban bank sebagai pelaku usaha terhadap nasabah dalam bidang perbankan lebih mengacu pada ketentuan Pasal 7 Huruf a, b, c. hal ini dimaksudkan bahwa bank harus memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur

mengenai kondisi suatu produk atau jasa-jasa perbankan sebelum nasabah memilih dan menentukan untuk menggunakan suatu produk atau jasa-jasa perbankan.

#### **b) Tahap Transaksi**

Setelah calon nasabah kartu kredit memperoleh informasi yang cukup jelas mengenai produk kartu kredit, maka calon nasabah dapat menggunakan haknya untuk mengambil keputusan, yaitu memilih ( menentukan pilihan ). Apabila calon nasabah sudah menyatakan persetujuannya, maka pada saat itu lahirlah suatu kesepakatan.

Tahap transaksi ini terjadi karena adanya kesepakatan antara bank dengan nasabah kartu kredit, dengan ditandatanganinya aplikasi atau formulir kepada nasabah. Dimana formulir atau aplikasi telah dibuat oleh bank. Pada prinsipnya aplikasi atau formulir pada seluruh bank adalah sama dan dengan tujuan sama. Dalam aplikasi tersebut memuat nama nasabah, nomor rekening, jumlah setoran dan keterangan. Format tersebut telah dibuat secara baku oleh bank. Hal ini menunjukkan adanya format perjanjian baku antara nasabah dengan pihak bank.

Nasabah hanya mengikuti ketentuan bank. Hal ini menunjukkan adanya pembatasan kewajiban dan hak salah satu pihak, sebab nasabah sama sekali tidak ikut serta di dalam menentukan isi perjanjian dalam format aplikasi tersebut serta terdorong oleh kebutuhan nasabah yang terpaksa harus menerima isi format tersebut.<sup>72</sup> Aplikasi ini telah dipersiapkan secara individual oleh pihak bank.

---

<sup>72</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, Hal. 50-51

Pada tahap transaksi ini terdapat adanya tanggungjawab pelaku usaha. Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus – kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati – hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak – pihak terkait.

Tanggungjawab yang dimaksud adalah bentuk tanggungjawab kontraktual ( *Contractual Liability* ) karena dalam tahapan transaksi ini perlunya tanggung jawab kontraktual yang harus dimiliki oleh bank selaku pelaku usaha.

Tanggungjawab kontraktual atau *Contractual Liability* itu sendiri adalah tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha ( barang dan / atau jasa ) atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen tetapi hal itu baru dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal – hal di luar yang telah disepakati.<sup>73</sup>

Maksudnya bank selaku pelaku usaha baru dapat melindungi nasabah selaku konsumen apabila nasabah kartu kredit sudah melakukan perjanjian dengan pihak bank. Perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian baku atau standar. Dasar hubungan hukum antara bank dengan nasabah adalah perjanjian.

Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan

---

<sup>73</sup> Johannes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999, hal.29

dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Selanjutnya menurut Pasal 1320 KUH Perdata, dirumuskan bahwa untuk sahnya persetujuan diperlukan syarat :

1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. suatu hal yang tertentu
4. suatu sebab yang halal

Dari ke dua pasal tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa perjanjian menganut asas kebebasan berkontrak. Kebebasan disini memiliki arti bahwa semua pihak yang mengadakan perjanjian bebas dalam menentukan apa dan dengan siapa perjanjian tersebut dibuat. Pelaksanaannya berdasarkan kesepakatan ke dua belah pihak, sepanjang tidak bertentangan dengan Undang – Undang. Asas kebebasan berkontrak merupakan asas penting dalam hukum perjanjian. Akan tetapi dalam hal ini asas kebebasan berkontrak belum dapat diterapkan sepenuhnya di dalam perjanjian antara nasabah dengan pihak bank, sebab perjanjian yang digunakan oleh bank adalah merupakan perjanjian baku.

Mariam Darus Badruzamam memberikan definisi mengenai perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.<sup>74</sup> Dalam perjanjian baku nasabah tidak memiliki hak untuk menolak atau tidak setuju terhadap isi perjanjian tersebut.

Perjanjian atau klausa baku menurut ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah: setiap aturan

---

<sup>74</sup> Mariam Darus Badruzamam, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku*, Jakarta, 1980, Hal. 5

atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Dalam pembuatan perjanjian baku atau standar ini bank selaku pelaku usaha diberi batasan – batasan agar tidak mencantumkan hal – hal yang merugikan nasabah selaku konsumen. Batasan – batasan tersebut termuat dalam Pasal 18 UUPK. Selain berlaku UUPK, khususnya ketentuan tentang pencantuman klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha masih tetap berlaku hukum perjanjian sebagaimana dimuat dalam buku III KUH Perdata.

Di dalam kontrak baku, tidak jarang terjadi pelaku usaha mengalihkan kewajiban – kewajibannya kepada konsumen. Kondisi ketidakseimbangan pengaturan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen dalam kontrak itulah yang oleh UUPK diatur dalam Pasal 18.

Pasal 18 pada dasarnya melarang pencantuman *exoneration clauses* yang berbentuk klausula baku dalam perjanjian standar. Menurut penjelasan Pasal 18 UUPK larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Dalam Pasal 18 ayat 1 huruf ( a ) UUPK menyatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan / atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan / atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.

Ketentuan huruf b dan seterusnya sebenarnya memberikan contoh bentuk – bentuk pengalihan tanggungjawab, seperti pelaku usaha dapat menolak penyerahan kembali uang yang dibayar dan sebagainya.

Istilah klausula baku berbeda dengan istilah klausula eksonerasi. Dalam Pasal 18 ayat ( 1 ) UUPK dapat diperoleh jawaban sementara bahwa kedua istilah itu berbeda, artinya klausula baku adalah klausula yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha tetapi isinya tidak boleh mengarah pada klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi atau *exoneration clause* itu sendiri adalah pengalihan atau pengurangan tanggungjawab pelaku usaha.

Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen : pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausa baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Jika hal – hal yang disebutkan dalam ayat ( 1 ) dan ( 2 ) tidak dipenuhi maka klausula baku itu menjadi batal demi hukum.

Sebagaimana yang berlaku selama ini , di dalam perjanjian atau aplikasi perbankan lazimnya , tercantum klausula baku mengenai ketentuan yang berlaku di bank . Nasabah umumnya tidak punya kesempatan tak punya kesempatan untuk menegosiasikan klausula tersebut. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa salah satu klausula baku perbankan yang sering dipermasalahkan adalah adanya ketentuan yang menyatakan bahwa nasabah tunduk pada ketentuan yang dibuat

bank , baik yang berlaku sekarang maupun yang ditetapkan kemudian oleh bank.<sup>75</sup>

Di dalam aplikasi perjanjian kartu kredit terdapat adanya klausula eksonerasi yang tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK. Isi dari aplikasi perjanjian kartu kredit adalah “ Apabila saya dinyatakan lalai dalam melaksanakan kewajiban yang timbul dari penggunaan kartu, saya bersedia secara sukarela untuk menyerahkan harta kekayaan milik saya kepada BNI *Card Center* untuk mengkompensasikan, menjual atau mencairkan harta kekayaan tersebut guna menyelesaikan seluruh kewajiban saya tersebut ”.

Dalam hal ini klausula tersebut tidak sesuai dengan Pasal 18 butir f yang menyatakan memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa. Sebenarnya klausula dalam aplikasi perjanjian kartu kredit tidak bertentangan dengan Pasal 18, tetapi yang menjadi permasalahan adalah siapa dan bagaimana cara untuk menentukan apakah nasabah tersebut benar – benar telah lalai atau tidak, karena tidak menutup kemungkinan juga bahwa Bank BNI sendiri yang salah, misalnya adanya kesalahan teknis ataupun *human error* yang dilakukan oleh pihak Bank BNI.

Apabila pelaku usaha masih mencantumkan klausula baku dengan isis, letak, bentuk seperti termuat dalam Pasal 18 ayat ( 1 ) dan ( 2 ) UUPK maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi perdata dan pidana. Ada 2 akibat dari sanksi perdata yaitu :

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan nasabah kartu kredit , Nunukan 23 Februari 2006

1. Apabila perjanjian standar ini digugat di depan Pengadilan oleh konsumen, akan menyebabkan hakim hanya membuat keputusan *declaratoir* sehingga perjanjian standar dapat batal demi hukum ( Pasal 18 ayat 3 UUPK ).
2. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK ( Pasal 18 ayat 4 )

Sanksi pidana yang diberikan apabila tidak mematuhi ketentuan sebagaimana termuat dalam Pasal 18 UUPK maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda sebanyak Rp. 2.000.000.000,- ( dua milyar rupiah ) Pasal 62 ayat 1 UUPK.

Perjanjian baku yang telah dibuat oleh pihak bank ini telah membuat kedudukan antara bank dengan nasabah menjadi tidak seimbang. Bank berada dalam posisi yang kuat sedangkan nasabah berada dalam posisi yang lemah.

### **c) Tahap Sesudah Transaksi**

Tahap sesudah transaksi adalah merupakan tahap penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah apabila terjadi pengaduan, sengketa atau masalah. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan terhadap perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.

Berdasarkan pada hasil peneliiian permasalahan hukum yang dialami oleh nasabah kartu kredit, adalah sebagai berikut : jika ada pemotongan atau debet yang dilakukan ( 2 ) dua kali oleh pihak bank BNI maka nasabah dapat meminta

pertanggungjawaban pihak bank. Bentuk pertanggungjawaban yang dimaksud adalah pengembalian kelebihan dana milik nasabah tersebut. Tetapi pihak bank juga akan mengecek kebenarannya terlebih dahulu. Hal ini jelas terlihat dalam UUPK Pasal 4 butir d dimana konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan. Jadi nasabah kartu kredit tersebut tidak perlu takut untuk bertanya ataupun komplain kepada pihak bank ketika mengalami kejadian tersebut karena nasabah mempunyai hak atas fasilitas bank tersebut.

Dan jika ada bunga yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada saat melakukan kesepakatan dengan pihak bank maka nasabah dapat mengajukan komplain kepada pihak bank BNI. Tetapi biasanya pada perjanjian kartu kredit pihak bank akan menjelaskan terlebih dahulu syarat – syarat dalam aplikasi pengajuan kartu kredit termasuk juga besarnya suku bunga. Hal ini juga diatur dalam UUPK Pasal 7 butir b dimana pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Hal ini dimaksudkan supaya nasabah mengetahui informasi mengenai produk bank tersebut sebelum menggunakannya. Biasanya suku bunga dalam kartu kredit akan mengalami perubahan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia selaku bank sentral.

Bagi nasabah kartu kredit yang tidak mengerti mengenai tagihan ( *billing* ) contohnya apabila terdapat tagihan yang tidak sesuai pada lembar penagihan nasabah tersebut maka nasabah dapat menghubungi layanan telepon 24

jam BNI *Call*, selambat – lambatnya 30 hari sejak tanggal penagihan. Jika hal ini tidak segera diatasi maka bank BNI telah menanggapi transaksi nasabah tersebut telah disetujui. Hal ini sudah diatur dalam UUPK Pasal 4 butir c dimana konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa.

Selain ketentuan dari UUPK, penyelesaian pengaduan nasabah diatur juga menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia ( PBI ) No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 7 / PBI / 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pengaduan disini adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Sedangkan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia ( PBI ) No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 7 / PBI / 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, menyatakan :

- a. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah.
- b. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi :
  - Penerimaan pengaduan
  - Penanganan dan penyelesaian pengaduan'
  - Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

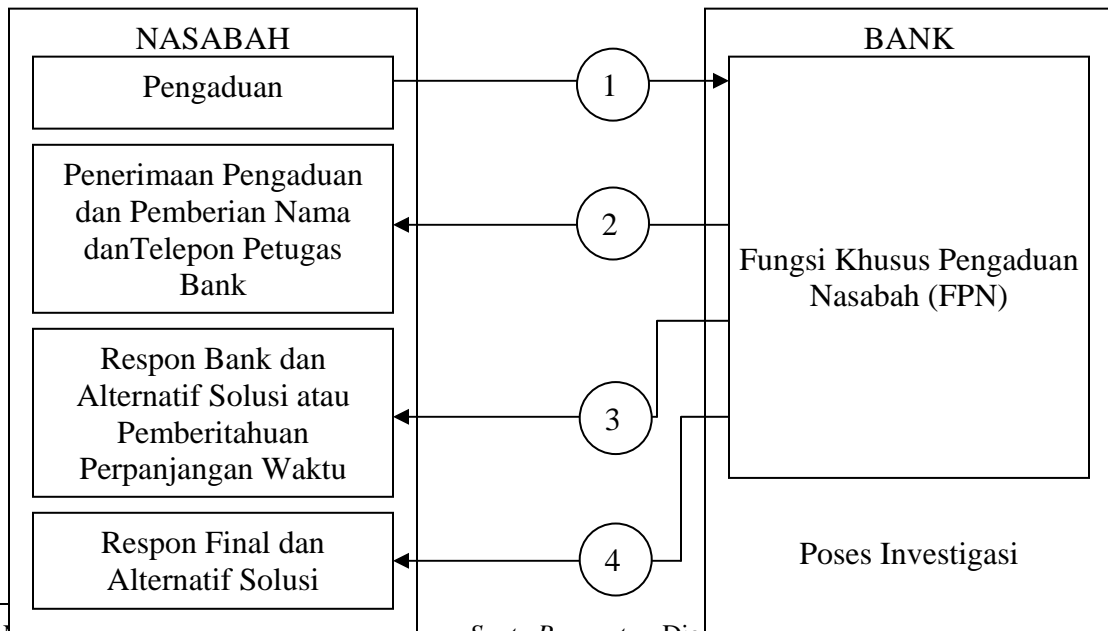
Penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah dapat dilakukan melalui dua cara :

**a. Cara Damai**

Penyelesaian masalah secara damai adalah penyelesaian sengketa antara para pihak dengan tanpa kuasa atau pendamping masing-masing dengan cara damai.<sup>76</sup> Penyelesaian masalah atau sengketa secara damai menurut Andang Haryanto:<sup>77</sup>

Bagan I

Penyelesaian Masalah atau Sengketa Secara Damai



<sup>76</sup> AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Dianit, Jakarta, 2002, Hal. 225

<sup>77</sup> Andang Haryanto, *Sistem Pengawasan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Kepentingan Nasabah*, Disampaikan dalam Diskusi Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Stikubank (Unisbank), Semarang, 23 Juni 2004, Hal. 13

Keterangan pada bagan tersebut, adalah :

1. Terjadi masalah atau sengketa antara nasabah dengan pihak bank, dimana nasabah melakukan pengaduan kepada pihak bank.
2. Bank dalam hal ini adalah bagian atau unit fungsi khusus pengaduan nasabah ( FPN ) menerima pengaduan dari nasabah dan memberikan nama dan nomor telepon petugas bank yang menangani pengaduan ini kepada nasabah.
3. Fungsi khusus pangaduan nasabah ( FPN ) memberikan respon atau alternatif sosusi terhadap pengaduan nasabah. Kemudian FPN memberikan pemberitahuan perpanjangan waktu kepada nasabah dalam jangka waktu antara 45 sampai 60 hari.
4. Apabila belum didapatkan respon final dan alternatif solusi yang tepat bagi nasabah, maka FPN akan memberikan tambahan waktu 45 hari untuk menyelesaikan hal tersebut.

#### **b. Cara Mediasi**

Cara mediasi merupakan cara yang kedua bila permasalahan tidak bisa diselesaikan dengan menggunakan cara damai. Penyelesaian masalah atau sengketa melalui cara mediasi ini, dapat membawa manfaat bagi kedua belah pihak dalam hal ini adalah pihak bank dengan nasabah.<sup>78</sup>

---

<sup>78</sup> Andang Haryanto, *Ibid*, Hal. 10 - 11

1. Manfaat dari perlindungan lembaga mediasi tersebut akan berkaitan dengan kepentingan nasabah , khususnya :

- Terpenuhinya hak – hak nasabah yaitu :
  - Adanya penjelasan
  - Adanya Pemulihan Hak nasabah
  - Adanya kompensasi kerugian
- Rasa aman bertransaksi dengan bank

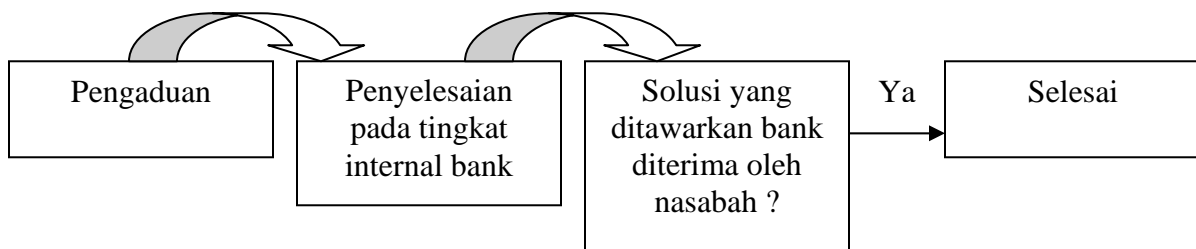
2. Sedangkan manfaatnya bagi pihak bank, adalah :

- Informasi awal permasalahan di bank
- Penyelesaian pengaduan dapat meningkatkan loyalitas nasabah
- Efisiensi biaya bila dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur pengadilan
- Peningkatan reputasi dan minimalisasi publikasi negative di media massa

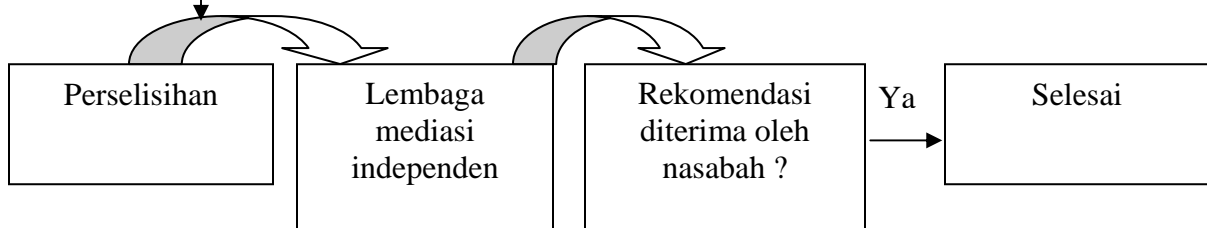
## Bagan II

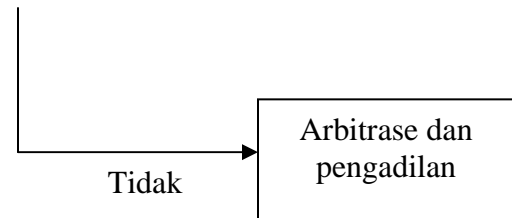
### Penyelesaian Permasalahan atau Sengketa Melalui Cara Mediasi

Langkah I



Langkah II





Dari hasil penelitian terhadap nasabah ada beberapa tahap yang dapat dilalui , yaitu : <sup>79</sup>

1. Pada tahap pertama , pengaduan .  
Pada tahap ini penyelesaian hanya melalui tingkat internal bank dan solusi yang ditawarkan oleh bank dapat diterima oleh nasabah maka permasalahan dapat selesai
2. Apabila pada tahap pertama tidak selesai dan timbul permasalahan karena kedua belah pihak tidak mau maka penyelesaian dilakukan melalui lembaga mediasi.
3. Kemudian lembaga mediasi akan memberikan rekomendasi kepada nasabah.
4. Apabila nasabah menerima maka permasalahan tersebut menjadi selesai .  
Sedangkan apabila nasabah menolak maka penyelesaian masalah dapat dilakukan melalui Arbitrase atau Pengadilan.

## **2. Hubungan Hukum Antara Bank Sebagai Pemberi Jasa Kartu Kredit Terhadap Nasabahnya**

Kartu kredit adalah merupakan bagian dari kartu plastik yang ada dan berlaku di Indonesia. Dengan adanya Deregulasi 20 Desember 1988, kartu kredit

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan nasabah , Bank BNI Semarang, 23 Januari 2005

digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 1251 / KMK. 013 / 1988 tanggal 20 Desember 1988.<sup>80</sup>

Berdasarkan pada fungsinya kartu kredit merupakan jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang atau jasa dimana pelunasan atau pembayarannya kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu. Jumlah cicilan tersebut dihitung dari nilai saldo tagihan ditambah bunga bulanan. Tagihan pada bulan yang lalu termasuk bunga (*retail interest*) merupakan pokok pinjaman pada bulan berikutnya. Sedangkan berdasarkan pada wilayah berlakunya, suatu kartu kredit dapat berlaku secara domestik maupun secara internasional.

Dasar hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan penerbit dalam hal ini adalah bank adalah perjanjian. Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara adalah “ suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengangkat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Menurut R. Setiawan, rumusan tersebut selain tidak lengkap juga sangat luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja. Sangat luas karena dengan dipergunakannya perkataan “ perbuatan “ tercakup juga perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum. Sehubungan dengan itu, perlu kiranya diadakan perbaikan mengenai definisi tersebut, yaitu :

- a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.

---

<sup>80</sup> Soediyono Reksoprayitno, *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Bank Umum Penerapannya Di Indonesia*, BP Fakultas Ekonomi, Yogyakarta, 1992, Hal. 256

- b. Menambahkan perkataan “ atau saling mengikatkan dirinya ” dalam Pasal 1313 KUHPerdara.

Sehingga perumusannya menjadi sebagai berikut “ Persetujuan adalah suatu perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih ”.<sup>81</sup>

Pengertian perjanjian dikemukakan oleh pakar dan referensi lainnya sebagai berikut :

Subekti mengatakan “ suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal ”.<sup>82</sup>

Perjanjian merupakan salah satu dari dua dasar hukum yang ada selain dari undang – undang yang ada yang dapat menimbulkan perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum yang mengikat satu atau lebih subyek hukum dengan kewajiban – kewajiban yang berkaitan satu sama lain.

Setiap perjanjian secara hukum harus memenuhi atas syarat-syarat yang telah ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, antara lain mencakup ;

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal

---

<sup>81</sup> R.Setiawan, *Pokok – Pokok Hukum Perikatan*, BinaCipta,Bandung,1979,hal.49

<sup>82</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*,Intermasa,Jakarta,1984,hal.1

Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subyektif karena mengenai orang – orang atau subyek yang mengadakan perjanjian. Bila suatu perjanjian mengandung cacat pada subyeknya yaitu syarat sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan untuk bertindak, memberikan kemungkinan untuk dibatalakan (*vernietigbaar*).

Sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya oleh obyek dari perbuatan hukum yang dilakukannya itu. Perjanjian yang cacat dalam segi obyeknya, yaitu syarat suatu hal tertentu atau suatu sebab yang halal adalah batal demi hukum. Kemudian perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tersebut secara sah mengikat seperti undang-undang ( Pasal 1338 KUH Perdata ).

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah kartu kredit yang tertuang di dalam suatu perjanjian harus dilandasi dan dilaksanakan dengan itikad baik. Hal ini diatur di dalam Pasal 1338 KUHPerdato. Basis hubungan hukum antara bank dengan nasabah kartu kredit adalah hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat nasabah menjalin hubungan hukum dengan pihak bank, misalnya ketika nasabah membuka rekening tabungan, deposito, ataupun produk perbankan lainnya.

Dalam prakteknya perjanjian kartu kredit dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian baku, sebab dokumen yang mengandung syarat perjanjian sudah disiapkan dan ditentukan terlebih dahulu oleh penerbit dalam hal ini adalah pihak bank sebagai kreditur sehingga nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit

hanya menerima atau tidak terhadap semua persyaratan yang telah ditentukan (*take it or leave it*).<sup>83</sup>

Perjanjian antara bank dengan nasabah kartu kredit pada dasarnya memiliki bentuk dan materi yang sama antara bank yang satu dengan bank yang lain, yaitu dilakukan dalam bentuk tertulis. Apabila nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit menyetujui isi perjanjian tersebut, maka nasabah hanya mengisi berbagai formulir dan menandatangani naskah perjanjian yang telah disiapkan oleh bank sebagai pihak penerbit kartu. Dengan penandatanganan naskah perjanjian tersebut maka secara langsung telah terjadi kesepakatan antara bank dengan nasabah kartu kredit tersebut. Sehingga antara bank dengan nasabah kartu kredit dapat melahirkan hubungan hukum.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah tersebut memiliki hak dan kewajiban yang berbeda pula bagi pihak bank dan nasabah. Kewajiban nasabah kartu kredit adalah sebagai berikut :

- a. Pemegang kartu wajib memberitahukan issuer apabila ada perubahan alamat penagihan.

Menurut UUPK Pasal 5 butir b kewajiban konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Itikad baik tersebut salah satunya adalah dengan mencantumkan data atau keterangan yang benar.

- b. Pemegang kartu yang diterbitkan oleh issuer di Indonesia yang bukan warga Negara Indonesia dan akan kembali ke negaranya karena masa kerjanya di

---

<sup>83</sup>Joni Emirzon, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prehallindo, Jakarta, 2002, Hal. 226

Indonesia sudah habis atau alasan apapun harus melunasi semua sisa tagihannya dan mengembalikan kartunya.

Menurut UUPK Pasal 5 butir c kewajiban konsumen adalah membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Jadi dalam hal ini nasabah tersebut harus membayar atau melunasi sisa tagihannya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati oleh pihak bank.

- c. Apabila nasabah dinyatakan lalai dalam melaksanakan kewajibannya yang timbul dari penggunaan kartu, nasabah bersedia secara sukarela untuk menyerahkan harta kekayaan milik nasabah tersebut kepada Bank BNI *Card Center* dan memberikan kuasa kepada Bank BNI *Card Center* untuk mengkompensasi, menjual atau mencairkan harta kekayaan tersebut guna menyelesaikan seluruh kewajiban nasabah.

Sedangkan hak dari nasabah kartu kredit adalah : <sup>84</sup>

- a. Pemegang kartu kredit yang namanya tercetak pada kartu kredit berhak menggunakan kartunya sebagai alat pembayaran.

Hal tersebut sudah diatur didalam UUPK Pasal 4 butir b konumen berhak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan.

- b. Pemegang kartu kredit berhak memperoleh barang dan layanan jasa dari *merchant*.

---

<sup>84</sup> Joni Emirzon, *Ibid*, Hal. 226

Hal ini sudah diatur dalam UUPK Pasal 4 butir a konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa.

- c. Pemegang kartu kredit berhak untuk mengambil uang tunai pada bank di Indonesia maupun di luar negeri yang memasang logo kartunya selama masih dalam masa berlaku.

UUPK juga sudah mengatur ke dalam Pasal 4 butir a konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa, sehingga nasabah dapat mengambil uang tunai meskipun ia berada di luar negeri karena jaringan Bank BNI tidak hanya terbatas di dalam negeri saja tetapi juga luar negeri.

- d. Memperpanjang berlakunya kartu kredit yang dimiliki, mendapat penggantian yang baru apabila kartu tersebut rusak atau hilang.
- e. Mengajukan keberatan apabila terdapat kesalahan perhitungan.

Selain hak dan kewajiban dari nasabah kartu kredit selaku konsumen, bank BNI selaku pelaku usaha ( penerbit ) memiliki hak dan kewajiban. Adapun kewajiban dari bank sebagai pihak penerbit, adalah sebagai berikut :

- a. Menjamin pembayaran dengan menggunakan kartu kredit yang dilakukan oleh nasabah pemegang kartu.
- b. Mengganti dengan kartu baru bagi pemegang yang kartu kreditnya hilang kemudian mencantumkan nomor kartu kredit yang hilang tersebut ke dalam daftar hitam.

Hal tersebut sudah diatur di dalam UUPK Pasal 7 butir d dimana kewajiban pelaku usaha adalah menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku. Salah satunya adalah mengganti kartu kredit milik nasabah yang hilang.

- c. Melakukan penagihan ke alamat pemegang kartu atas sejumlah uang yang telah dibelanjakan oleh pemegang dengan menggunakan kartu kreditnya.
- d. Menginformasikan kepada nasabah kartu kredit mengenai produk, program dan kegiatan lainnya sehubungan dengan peningkatan fitur, fasilitas dan / atau layanan Bank BNI *Card Center* kepada nasabah melalui media tulisan, telepon, dan media lainnya ( baik elektronik maupun non elektronik ).

Hal ini sudah diatur di dalam UUPK Pasal 7 butir b dimana kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan .

Di samping kewajiban, bank sebagai penerbit juga memiliki hak, antara lain adalah :

- a. Memperoleh dan memeriksa kebenaran data dan / atau informasi dari pihak manapun.
- b. Mengubah atau menambah persyaratan bagi para calon pemegang kartu kredit.

- c. Mengambil kembali kartu kredit atau segala fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu setiap saat bila dianggap perlu.
- d. Mengenakan denda atas keterlambatan yang dilakukan oleh pemegang kartu dalam melunasi hutangnya dan mengenakan bunga pada setiap angsuran hutang.
- e. Memblokir / mendebet / mencairkan rekening kartu, Giro, Deposito ataupun tabungan milik nasabah yang ada di Bank BNI baik yang telah ada maupun yang akan ada dikemudian hari, guna menyelesaikan kewajiban nasabah yang timbul dari penggunaan kartu kredit tersebut.

Hal ini tercantum di dalam UUPK Pasal 6 butir c dimana pelaku usaha berhak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Maksudnya jika nasabah mengalami kredit macet dan tidak dapat memnuhi kewajibannya maka pihak bank akan mengambil tindakan tegas dengan cara menutup jalan transaksi kartu kredit tersebut ( di blokir ) sehingga nasabah tidak dapat menggunakan fasilitas kartu kredit tersebut.

- f. Mempertimbangkan apakah sebuah kartu kredit yang sudah habis masa berlakunya dapat diperpanjang atau tidak.
- g. Menyerahkan tuntutan-tuntutan pembayaran yang masih terhutang oleh pemegang kartu kepada pengacara.
- h. Memungut biaya administrasi untuk pembuatan kartu kredit baru dan pada saat penarikan uang tunai oleh pemegang kartu.

Hal ini tercantum di dalam UUPK Pasal 6 butir a dimana hak dari pelaku usaha adalah menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.

- i. Berhak atas sejumlah komisi atau pembagian keuangan bersama pihak penerima pembayaran dengan kartu kredit.

Setelah kartu kredit yang diajukan oleh nasabah sudah disetujui, biasanya *Card issuer* akan menghubungi nasabah sekedar untuk memberitahukan bahwa kartu tersebut sedang dalam proses pembuatan. Selanjutnya *Card issuer* akan mengirimkan kartu yang telah jadi tersebut melalui jasa kurir khusus. Oleh karena itu kartu kredit hanya dapat diterima oleh nasabah yang bersangkutan, tidak dapat diberikan kepada orang lain.

Kartu kredit tersebut dapat dipergunakan oleh nasabah untuk membeli barang – barang yang diinginkan setelah ada persetujuan dari pihak bank yang biasanya berlaku 1 ( satu ) hari setelah kartu kredit tersebut diterima, baru kemudian kartu kredit tersebut dapat digunakan untuk transaksi. Contohnya jika nasabah tersebut ingin membeli barang di supermarket. Barang – barang yang dibelinya akan dibayar dengan menggunakan kartu kredit . Oleh pihak kasir ( *merchant* ) akan meminta kartu kredit tersebut, kartu kredit akan diteliti terlebih dahulu dengan cara melihat foto si nasabah yang tertera pada kartu tersebut atau juga pihak kasir akan meminta KTP , cara ini dilakukan supaya tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan. Kemudian setelah kartu kredit diperiksa maka pihak kasir akan menggesek kartu tersebut pada sebuah alat yang bernama *Point Of*

*Sale Terminal* dimana melalui alat ini nasabah dapat membayar tagihan atas barang yang telah dibelinya dan langsung dimasukkan ke dalam rekening merchant tersebut. Tetapi yang perlu diketahui biasanya pihak merchant akan membebankan biaya 3 % dari nilai transaksi jika nasabah menggunakan kartu kredit dan biaya ini yang sering dikeluhkan oleh nasabah yang menggunakan kartu kredit. Keluhan ini memang beralasan karena biaya yang dikeluarkan akan menjadi lebih tinggi.

Pada perjanjian pemegang kartu yaitu suatu perjanjian yang dibuat antara nasabah ( *card holder* ) dengan pihak bank ( *issuer* ). Perjanjian ini memuat pokok-pokok ketentuan sebagai berikut :<sup>85</sup>

#### (1) Pemilikan Kartu

- a. Kartu adalah milik bank (*issuer*) dan karenanya harus dikembalikan atas permintaan. Pemegang kartu harus menandatangani pada bagian belakang kartu pada saat penerimaan kartu tersebut.
- b. Dengan ditandatanganinya kartu tersebut berarti pemegang kartu setuju untuk mengikatkan diri dan tunduk pada ketentuan-ketentuan serta persyaratan yang terdapat dalam perjanjian tersebut.
- c. Kartu tidak boleh dipindahtangankan.
- d. Pemegang kartu harus membayar uang pangkal dan iuran tahunan.

#### (2) Masa Berlakunya Kartu

- a. Kartu hanya dapat digunakan selama masa berlakunya yang tercantum dalam kartu tersebut.

---

<sup>85</sup> Soediyono Reksoprayitno, *Ibid*, Hal. 267-269

- b. Perpanjangan kartu dapat dilakukan secara otomatis atas persetujuan pihak bank (*issuer*).

### (3) Transaksi - Transaksi

- a. Pemegang kartu harus menandatangani slip pembelian barang atau jasa yang menggunakan kartu dan *cash advance slip* untuk pengambilan uang tunai.
- b. Pemegang kartu bertanggung jawab atas semua transaksi termasuk tagihan-tagihan, ongkos-ongkos dan bunga yang dibebankan pada rekeningnya.
- c. Bank (*issuer*) tidak bertanggung jawab terhadap *merchant* yang menolak pembayaran dengan kartu dan setiap permasalahan yang menyangkut pembelian barang-barang atau jasa oleh pemegang kartu.

### (4) Pembayaran Tagihan

- a. *Statement* tagihan akan dikirim bank (*issuer*) setiap bulan sekali kepada pemegang kartu dan pemegang kartu wajib melakukan pembayaran minimum selambat-lambatnya dalam jangka waktu tertentu dari tanggal *statement* tagihan dikeluarkan.
- b. Apabila ada kesalahan terhadap tagihan yang terdapat dalam *statement* tagihan harus diberitahukan *issuer* selambat-lambatnya beberapa hari sejak tanggal penerimaan *statement* tagihan tersebut.
- c. Besarnya pembayaran minimum.

- d. Tagihan atas penggunaan kartu suplemen atau tambahan adalah tanggung jawab pemegang kartu utama dan akan ditagih bersama-sama dalam satu *statement* tagihan.
- e. *Issuer* dapat melakukan pemotongan langsung atas tagihan pemegang kartu yang mempunyai rekening pada *issuer* atau bank.

(5) Bunga dan Biaya-Biaya

- a. Pemegang kartu yang melakukan pembayaran seluruh jumlah tagihan sebelum tanggal jatuh tempo, maka *issuer* tidak akan menarik biaya administrasi.
- b. *Issuer* akan mengenakan bunga atas sisa tagihan yang belum dibayar.
- c. Pemegang kartu yang tidak melunasi pembayaran minimum sampai dengan jatuh tempo atau pemegang kartu membayar kurang dari jumlah minimum tersebut akan dikenakan biaya administrasi yang ditentukan oleh *issuer*.

(6) Limit Kredit

- a. Pemegang kartu tidak dibenarkan menggunakan kartu lebih dari limit kredit yang telah ditetapkan *issuer*.
- b. Apabila pengguna kartu melebihi limit kredit akan dikenakan bunga sebesar tertentu yang diperhitungkan sejak terjadinya transaksi yang melampaui limit kredit.

(7) Penarikan Uang Tunai

- a. Pemegang kartu dapat menarik uang tunai (*cash advance*) disetiap tempat yang ditunjuk.
- b. Penarikan uang tunai tersebut akan dikenakan biaya administrasi sebesar persentase tertentu dari jumlah penarikan atau minimum sebesar tertentu.

#### (8) Transaksi Dalam Valuta Asing

Transaksi yang dilakukan dalam valuta asing akan ditagih dalam rupiah berdasarkan nilai konvensi yang ditentukan oleh *issuer* pada saat tagihan atas transaksi tersebut diterima oleh *issuer*.

#### (9) Kehilangan Kartu

- a. Apabila terjadi pencurian atau kehilangan kartu, pemegang kartu harus segera memberitahukan kepada *issuer* atau perusahaan kartu.
- b. Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas transaksi yang telah terjadi sebelum diterimanya laporan kehilangan tersebut.
- c. *Issuer* akan mengenakan biaya administrasi sebesar tertentu untuk penggantian kartu yang dilaporkan hilang.

#### (10) Jasa Pihak Ketiga

Dalam hal pemegang kartu tidak membayar tagihannya yang masih terhutang sesudah keanggotaannya dibatalkan, *issuer* berhak menggunakan jasa pihak ketiga untuk melakukan penagihan terhadap pemegang kartu

tersebut, dan semua biaya yang timbul akibat penagihan ini menjadi beban pemegang kartu.

Selain hubungan hukum yang terjadi antara penerbit kartu kredit dalam hal ini adalah pihak bank dengan nasabah selaku pemegang kartu kredit, terdapat pula hubungan hukum yang lain. Hubungan hukum tersebut adalah hubungan hukum yang terjadi antara penerbit ( bank ) dengan *merchant* yang didasarkan pada perjanjian yang saling menguntungkan.

Sifat dari hubungan hukum ini adalah hubungan hukum untuk melakukan pekerjaan tertentu. Dalam hal ini *merchant* berkewajiban melayani transaksi barang atau jasa dengan setiap pemegang kartu kredit (yang telah dikeluarkan oleh pihak penerbit). Sedangkan *issuer* (bank atau penerbit) berkewajiban membayar setiap tagihan yang diajukan oleh *merchant* sebagai akibat dari transaksi yang telah terjadi (dengan kartu kredit).

Perjanjian antara penerbit dengan *merchant* pada dasarnya merupakan realisasi dari hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Perjanjian kedua belah pihak ini berpijak pada syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Pada umumnya perjanjian antara pihak penerbit dengan *merchant* merupakan perjanjian baku. Dari perjanjian tersebut telah melahirkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak.

Adapun kewajiban dari pihak *merchant*, adalah :<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup> Joni Emirzon, *Op.cit*, Hal 231-232

- a. Melayani segala transaksi atas pembelian barang dan jasa yang dilakukan dengan kartu kredit yang sah dan berasal dari bank penerbit yang bekerjasama dengannya.
- b. Menghubungkan pihak penerbit untuk memberitahukan setiap transaksi yang terjadi.
- c. Menghubungkan atau memberitahukan kepada pihak penerbit apabila menemui kejanggalan-kejanggalan dalam suatu pemakaian kartu kredit.
- d. Memeriksa daftar hitam yang dikirim secara berkala oleh pihak penerbit, sebelum menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit.
- e. Mengirimkan faktur pembelanjaan dengan kartu kredit untuk tagihan yang dilakukan terhadap pihak penerbit.

Sedangkan hak-hak dari *merchant*, adalah : <sup>87</sup>

- a) Pihak penerima pembayaran dengan kartu kredit berhak menolak pembayaran yang dilakukan oleh seseorang atas pembelian sejumlah barang dengan mempergunakan kartu kredit, apabila pihak penerima meragukan keabsahan berlakunya kartu kredit tersebut.
- b) Menerima pembagian keuntungan dari pihak bank penerbit atas sejumlah pembayaran transaksi pembelian yang dilakukan dengan kartu kredit.
- c) Menaikkan setiap harga yang dibeli dengan menggunakan kartu kredit, beberapa persen (antara 20 % sampai 40 %) lebih tinggi dari harga pembelian dengan uang tunai.

---

<sup>87</sup> Joni Emirzon, *Ibid*, Hal. 232

- d) Menempelkan atau menunjang stiker kartu kredit dari bank penerbit yang bekerjasama dengannya di muka pintu toko, kaca etalase, kasir maupun tempat-tempat lain yang memungkinkan untuk itu.

Selain pihak *merchant*, bank sebagai pihak penerbit juga memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban tersebut, adalah :

- 1 Menerima biaya administrasi dari jumlah tagihan yang diajukan kepada penerbit.
- 2 Menerima pembayaran dari pemegang kartu.

Sedangkan kewajiban dari bank sebagai pihak penerbit adalah membayar setiap tagihan dari *merchant* dalam jangka waktu yang telah ditentukan atas slip yang dikirimkan.

Hubungan hukum yang terakhir diantara para pihak dalam penggunaan kartu kredit adalah hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan *merchant*. Hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan *merchant* bersifat isidental dan sementara. Hubungan hukum ini terjadi pada saat transaksi, yaitu transaksi jual beli barang atau pelayanan jasa. Perjanjian yang timbul adalah perjanjian timbal balik, hal ini dapat diketahui melalui hak dan kewajiban masing-masing pihak.

*Merchant* berkewajiban menyerahkan barang yang telah ditransaksikan dan memberikan pelayanan jasa yang ditransaksikan. Sedangkan pemegang kartu kredit berkewajiban membayar harga barang atau jasa dengan cara

menandatangani slip yang diberikan oleh *merchant*. Dalam perjanjian jual beli dengan menggunakan kartu kredit secara nyata pihak *merchant* baru menerima pembayaran setelah prosedur dan syarat dipenuhi untuk melakukan penagihan kepada penerbit kemudian baru dilaksanakan pembayaran setelah dikurangi dengan komisi yang telah diperjanjikan.

Pengakhiran perjanjian penerbitan kartu kredit dapat dilakukan sebelum masa berlaku kartu kredit berakhir dengan melakukan pemblokiran dan dengan membatalkan dan atau membekukan kartu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah kartu kredit, dan seluruh hutang pemegang kartu kredit menjadi jatuh tempo dan dapat segera ditagih serta harus dibayar seketika dan sekaligus lunas.

Perjanjian antara pihak bank (*issuer*) dengan nasabah pemegang kartu kredit akan berakhir, apabila :<sup>88</sup>

a. *Issuer* berhak memblokir atau membatalkan penggunaan kartu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan seluruh tagihan pemegang kartu menjadi jatuh tempo serta harus dibayar seketika dalam keadaan sebagai berikut :

- Pemegang kartu tidak mematuhi ketentuan yang ditetapkan oleh *issuer*.
- Pemegang kartu dinyatakan pailit.
- Pemegang kartu melakukan perbuatan melawan hukum.
- Pemegang kartu meninggal dunia maka kewajiban-kewajibannya harus diselesaikan oleh ahli waris.
- Pemegang kartu dinyatakan mengundurkan diri dari keanggotaannya.

---

<sup>88</sup> Soediyono Reksoprayitno, *Log.cit*, Hal. 269-270

- b. Kartu harus dikembalikan apabila terjadi pembatalan atau pengakhiran perjanjian.
- c. *Issuer* berhak untuk memblokir penggunaan kartu atau permohonan otorisasi tanpa memberikan alasan apapun atau pemberitahuan terlebih dahulu dan tidak bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang diderita oleh pihak pemegang kartu akibat pemblokiran atau penolakan tersebut.

Dalam hal ini, pihak bank sebagai *issuer* berhak untuk melakukan beberapa hal tertentu, antara lain :

- 1 *Issuer* berhak merubah perjanjian ini setiap saat dan setiap perubahan akan diberitahukan kepada pemegang kartu kredit secara tertulis.
- 2 *Issuer* berhak bertukar informasi tentang dana pemegang kartu dengan pusat-pusat kartu lainnya.

Bila terjadi salah satu dari hal – hal tersebut diatas, maka nasabah kartu kredit wajib mengembalikan kartunya berikut kartu tambahannya kepada Bank dalam keadaan terpotong menjadi dua ( 2 ) dan Bank dengan ini akan mengesampingkan Pasal 1266 dan Pasal 1267 KUHPerdara, khususnya mengenai pembatalan yang harus dimintakan oleh pihak Pengadilan.

Selengkapnya bunyai dari Pasal 1266 KUHPerdara adalah sebagai berikut:  
“ Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan – persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak idak memenuhi kewajibannya ”.

Dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, Hakim adalah leluasa, menurut keadaan, atas permintaan si tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu manapun namun tidak boleh lebih dari satu bulan.

Sedangkan Pasal 1267 KUHPerdara berbunyi :

“ Pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia, jika hal itu masih dapat dilakukan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian, atautkah ia akan menuntut pembatalan perjanjian, disertai penggantian biaya kerugian dan bunga ”.

### **3. Faktor – faktor Penghambat Dalam Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit**

Pada hasil penelitian, faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit adalah :

#### **3.1 Dilihat dari sisi pelaku usaha**

- a. Bank tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang. Namun bila hal tersebut diminta oleh pengirim maka bank akan mengusahakannya dengan dikenakan biaya yang dibebankan kepada pengirim. Dalam hal ini nasabah memiliki kedudukan yang lemah

bila terjadi permasalahan dengan pihak bank, sebab pada ketentuan ini disebutkan bahwa bank tidak berkewajiban untuk memperoleh tanda bukti. Bank dapat mengusahakannya dengan biaya yang harus dibayar oleh nasabah. Apabila terjadi permasalahan, nasabah akan merasa kesulitan untuk mengajukan klaim ke pihak bank. Sehingga pemberian perlindungan hukum kepada nasabah belum dilakukan secara maksimal.

- b. Tidak menutup adanya *human error* yang dilakukan oleh pegawai bank BNI itu sendiri, sehingga nasabah kartu kredit merasa dirugikan. Sebagai contoh pada saat nasabah ingin melakukan transfer dana, tidak menutup kemungkinan pihak bank BNI juga melakukan kesalahan sehingga dana yang seharusnya ditransfer tidak ada., hal ini jelas sangat merugikan nasabah kartu kredit.

Bank BNI akan mengambil tindakan yang tegas dengan cara menghubungi atau menyurati pihak nasabah kartu kredit untuk menyelesaikan masalah kerugian transfer. Hal seperti inilah selain merugikan kepentingan dari pihak bank BNI itu sendiri juga merugikan pihak nasabah kartu kredit. Hal ini jelas tidak sesuai dengan UUPK Pasal 4 butir a dimana seharusnya konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa.

### **3.2 Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen**

- a. Nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk perbankan. Informasi yang jelas dan lengkap

merupakan hal yang penting bagi nasabah perbankan untuk memilih suatu produk perbankan, sebelum nasabah tersebut memutuskan dan menggunakan salah satu produk perbankan tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan dalam UUPK Pasal 5 butir a dimana nasabah berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa demi keamanan dan keselamatan.

- b. Sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Dimana nasabah tidak membaca terlebih dahulu mengenai ketentuan dan persyaratan yang terlampir pada aplikasi atau formulir tersebut. Menurut UUPK Pasal 5 butir a dimana nasabah berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Hal ini kadang – kadang tidak dilakukan oleh nasabah, sehingga mengakibatkan kerugian pada diri nasabah itu sendiri. Hal ini terkait dengan kedudukan nasabah yang lemah.

### **3.3 Dilihat dari sisi lain**

- a. Penggunaan teknologi dalam Perbankan

Penggunaan teknologi dalam kehidupan masyarakat semakin meningkat, dimana masyarakat adalah konsumen yang diuntungkan dengan adanya kecanggihan teknologi ini. Hal ini terlihat pada peningkatan pemanfaatan

teknologi informasi di hampir semua bidang dan salah satunya adalah perbankan.<sup>89</sup>

Kecanggihannya teknologi dalam dunia perbankan telah menimbulkan apa yang disebut dengan perbankan elektronik atau *electronic banking*. Perbankan elektronik disebut juga dengan sistem pemindahan uang atau dana secara elektronik yang umumnya disebut dengan *Electronic Funds Transfer* (EFT). EFT merupakan penerapan teknologi komputer pada perbankan terutama pada aspek pembayarannya dalam sistem perbankan yang timbul karena adanya keinginan dari bank untuk membuat pelayanan yang selama ini berlangsung menjadi lebih cepat, lebih akurat dan bersifat *real time*.<sup>90</sup>

Pengertian EFT menurut Anu Aora seperti dikutip dari Salmidjas Salam adalah “ *Any transfer of funds, other than a transaction initiated by cheque or other similar paper instrument, made through an electric terminal or computer or by means of magnetic tape so as to order, instruct or authorize a participating financial institution to credit or debit an account* „<sup>91</sup>

Menurut Sasraandajaja EFT adalah pengiriman uang yang dilakukan dengan mempergunakan teknologi komputer dan komunikasi.<sup>92</sup>

---

<sup>89</sup> Kuswiyanto Tami Haryono, *Perkembangan Pembangunan Hukum Nasional tentang Hukum Teknologi dan Informatika*, BPHN Depkeh, Jakarta, 1995, hal.22

<sup>90</sup> Dudley G. Lockett, *Uang dan Perbankan Edisi Kedua*, Erlangga, Jakarta, 1994, Hal 69-70

<sup>91</sup> Anu Aora, Dikutip dari Salmidjas Salam, Op.Cit, hal.98

<sup>92</sup> J.Sudama Sasraandajaja, *Makalah “Masalah Penerapan Hukum Dalam Penerapan Kasus – Kasus Kejahatan Komputer di Indonesia,”* BPHN, Jakarta, 1990, hal.2 ”

Munir Fuady berpendapat bahwa EFT merupakan transfer dana dimana salah satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan warkat ( transfer secara fisik ) kemudian diganti dengan menggunakan media elektronik.<sup>93</sup>

*Electronic Funds Transfer* (EFT) sebagai output dari kecanggihan teknologi, memiliki manfaat dan resiko dalam penggunaannya. Manfaat utama perbankan elektronis ini adalah terletak pada kemampuannya untuk mengurangi biaya-biaya. Sedangkan resiko yang dapat ditimbulkan dari perbankan elektronis ini adalah terletak pada resiko teknis, resiko administrative, resiko sumber daya manusia dan resiko kriminal atau kejahatan.<sup>94</sup>

Timbulnya resiko-resiko diatas, tidak dapat dilepaskan dari mekanisme operasional dan manajemen *Electronic Funds Transfer* ( EFT ). Mekanisme operasional yang transparan, bersifat *up to date* serta manajemen *Electronic Funds Transfer* (EFT) yang professional dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pengembangan *Electronic Funds Transfer* ( EFT ) sebagai bagian dari sistem pembayaran dalam perbankan. Mekanisme operasional tersebut terkait dengan pemrosesan data elektronik.<sup>95</sup> Pada umumnya bank mengembangkan sendiri mekanisme operasionalnya ( sistem ) dalam menyelenggarakan *Electronic*

---

<sup>93</sup> Munir Fuady, Op.cit, hal.118

<sup>94</sup> Nana Supriana, *Pengawasan Pelaksanaan Electronic Funds Transfer Dalam Praktek Perbankan*, Makalah Seminar Aspek Hukum *Electronic Funds Transfer*, Jakarta, 8 Mei 1996, Hal. 3

<sup>95</sup> Julius Latumaerissa, *Esensi-Esensi Perbankan Internasional Cetakan Pertama*, Bumi Aksara, Jakarta, 1996, Hal. 2-3

*Funds Transfer* ( EFT ) dengan memperhatikan praktek-praktek yang telah dilakukan oleh bank-bank yang telah maju.

Penggunaan EFT dengan menggunakan sarana kartu plastik khususnya kartu kredit telah membawa dampak yang besar, baik positif maupun negatif. Beberapa hal yang menjadi alasan bagi seorang nasabah lebih memilih untuk menggunakan kartu kredit pada saat ini , adalah :

- a. Praktis, dapat digunakan sebagai pengganti uang tunai
- b. Aman, seorang nasabah akan merasa lebih aman untuk membawa kartu kredit sebagai pengganti uang tunai daripada membawa uang tunai dalam jumlah banyak bila hendak berpegian
- c. Prestise atau gengsi, adanya anggapan di masyarakat bahwa seseorang dapat dikatakan mampu secara ekonomi apabila seseorang tersebut memiliki kartu kredit lebih dari satu
- d. Adanya ketertarikan nasabah dengan hadiah-hadiah yang ditawarkan oleh pihak bank melalui kartu kredit tersebut

Dengan menggunakan kartu kredit yang bisa diterima sebagai alat pembayaran di seluruh dunia tersebut, maka kita dapat melakukan berbagai macam transaksi baik di dalam negeri maupun di luar negeri, misalnya untuk check – in di hotel, periksa kesehatan, ataupun ke tempat – tempat hiburan seperti restoran, hotel tanpa perlu kerepotan.

Pemakaian kartu kredit juga di dukung dengan alat yang bernama *Point of Sale Terminal* ( POS ) atau tempat penjualan adalah suatu alat yang dipasang pada

kasir suatu *merchant* dimana melalui alat tersebut nasabah kartu kredit dapat membayar tagihan atas pembelian melalui rekeningnya di bank dan langsung dimasukkan ke dalam rekening *merchant* tersebut.<sup>96</sup>

Media yang digunakan adalah kartu magnetis dan pin sebagai alat otorisasinya. Jasa – jasa yang diberikan kepada POS antara lain adalah pengesahan kartu kredit atau kartu debit, pendebitan langsung ( pengalihan dana secara *on-line* dari rekening bank pembeli ke rekening *merchant* ), produk – produk yang dapat digunakan pada POS, salah satunya adalah kartu kredit. Dimana penggunaan POS dapat dilakukan di restoran, hotel, swalayan dan tempat – tempat hiburan lainnya.

Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa penggunaan teknologi tersebut selain memberikan kemudahan bagi nasabah juga memiliki kelemahan yang berpotensi merugikan kepentingan nasabah. Kelemahan ini berasal dari sistem teknologi itu sendiri, khususnya yang ada pada sistem pembayaran ,antara lain :

- 1) Transaksi dengan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya kartu kredit dapat dipengaruhi oleh berbagai cara yang tidak sah, sehingga memungkinkan terjadinya penyalahgunaan jasa layanan elektronik oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Penggunaan kartu kredit selain membawa manfaat ternyata juga membawa kerugian. Di era globalisasi dimana kecanggihan teknologi ikut berperan, Kecanggihan transaksi yang menggunakan sarana kartu kredit tidak dapat

---

<sup>96</sup> Tulria P.Tawaf, *Audit Intern Bank Suatu Penelaahan Serta Petunjuk Pelaksanaannya*, Salemba Empat, Jakarta, 1999, hal.504

terlepas dari kemajuan teknologi. Teknologi telah merubah banyak aspek bisnis dan pasar. Dalam bisnis perdagangan misalnya, kemajuan teknologi telah melahirkan metode bertransaksi yang dikenal dengan istilah *E-commerce* ( *Electronic Commerce* ). Secara lebih luas, *e-commerce* merupakan penggunaan alat – alat elektronik dan teknologi untuk melakukan perdagangan, meliputi interaksi *business – to – business*, dan *business – to – consumer*.

*E-commerce* merupakan kegiatan – kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen ( *consumers* ), manufaktur ( *manufactures* ), *services providers* dan pedagang perantara( *intermediaries* ) dengan menggunakan jaringan komputer ( *computer networks* ), yaitu internet. Penggunaan sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spectrum kegiatan komersial.

Dapat disimpulkan bahwa kegiatan *E – commerce* adalah suatu transaksi yang menggunakan jaringan komputer ( *computer networks* ), yaitu internet untuk melakukan kegiatan bisnis, dimana didalamnya terjadi pembelian atau penjualan jasa atau produk antara kedua belah pihak, dan cara pembayarannya salah satunya adalah dengan menggunakan kartu kredit. Transaksi komersial ini terdapat di dalam media elektronik ( media digital ) yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi. Transaksi dengan menggunakan *E- Commerce* dirasakan selain membawa kemudahan dalam bertransaksi ternyata juga membawa dampak negatif karena transaksi seperti ini sangat rentan sekali akan fraud atau penipuan. Penipuan yang dilakukan

dengan kartu kredit jelas sangat merugikan kepentingan para pemegang kartu kredit, sebagai contoh tiba – tiba terdapat tagihan atas transaksi yang tidak pernah mereka lakukan atau yang lebih mengerikan, kartu kredit mereka dibobol atau digunakan secara tidak benar oleh oknum – oknum yang tidak bertanggungjawab. Hal ini banyak sekali terjadi, dimana berbagai cara dilakukan oleh oknum – oknum tersebut untuk mendapatkan data – data kartu kredit, diantaranya dilakukan dengan cara :

- a) *Chatting*, merupakan cara yang ampuh sambil berbincang – bincang yang dilakukan sebagai ajang dalam barter nomor kartu kredit .
- b) *Billing* atau tagihan kartu kredit, mencari *billing* atau tagihan dari tong sampah atau dapat terjadi pihak toko dalam hal ini adalah merchant atau kasir memegang salinan ( *copy* ) dari *billing* tersebut dan menyalin nomor kartu kredit atau dapat pula dengan menggunakan suatu alat untuk merekam data yang ada di pita magnetis kartu kredit.
- c) Jebakan hadiah sering dipergunakan untuk menggaet orang untuk menyebutkan nomor kartu kredit miliknya tanpa sengaja. Jebakan ini dapat dilakukan dengan menelepon aau melalui sms ( *short message service* ). Kemudian pihak carder akan menanyakan nomor kartu kredit dan menjebak pemegang kartu.
- d) Mencuri data melalui telepon, misalnya dengan menelepon seseorang dan mengabarkan bahwa penggunaan kartu sudah mencapai limit atau *off the limit*. Pihak pemegang kartu akan segera komplain dan hal ini ternyata digunakan

oleh oknum dengan meminta nomor kartu dan data – data lain untuk dicek di *databasenya*.

e) Cara terakhir yang dilakukan adalah dengan menggunakan perangkat *surveillance* untuk mendapatkan nomor kartu kredit dari calon korban. Selain itu, untuk dapat masuk di dalam database milik penyedia layanan internet atau situs komersial akan didapat ratusan bahkan ribuan nomor kartu kredit.

2) Nasabah akan mengalami kesulitan melakukan klaim kepada pihak bank apabila terjadi permasalahan yang timbul dari transaksi tersebut.

3) Dana yang dipindah secara instant tanpa adanya penelitian ulang oleh petugas terhadap transaksi – transaksi individual.

4) Kondisi VSAT ( Jaringan Vertikal Satelit ) adalah jaringan komunikasi yang seringkali menjadi hambatan , karena teknologi canggih yang digunakan bank tersebut belum dapat memberikan kenyamanan yang maksimal bagi nasabahnya.

5) Sumber Daya Manusia yang kurang mendukung.

b. Kurang berperannya pihak – pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah Kartu Kredit, yang terdiri dari :

- Bank Indonesia

Bank Indonesia selaku bank sentral yang mempunyai tugas sebagai pembina dan pengawasan terhadap bank – bank yang ada dirasakan belum berperan aktif dalam penggunaan sistem *Electronic Funds Transfer* khususnya

kartu kredit , belum ada Undang – Undang secara efektif yang mengatur tentang penggunaan sistem ini.

Peraturan mengenai kegiatan usaha bank ini diatur dalam Pasal 29 ayat ( 2 ) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Dimana dalam pasal ini mengatur mengenai prinsip kehati-hatian. Pengaturan prinsip kehati-hatian ini dilaksanakan oleh karena nasabah tidak berada dalam posisi untuk mengetahui dan menilai keamanan dan kesehatan serta tidak memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha dari bank tersebut.<sup>97</sup>

Meskipun pihak Bank Indonesia telah memberikan perlindungan hukum kepada nasabah kartu kredit dengan cara mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia ( PBI ) , yang berupa :

- Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia ini adalah membantu nasabah perbankan dengan cara memberikan informasi secara transparan mengenai suatu produk bank, manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank tersebut serta meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam hubungannya dengan bank.
- Peraturan Bank Indonesia ( PBI ) No. 7 / 7 / PBI / 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia, adalah memberikan perlindungan hukum nasabah dan menjamin hak-hal nasabah dalam hubungannya dengan bank serta mengatur penyelesaian pengaduan nasabah kepada bank.

---

<sup>97</sup> Sjamsul Arifin, *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*, Bahan Internet

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8 / 2 / PBI / 2006 tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7 / 2 / PBI / 2005 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.

Meskipun Bank Indonesia sudah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia ( PBI ) namun dirasakan belum efisien. Kartu kredit sudah menjadi suatu kebutuhan masyarakat sebagai pengganti alat pembayaran secara tunai. Diharapkan pihak bank lebih bersikap proaktif, sebagai dasar tercapainya perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit. Dimana peran pemerintah, dalam hal ini adalah peran Bank Indonesia diharapkan mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul antara pihak bank selaku pelaku usaha dengan pihak nasabah kartu kredit selaku konsumen. Diharapkan Peraturan Bank Indonesia ( PBI ) No. 10 / 10 / PBI / 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia ( PBI ) No. 7 / 7 / PBI / 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.dapat lebih berperan untuk menunjang Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen belum berperan secara aktif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk juga kepada nasabah perbankan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari lembaga tersebut sehingga nasabah perbankan tidak memiliki informasi yang cukup mengenai keberadaan dari lembaga ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa apabila terjadi permasalahan antara nasabah perbankan dengan pihak bank maka

penyelesaiannya dilakukan secara musyawarah antara nasabah dengan pihak bank. Hal ini disebabkan oleh karena menyangkut kredibilitas nama bank tersebut dimata masyarakat.

c. Dilihat dari sisi perundang – undangan

Bahwa selama ini belum ada peraturan khusus mengenai transaksi *Electronic Funds Transfer* khususnya kartu kredit di Indonesia untuk dijadikan acuan atau dasar. Meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun dirasakan undang – undang tersebut belum efisien, hal ini dikarenakan terdapat adanya kritik di tubuh undang – undang itu sendiri. Kebijakan pengaturan untuk menangani kejahatan yang timbul melalui kartu kredit nampaknya belum jelas dan masih ragu – ragu. Dalam Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik hanya terdapat satu pasal yang mengatur kejahatan kartu kredit, yaitu berkaitan dengan perbuatan menggunakan dan / mengakses kartu kredit orang lain secara tanpa hak. Berdasarkan pada alur proses transaksi kartu kredit, ketentuan dalam Pasal 51 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik hanya dapat menjangkau pelanggaran pada tahapan *card embossing and delivery ( courier / recipient or customer )* dan *usage*. Namun demikian, tidak semua modus operandi dalam tahapan tersebut dapat terjangkau, karena ketentuan Pasal 51 juncto Pasal 34 dari UU No. 8 Tahun 2008 hanya mengatur perbuatan yang dilakukan oleh orang yang menggunakan kartu kredit tetapi tidak termasuk pedagang atau pengelola yang juga dapat menjadi

pelaku kejahatan kartu kredit. Sehingga apabila terjadi permasalahan yang berkaitan dengan hal ini maka menggunakan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikannya, meskipun UUPK itu sendiri tidak mengatur secara khusus transaksi – transaksi EFT khususnya kartu kredit yang menggunakan sarana teknologi.

#### **BAB IV**

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya, meskipun pihak bank telah memberikan perlindungan hukum melalui tiga tahap, hal ini dapat terlihat pada saat :
  - a. Tahap pra transaksi, adalah tahap sebelum adanya transaksi dimana pihak bank dalam hal ini adalah Bank BNI telah melakukan penawaran dan pengenalan produk khususnya kartu kredit, pihak bank berusaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada calon nasabah. Hal ini sudah sesuai dan diatur didalam UUPK Pasal 4 huruf c mengenai hak konsumen dan Pasal 7 huruf c mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi.
  - b. Tahap transaksi, adalah tahap dimana telah terjadi adanya kesepakatan antara pihak nasabah dengan pihak Bank BNI melalui ditandaatanganinya aplikasi atau formulir yang sudah dibuat sepihak oleh pihak bank, sehingga menimbulkan hubungan hukum di antara kedua belah pihak.
  - c. Tahap setelah transaksi, adalah tahap penyelesaian sengketa antara nasabah dengan pihak Bank BNI. Penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan cara damai, hal ini tidak bertentangan dengan ketentuan Penjelasan Pasal 45 ayat 2. penyelesaian sengketa secara damai antara pihak nasabah dengan pihak bank terjadi dikarenakan menyangkut kredibilitas bank di mata masyarakat dan juga pihak nasabah

tidak ingin menyelesaikan permasalahan tersebut melalui jalur pengadilan maupun lembaga yang berwenang, misalnya lembaga konsumen.

2. Keinginan nasabah untuk memiliki kartu kredit dari sebuah bank dapat menimbulkan adanya hubungan hukum, hal ini terjadi pada saat penandatanganan aplikasi kartu kredit, dimana basic dari hubungan tersebut adalah *contractual liability* sehingga dari hubungan hukum tersebut dapat menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak nasabah dengan pihak bank.
3. Faktor – faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit antara lain meliputi :
  - a. Dilihat dari sisi pelaku usaha, dimana pihak Bank tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang dan juga tidak menutup adanya *human error* yang dilakukan oleh pegawai bank BNI itu sendiri.
  - b. Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen, dimana nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk perbankan dan juga sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir.
  - c. Dilihat dari sisi lain, yaitu penggunaan teknologi dalam perbankan, kurang berperannya pihak – pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah kartu kredit maupun dari sisi perundang – undangan itu sendiri.

## **B. Saran**

Berdasarkan pada hasil peneliian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran – saran antara lain sebagai berikut :

1. Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak bank hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya, sehingga hubungan hukum antara pihak bank dengan nasabah kartu kredit akan berjalan dengan baik karena kedua belah pihak saling mengetahui akan hak dan kewajibannya masing – masing, sehingga kepercayaan nasabah terhadap pihak bank akan semakin meningkat.
2. Untuk Pemerintah seharusnya ada peraturan yang khusus untuk mengatur transaksi kartu kredit sehingga jika ada permasalahan yang sehubungan dengan hal tersebut maka dapat segera diselesaikan, meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik namun pada kenyataannya peran dari UU tersebut dirasakan belum efisien, hal ini terlihat dalam Pasal 51 junto Pasal 34 dari UU No. 8 Tahun 2008 dimana hanya mengatur perbuatan yang dilakukan oleh orang yang menggunakan kartu kredit tetapi tidak termasuk pedagang atau pengelola yang juga dapat menjadi pelaku kejahatan kartu kredit. Hal ini dirasakan belum cukup untuk melindungi masyarakat dan pihak – pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representatif yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan dengan menggunakan kartu kredit.



**PERLINDUNGAN NASABAH KARTU KREDIT DIINJAU DARI  
UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**TESIS**

**Di susun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan Ujian Tesis  
Program Magister Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**TRIAS PALUPI KURNIANINGRUM, SH  
B. 4A. 007. 042**

**Pembimbing**

**Prof Dr. Sri Redjeki Hartono, SH**

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2008**

**PERLINDUNGAN NASABAH KARTU KREDIT DIINJAU DARI  
UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh :**

**TRIAS PALUPI KURNIANINGRUM, SH**

**B. 4A. 007. 042**

**Tesis Ini Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar  
Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang  
Yang Dipertahankan Pada Tanggal :**

**Pembimbing**

**Mengetahui Ketua Program**

**Prof Dr. Sri Redjeki Hartono, SH**

**Prof. Dr. Paulus Hadisuprpto, SH MS**

**BIDANG KAJIAN HUKUM EKONOMI DAN TEKNOLOGI  
PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2008**

## ABSTRAK

Kartu kredit saat ini merupakan suatu kebutuhan masyarakat modern untuk menggunakannya sebagai alat pembayaran tunai. Dengan kartu plastik tersebut nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi dan mereka tidak perlu datang dan antri di kantor atau bank pemberi jasa, melainkan mereka cukup datang di outlet – outlet yang tersebar hampir di seluruh tempat, guna memenuhi transaksi yang dibutuhkan baik ambil tunai maupun pengiriman uang ( transfer ) khususnya untuk pembayaran kartu kredit. Transaksi pembayaran yang demikian ini disebut dengan sistem transfer dana secara elektronik atau *electronic funds transfer* ( EFT ). Kecanggihan transaksi yang menggunakan sarana kartu kredit tidak dapat terlepas dari kemajuan teknologi. Teknologi telah banyak merubah aspek bisnis dan pasar. Dalam bisnis perdagangan misalnya, kemajuan teknologi telah melahirkan metode bertransaksi yang dikenal dengan istilah *E-Commerce* ( *Electronic Commerce* ). *E-Commerce* merupakan kegiatan – kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, services providers dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan komputer ( computer network ), yaitu internet. Penggunaan sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spectrum kegiatan komersial.

Melalui metode pendekatan normative yuridis penulis mencoba untuk menjawab permasalahan yang ada dengan meneliti mengenai Perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit terhadap nasabahnya, serta faktor – faktor penghambat dalam perlindungan nasabah kartu kredit.

Berdasarkan pada hasil penelitian Perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Pemberian informasi melalui media cetak maupun elektronik tersebut ternyata tidak menguntungkan nasabah kartu kredit khususnya pada saat penandatanganan aplikasi, hubungan hukum yang timbul tidak seimbang, demikian juga terhadap faktor – faktor penghambat terhadap Perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit ternyata lebih menguntungkan pihak Bank.

Upaya Perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak Bank hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya. Dengan adanya kondisi yang seimbang baik bank maupun nasabah maka perlindungan akan berjalan sebagaimana diharapkan. Meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang – undang No. 11 Tahun 2003 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik namun pada kenyataannya peran dari UU tersebut dirasakan belum efisien. Hal ini dirasakan belum cukup untuk melindungi masyarakat dan pihak – pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representatif yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan dengan menggunakan kartu kredit.

**Kata kunci : Perlindungan Nasabah, EFT, Kartu Kredit.**

## H. PENDAHULUAN

### A.1. Latar Belakang

Di era globalisasi dewasa ini perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan saat ini, dimana pada salah satu sistem pembayarannya adalah menggunakan sarana kartu plastik ( baik itu *credit card*, *debit card* maupun dengan menggunakan sarana kartu ATM). Dengan menggunakan sarana kartu plastik tersebut, para nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi dan mereka tidak perlu harus datang dan antri di kantor atau bank pemberi jasa, melainkan mereka cukup datang di *outlet – outlet* yang tersebar hampir di tempat – tempat yang cukup strategis, sehingga sangat memudahkan bagi para nasabah untuk menggunakan fitur – fitur yang ditawarkan oleh bank pemberi jasa.

Bank selalu dituntut untuk bersikap profesional agar dapat berfungsi secara efisien, sehat serta dapat menghadapi persaingan global. Saat ini perbankan Indonesia dalam menunjang kegiatan jasa – jasa bank telah mengembangkan *electronic banking system* atau yang lebih dikenal dengan perbankan elektronik. Sistem perbankan elektronik adalah segala macam transfer dan pemrosesan data dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik meliputi transaksi intern dan ekstern suatu bank. Kegiatan transfer dana dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik tersebut dikenal dengan istilah *Electronic Funds Transfer* ( EFT ).

Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas ( *paper* ), *Electronic Funds Transfer* adalah transaksi pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan kertas ( *paper* ) atau warkat melainkan menggunakan media elektronik.<sup>98</sup> Semua jenis transaksi yang ada dalam EFT tersebut sudah diterapkan dalam perbankan Indonesia dan yang paling banyak digunakan dalam masyarakat selain ATM ( *Automated Teller Machine* ) adalah kartu kredit ( *credit card* ).

---

<sup>98</sup> Dimas Anugrah Argo Atmaja, Pembuktian Dalam *Electronic Funds Transfer*, Majalah *Dinamika Hukum*, 2003, Hal. 87 - 88

Kartu kredit adalah kartu yang dikeluarkan oleh bank yang meminjamkan nasabah sejumlah dana tanpa harus memiliki dana atau tabungan di bank tersebut.<sup>99</sup> Nasabah hanya akan dikenai iuran tahunan yang besarnya ditetapkan oleh pihak bank. Kecanggihan transaksi yang menggunakan sarana kartu kredit tidak dapat terlepas dari kemajuan teknologi. Teknologi telah merubah banyak aspek bisnis dan pasar. Dalam bisnis perdagangan misalnya, kemajuan teknologi telah melahirkan metode bertransaksi yang dikenal dengan istilah *E-commerce (Electronic Commerce)*.

Dapat disimpulkan bahwa kegiatan *E-commerce* adalah suatu transaksi yang menggunakan jaringan komputer (*computer networks*), yaitu internet untuk melakukan kegiatan bisnis, dimana didalamnya terjadi pembelian atau penjualan jasa atau produk antara kedua belah pihak, dan cara pembayarannya salah satunya adalah dengan menggunakan kartu kredit. Sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, *paperless*, waktu yang lebih fleksibel, tanpa perlu hadir di *counter* bank telah memberikan *electronic funds transfer* beberapa kelebihan. Namun harus disadari bahwa dengan sifatnya yang unik tersebut perlindungan terhadap nasabah dapat menjadi tidak jelas, dimana pada akhirnya dapat mengakibatkan masalah – masalah yang timbul dari transaksi tersebut. Bahkan nasabah sering berada dalam pihak yang dirugikan, misalnya transaksi dengan menggunakan kartu kredit, sebagai contoh adanya transaksi yang tidak pernah dilakukan sebelumnya oleh pemilik kartu kredit namun yang terjadi adanya pemberitahuan dari pihak bank mengenai tagihan kartu kredit tersebut, perhitungan kredit limit atau saldo yang salah sehingga pemegang kartu kredit membatalkan transaksi belanja mereka, adanya keluhan dari nasabah mengenai suku bunga yang tidak sesuai pada saat perjanjian, dan juga keluhan nasabah mengenai juru tagih atau *debt collector* yang bersikap tidak bersahabat, hal – hal seperti ini jelas sangat merugikan nasabah pada saat melakukan transaksi.

Pada situasi diatas, dapat dikemukakan bahwa nasabah sebagai konsumen pengguna jasa *electronic funds transfer* memiliki kedudukan yang lemah dan sering dirugikan. Dalam pemakaian jasa *electronic funds transfer* saat ini, posisi dan

---

<sup>99</sup> Ali Arifin, *Tip Dan Trik Memiliki Kartu Kredit*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002, hal.9

kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik, di lain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri. Hal ini jelas terlihat dalam perjanjian antara bank dan nasabah ataupun ketentuan tentang pemakaian jasa atau produk bank yang ditetapkan secara sepihak oleh bank, sehingga dalam kondisi demikian jika timbul suatu permasalahan nantinya maka tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dengan tanggungjawab yang jelas. Hal ini dapat terjadi oleh karena Indonesia belum memiliki undang – undang yang khusus tentang *electronic funds transfer* yang mengatur tentang hak dan kewajiban, tanggungjawab nasabah maupun bank secara jelas sehingga kepentingan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* dapat terlindungi dengan baik meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun dirasakan undang – undang tersebut belum efisien, hal ini dikarenakan terdapat adanya kritik di tubuh undang – undang itu sendiri. Kebijakan pengaturan untuk menangani kejahatan yang timbul melalui kartu kredit nampaknya belum jelas dan masih ragu – ragu.

Selama ini jika terjadi suatu permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa *electronic funds transfer* khususnya kartu kredit maka dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian antara kedua belah pihak , ketentuan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen ( UU No. 8 Tahun 1999 ). Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat di dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan **PERLINDUNGAN NASABAH KARTU KREDIT DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

## **A.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimanakah hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit terhadap nasabahnya ?
3. Faktor – faktor penghambat apa saja dalam perlindungan nasabah kartu kredit?

### **A.3. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara analitis tentang perlindungan terhadap nasabah kartu kredit , sedangkan secara khusus tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

4. Memperoleh penjelasan mengenai perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .
5. Untuk mengetahui dan mengkaji hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit kepada nasabah.
6. Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat dalam perlindungan nasabah kartu kredit.

### **A.4. Metode Penelitian**

Untuk memperoleh data atau bahan yang diperlukan dalam penelitian ini, penyusun melakukan penelitian hukum dengan metode yang lazim digunakan dalam metode penelitian hukum dengan maksud untuk mendekati kebenaran yang berlaku umum dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Adapun metode – metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Yuridis empiris adalah yaitu pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan.<sup>100</sup> Definisi lain diberikan oleh Ronny Hanitijo yang menyatakan bahwa

---

<sup>100</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 1985, hal.1

yuridis empiris merupakan suatu pendekatan yang mengacu pada peraturan – peraturan tertulis untuk kemudian dilihat bagaimana implementasinya di lapangan.<sup>101</sup>

Dalam hal ini aturan – aturan yang dikenakan diantaranya adalah :

- e. Undang – undang Nomor 8 Tahun 199 tentang Perlindungan Konsumen.
- f. Undang – undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- g. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- h. Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

### **3. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis karena hal ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan perkembangan perbankan dengan menggunakan teknologi *electronic funds transfer*. Analitis karena akan melakukan analisis terhadap faktor – faktor apa sajakah yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah kartu kredit serta perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **4. Metode Penentuan Sampel**

#### **3. Populasi**

Populasi adalah seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau kejadian atau seluruh unit yang diteliti atau dapat dikatakan populasi merupakan jumlah manusia yang mempunyai karakteristik yang sama<sup>102</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai nasabah pengguna jasa *Electronic Funds Transfer* khususnya kartu kredit pada PT. BNI ( Persero ) Tbk Cabang Nunukan – Kalimantan Timur.

Informasi yang didapat di daerah Nunukan – Kalimantan Timur, terdapat dua ( 2 ) jenis bank antara lain: BPD dan BNI . Pada BNI Nunukan, pangsa pasar

---

<sup>101</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia, Jkarta, 1994, hal.116

<sup>102</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Yurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, Hal. 51

pengguna jasa perbankan khususnya kartu kredit terbilang sangat tinggi, mengingat banyaknya tenaga kerja Indonesia ( TKI ) yang bekerja di Malaysia bagian timur. Nunukan merupakan pintu keluar – masuk satu – satunya bagi para TKI untuk bekerja di Malaysia bagian timur, Brunei Darussalam, dan lainnya. Para pencari kerja ( TKI ) menggunakan salah satu produk perbankan ini untuk melakukan transaksi atau pembayaran di tempat mereka bekerja tanpa harus pusing untuk membayar secara tunai. Sifatnya yang ringkas dan praktis inilah yang membuat kartu kredit menjadi produk andalan BNI cabang Nunukan. Berbeda fungsinya dengan BNI, BPD Cabang Nunukan hanya merupakan bank daerah saja dimana BPD hanya melayani dana penempatan untuk pembangunan daerah .

#### **4. Penentuan sampel**

Penentuan sampel merupakan suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representative dari seluruh populasi<sup>103</sup>. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*.

Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* maksudnya adalah menentukan terlebih dahulu sampel telah ditentukan berdasarkan obyek yang akan diteliti, yaitu pihak – pihak yang terkait dengan masalah perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada PT. BNI ( Persero ) Tbk Cabang Nunukan – Kalimantan Timur. Sedangkan obyek yang dimaksud adalah lima puluh ( 50 ) nasabah pengguna kartu kredit pada PT. BNI ( Persero ) Tbk Cabang Nunukan – Kalimantan Timur.

Responden dalam penelitian ini adalah pihak – pihak yang berhubungan erat dengan perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu :

- d) Pimpinan PT. BNI ( Persero ) Tbk. Cabang Nunukan – Kalimantan Timur
- e) Petugas yang mengurus transaksi EFT
- f) Nasabah transfer khususnya kartu kredit yang berjumlah 50 ( lima puluh ) orang.

---

<sup>103</sup> Op cit

## 5. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui lokasi penelitian, diperoleh langsung dari sumber pertama. Sementara data sekunder merupakan data yang dapat mendukung keterangan – keterangan atau menunjang kelengkapan data primer. Data sekunder antara lain mencakup data – data statistic, dokumen, maupun buku – buku dan tulisan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

### A. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui studi kepustakaan ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang bersumber dari : bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier

### B. Studi Lapangan, dilakukan dengan cara :

#### c) Kuesioner

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner ini ditempuh karena jumlah sampel penelitian relative besar, sehingga dengan kuesioner maka penelitian akan lebih efektif dan efisien.

#### d) Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang bersifat sepihak, yang dilakukan secara sistematis didasarkan pada tujuan *research*.<sup>104</sup> Wawancara dilakukan terhadap sumber informasi yang telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan pada pedoman wawancara sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit pada PT. BNI ( Persero ) tbk Cabang Nunukan – Kalimantan Timur.

---

<sup>104</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *ibid*, Hal. 21

## **6. Metode Analitis Data**

Semua data – data setelah dikelompokkan secara sistematis, maka data tersebut dianalisa dengan menggunakan analisa kualitatif, yaitu menganalisa data yang didasarkan pada peraturan perundang – undangan, teori dan konsep dimana dengan metode ini diharapkan akan memperoleh jawaban mengenai pokok permasalahan yaitu sejauh mana pelaksanaan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap nasabah kartu kredit dan hambatan – hambatan yang terjadi beserta cara mengatasinya dalam pelaksanaan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit.

## **B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **B.1. Perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa kartu kredit merupakan salah satu masalah yang patut mendapatkan perhatian dari berbagai pihak. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya, khususnya dalam hal ini adalah nasabah pengguna jasa kartu kredit. Hal ini dilakukan oleh bank sebab nasabah memiliki arti yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan dari suatu bank. Dari hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Kondisi yang demikian ini terlihat pada saat :

#### **1) Tahap Pra Transaksi**

Pada tahap ini informasi yang diberikan kepada calon nasabah tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan pada hasil penelitian terhadap responden, banyak dari calon nasabah yang mengetahui produk – produk perbankan tersebut dari iklan dan brosur. Bank menggunakan media cetak, elektronik dan iklan sebagai sarana dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah dari bank tersebut serta sebagai ajang untuk memenangkan persaingan terhadap bank – bank lain. Menurut pengamatan peneliti, iklan tentang sebuah produk perbankan seringkali lebih menonjolkan pada keuntungan, hadiah – hadiah atau point yang bisa didapat tanpa memberikan

informasi yang jelas kepada calon nasabah. Sehingga calon nasabah berminat untuk mengambil salah satu produk perbankan tersebut hanya dikarenakan oleh kata – kata yang tertera pada iklan tersebut.

## **2) Tahap Transaksi**

Pada tahap ini transaksi diawali dengan pemberian aplikasi atau formulir oleh petugas bank kepada calon nasabah untuk diisi. Calon nasabah hanya disodori formulir aplikasi untuk ditandatangani. Format formulir sudah disiapkan dan dibuat oleh bank. Dari hasil penelitian terhadap para responden diketahui bahwa mereka tidak diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan terhadap persyaratan tersebut, sebab persyaratan tersebut sudah dibuat dan ditentukan secara sepihak oleh pihak bank. Keadaan seperti inilah yang dapat merugikan nasabah.

## **3) Tahap Setelah Transaksi**

Tahap setelah transaksi ini adalah tahap penyelesaian permasalahan oleh pihak bank dengan nasabah. Dari hasil penelitian diketahui , jika nasabah pengguna jasa kartu kredit mengalami permasalahan maka mereka dapat langsung melakukan pemberitahuan atau membuat pengaduan kepada pihak bank dengan menghubungi nomor telepon yang khusus menangani permasalahan di bidang tersebut. Kemudian pihak bank akan melakukan pemeriksaan apakah benar nasabah mengalami kesulitan dengan produk perbankan tersebut. Pada dasarnya penyelesaian masalah yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah dapat dilakukan melalui penyelesaian tingkat internal bank yang bersangkutan. Penyelesaian di tingkat internal bank secara umum dimulai dengan adanya pengaduan dari nasabah yang mengalami permasalahan kepada pihak bank kemudian bank menanggapi dan memproses laporan dari nasabah tersebut. Bank mengadakan pemeriksaan terhadap masalah tersebut. Jika terdapat permasalahan maka bank akan memberikan solusi atau menyelesaikan permasalahan tersebut bersama nasabah yang bersangkutan. Berdasarkan pada hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dalam menyelesaikan suatu masalah bank memiliki prosedur dan standar penanganan terhadap penyelesaian masalah khususnya pengaduan nasabah sendiri yang

berbeda antara bank satu dengan bank yang lain. Apabila solusi permasalahan yang ditawarkan dan diberikan oleh pihak bank kurang memuaskan nasabah, maka cara yang dipilih oleh nasabah adalah jalan damai. Hal ini disebabkan nasabah enggan untuk menggunakan jalur pengadilan ataupun lembaga yang berwenang, misalnya lembaga konsumen. Hal yang sering dilakukan oleh nasabah yang merasa tidak puas dengan solusi yang diberikan oleh bank adalah menuliskan permasalahan tersebut di rubrik surat pembaca. Hal ini dilakukan agar nasabah yang bersangkutan tersebut bisa mendapatkan dukungan dari masyarakat yang pernah mengalami permasalahan yang sama dan mendapatkan tanggapan dari pihak bank yang bersangkutan. Hal ini terjadi karena masih lemahnya perlindungan hukum kepada para nasabah pengguna jasa kartu kredit.

## **B.2 Hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit terhadap nasabahnya**

Hubungan yang terjadi antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit pada hakekatnya merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Dimana bank membutuhkan nasabah untuk kelangsungan usahanya sedangkan nasabah menggunakan bank untuk melakukan transaksi keuangan. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap data primer maupun data sekunder dalam kaitannya dengan hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit didasarkan pada perjanjian, yang formatnya telah disiapkan oleh pihak bank dalam bentuk perjanjian baku.

Keinginan nasabah untuk mempunyai kartu kredit dari sebuah bank tertentu dapat menimbulkan hubungan hukum. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah sebagai calon pemegang kartu kredit pada dasarnya diikat dalam perjanjian baku, yaitu berupa perjanjian penerbitan kartu kredit. Dalam pengajuan kartu kredit, calon pemegang kartu kredit tidak harus menjadi nasabah dari bank tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa hubungan hukum antara bank dengan nasabah pemegang kartu kredit akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

### **B.3 Faktor – faktor penghambat dalam perlindungan nasabah kartu kredit**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, baik terhadap data primer maupun data sekunder diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum dapat berjalan dengan semestinya. Masih banyak faktor – faktor yang menjadi kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit.

- **Dilihat dari sisi pelaku usaha**

- a. Bank tidak bertanggungjawab untuk menerima tanda bukti penerimaan dari penerima uang. Dalam hal ini nasabah memiliki kedudukan yang lemah bila terjadi permasalahan dengan pihak bank, sebab pada ketentuan ini disebutkan bahwa bank tidak berkewajiban untuk memperoleh tanda bukti. Bank dapat mengusahakannya dengan biaya yang harus dibayar oleh nasabah. Sehingga pemberian perlindungan hukum kepada nasabah belum dilakuakn secara maksimal.
- b. Tidak menutup kemungkinan adanya *human error* yang dilakukan oleh pegawai bank BNI itu sendiri, sehingga nasabah kartu kredit merasa dirugikan.

- **Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen**

- a. Nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk perbankan.
- b. Sikap nasabah yang kurang teliti pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Hal ini kadang – kadang tidak dilakukan oleh nasabah, sehingga mengakibatkan kerugian pada diri nasabah itu sendiri. Hal ini terkait dengan kedudukan nasabah yang lemah.

- **Dilihat dari sisi lain**

- a. Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan dari hasil penelitian diketahui bahwa penggunaan teknologi tersebut selain memberikan kemudahan bagi nasabah juga memiliki kelemahan yang berpotensi

merugikan kepentingan nasabah. Kelemahan ini berasal dari sistem teknologi itu sendiri, khususnya yang ada pada sistem pembayaran ,antara lain :

- 1) Transaksi dengan *Electronic Funds Transfer* ( EFT ) khususnya kartu kredit dapat dipengaruhi oleh berbagai cara yang tidak sah, sehingga memungkinkan terjadinya penyalahgunaan jasa layanan elektronik oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.
- 2) Nasabah akan mengalami kesulitan melakukan klaim kepada pihak bank apabila terjadi permasalahan karena beberapa jasa pelayanan elektronik tersebut, sebab tidak ada bukti atas transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
- 3) Kondisi VSAT ( Jaringan Vertikal Satelit ) adalah jaringan komunikasi yang seringkali menjadi hambatan , karena teknologi canggih yang digunakan bank tersebut belum dapat memberikan kenyamanan yang maksimal bagi nasabahnya.
- 4) Sumber daya manusia yang kurang mendukung.

b. Kurang berperannya pihak – pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah kartu kredit dalam hal ini adalah Bank Indonesia dan Lembaga perlindungan konsumen

1) Bank Indonesia

Bank Indonesia selaku bank sentral bertugas sebagai pihak pengawas dan pembina dari bank-bank yang ada di Indonesia dalam memberikan upaya perlindungan hukum yang maksimal kepada nasabah perbankan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, upaya untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan masih terbatas pada kegiatan operasional dari suatu bank. Walaupun Bank Indonesia telah menetapkan empat (4) program perlindungan nasabah , yaitu :<sup>105</sup>

- a) Penyusunan standar minimum mekanisme pengaduan nasabah
- b) Pembentukan lembaga mediasi *independent*

---

<sup>105</sup> Andang Haryanto, *Sistem Pengawasan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Kepentingan Nasabah*, Disampaikan dalam Diskusi Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Stikubank (Unisbank), Semarang, 23 Juni 2004, Hal. 9

- c) Transparansi informasi produk dan jasa
- d) Edukasi nasabah.

Dari hasil penelitian terhadap program tersebut dalam menyelesaikan masalah ternyata nasabah tidak mengetahuinya, kadang – kadang nasabah hanya melapor kepada petugas, dan apabila dirasa kurang mendapat tanggapan maka nasabah akan menulis di media atau disurat pembaca karena merasa kurang ditanggapi oleh bank. Usaha Bank Indonesia dalam memberikan perlindungan kepada nasabah perbankan pada hakekatnya belum dapat dilakukan secara maksimal.

## 2) Lembaga Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden dapat diketahui bahwa keberadaan lembaga ini kurang dikenal oleh masyarakat. Mereka tidak mengetahui fungsi dan peran dari lembaga ini. Nasabah perbankan memiliki anggapan lembaga ini hanya menerima pengaduan terhadap masalah yang bersifat umum saja dan tidak mengurus permasalahan di bidang perbankan sehingga apabila nasabah memiliki permasalahan mereka hanya bersifat pasrah dan memilih media surat pembaca untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

## c. Dilihat dari sisi perundang – undangan

Bahwa selama ini belum ada peraturan khusus mengenai transaksi Electronic Funds Transfer khususnya kartu kredit di Indonesia untuk dijadikan acuan atau dasar. Meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang – undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun dirasakan undang – undang tersebut belum efisien, hal ini dikarenakan terdapat adanya kritik di tubuh undang – undang itu sendiri. Kebijakan peraturan untuk menangani kejahatan yang timbul melalui kartu kredit nampaknya belum jelas dan masih ragu – ragu.

## **C. PENUTUP**

### **C.1. KESIMPULAN**

- 1) Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum berjalan dengan baik, meskipun pihak bank telah memberikan perlindungan hukum melalui tiga tahap, hal ini dapat terlihat pada saat :
  - a. Tahap pra transaksi, adalah tahap sebelum adanya transaksi dimana pihak bank dalam hal ini adalah bank BNI telah melakukan penawaran dan pengenalan produk khususnya kartu kredit, pihak bank berusaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada calon nasabah.
  - b. Tahap transaksi, adalah tahap dimana telah terjadi adanya kesepakatan antara pihak nasabah dengan pihak bank BNI melalui ditandatanganinya aplikasi dan formulir yang sudah dibuat sepihak oleh pihak bank, sehingga menimbulkan hubungan hukum diantara kedua belah pihak.
  - c. Tahap setelah transaksi, adalah tahap penyelesaian sengketa antara pihak bank BNI dengan nasabah. Penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan cara damai, hal ini tidak bertentangan dengan ketentuan Penjelasan Pasal 45 ayat 2. penyelesaian sengketa secara damai antara pihak nasabah dengan pihak bank terjadi dikarenakan menyangkut kredibilitas bank di mata masyarakat dan juga pihak nasabah tidak ingin menyelesaikan permasalahan tersebut melalui jalur pengadilan maupun lembaga yang berwenang, misalnya lembaga konsumen.
  
- 2) Keinginan nasabah untuk mempunyai kartu kredit dari sebuah bank tertentu dapat menimbulkan hubungan hukum, hal ini terjadi pada saat penandatanganan aplikasi kartu kredit, dimana dasar dari hubungan tersebut adalah contractual liability sehingga dari hubungan hukum tersebut dapat menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak nasabah dengan pihak bank.
  
- 3) Faktor – faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit, antara lain meliputi ;

- a. Dilihat dari sisi pelaku usaha, dimana pihak bank tidak bertanggungjawab untuk menerima tanda bukti penerimaan dari penerima uang dan juga tidak menutup kemungkinan adanya *human error* yang dilakukan oleh pegawai bank BNI itu sendiri,
- b. Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen, dimana nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk perbankan dan juga sikap nasabah yang kurang teliti pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir.
- c. Dilihat dari sisi lain, yaitu penggunaan teknologi dalam praktek perbankan, kurang berperannya pihak – pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah kartu kredit maupun dari sisi perundang – undangan itu sendiri.

## **C.2 SARAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran – saran antara lain sebagai berikut :

1. Upaya Perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak Bank hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya, sehingga hubungan hukum antara pihak bank dengan nasabah kartu kredit akan berjalan dengan baik karena kedua belah pihak saling mengetahui akan hak dan kewajibannya masing – masing, sehingga kepercayaan nasabah terhadap pihak bank akan semakin meningkat.
2. Untuk Pemerintah seharusnya ada peraturan khusus untuk mengatur transaksi kartu kredit sehingga jika ada permasalahan yang sehubungan dengan hal tersebut maka dapat segera diselesaikan, meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang – undang No. 11 Tahun 2003 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik namun pada kenyataannya peran dari UU tersebut dirasakan belum efisien. Hal ini terlihat dalam Pasal 51 juncto Pasal 34 dari UU No. 8 Tahun 2008 dimana hanya mengatur perbuatan yang dilakukan oleh orang yang menggunakan kartu kredit tetapi tidak termasuk pedagang atau pengelola yang juga dapat menjadi pelaku kejahatan kartu kredit. Hal ini dirasakan belum cukup untuk melindungi

masayarakat dan pihak – pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representatif yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan dengan menggunakan kartu kredit.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasymi. A. *Dasar – Dasar Operasi Bank (American Institute Of Banking)*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1989
- Anoraga Pandji, *Manajemen Bisnis (Jilid Satu)*, Rineka Cipta, Jakarta, 2000
- Agung Lilik, *Strategi Bisnis Marketing dan Manajemen*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta, 1997
- Arie Sundari, *Penelitian Hukum Tentang Aspek Hukum Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta, 1995
- Arifin Ali, *Tip dan Trik Memiliki Kartu Kredit*, PT. Elek Media Komputindo Greamedia, Jakarta, 2002
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002
- \_\_\_\_\_, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Bintang Sanusi, Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Djojohadikusomo Margono, *Memurnikan Perbankan Nasional Kita, ‘‘Mencari Bentuk Ekonomi Indonesia’’* ed. Redaksi Ekonomi Harian Kompas, Gramedia, Jakarta, 1981
- Djumhana Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993
- Emirzon Joni, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002
- Fuady Munir, *Hukum Perbankan Modern Berdasar Undang-Undang 1998 Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999

\_\_\_\_\_, *Hukum Perbankan Modern Buku Kedua (Tingkat Advance)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001

\_\_\_\_\_, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra