

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG KARTU KREDIT  
DALAM TRANSAKSI PERBANKAN**

**Della Rahmi Pratiwi**

Universitas Lancang Kuning  
dellarahmiprw@gmail.com

**Yetti**

Universitas Lancang Kuning  
yetti\_arwendi@yahoo.com

**Indra Afrita**

Universitas Lancang Kuning  
indra\_afrita@yahoo.com

**Abstrak**

*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, 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, hal ini jelas sangat merugikan nasabah pada saat melakukan transaksi dan tagihan kartu kredit melebihi harga yang dibayar oleh konsumen. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian hukum Normatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan belum terlaksana dengan baik karena 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 dan tagihan kartu kredit melebihi harga yang dibayar oleh konsumen. Hambatan dan Upaya adalah dilihat dari sisi pelaku usaha, dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen, dilihat dari sisi lain, kurang berperannya pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah dan upaya yang dilakukan untuk terhadap perlindungan hukum tersebut adalah meningkatkan kesadaran pelaku usaha (nasabah) dan tahap mediasi. Bank dalam memberikan perlindungan kepada pemegang kartu kredit (card holder), harus lebih menitik-beratkan pada pembuatan produk kartu kredit.*

---

**Kata Kunci:** *Perlindungan hukum, Kartu Kredit, Perbankan*

**Abstract**

*Protection of customers can be unclear, which in the end can lead to problems arising from these transactions, even customers are often in the disadvantaged party, for example transactions using credit cards, there are transactions that have never been done before by credit card owners but there is a notification from the bank regarding the credit card bill, the wrong credit limit or balance calculation so that the credit card holder cancels their shopping transaction, there are complaints from customers about the inappropriate interest rates, this is clearly very detrimental to customers when making transactions and credit card bills exceed the prices paid by consumers. This type of research used in the writing of this research is normative law research. From the results of the study it can be concluded that it has not been carried out well because of transactions that have never been carried out before by the credit card owner but there has been a notification from the bank regarding the credit card bill, the wrong credit limit or balance calculation so that the credit card holder cancels their shopping transaction. , there are complaints from customers regarding interest rates that are not appropriate at the time of the agreement, this is clearly very detrimental to customers when making transactions and credit card bills exceed the price paid by consumers. Obstacles and Efforts are seen from the business actor's point of view, from the customer side as the consumer, from the other side, the lack of role of the parties related to the protection of customers and the efforts made for legal protection are increasing the awareness of business actors (customers) and the mediation stage. Banks in providing protection to credit card holders should focus more on making credit card products.*

**Keywords:** *Legal Protection, Credit Card, Banking*

**A. PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan jaman, penggunaan uang secara langsung sebagai alat pembayaran yang utama atas suatu transaksi jual beli mulai tergeser dengan dikeluarkannya suatu fasilitas perbankan yang dinamakan kartu kredit. Melalui kartu kredit, pihak pembeli tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan pembayaran dalam suatu transaksi jual beli, sehingga kartu kredit dianggap sebagai alat pembayaran praktis karena mudah untuk dibawa ke mana-mana.<sup>1</sup>

Kartu kredit adalah salah satu bentuk transaksi modern yang tidak berbentuk uang tunai. Walaupun eksistensi kartu kredit tidak dimaksudkan untuk menghapus

---

<sup>1</sup> Tomas Suyatno, dkk., 1996. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hal.57.

secara total system pembayaran dengan menggunakan uang cash atau cek, tetapi terutama untuk kegiatan pembayaran yang *day to day* dengan jumlah pembayaran tingkat menengah, maka keberadaan kartu kredit sesungguhnya dapat menggeser peranan uang cash ataupun cek. Untuk pembayaran yang bukan tingkat menengah, memang penggunaan kartu kredit masih belum populer. Karena, untuk transaksi kecil, orang cenderung menggunakan uang cash, sementara untuk transaksi yang besar, pilihannya jatuh pada alat bayar cek ataupun surat-surat berharga lainnya.

Kartu kredit merupakan suatu alat berbentuk kartu yang diterbitkan oleh bank dan dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan. Kartu kredit diberikan kepada pemegang untuk dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran di berbagai tempat yang telah mengadakan kerjasama dengan penerbit dari kartu tersebut. Kartu kredit, di samping berfungsi sebagai alat pembayaran dapat pula berfungsi sebagai alat legitimasi bagi seseorang yang namanya tercantum di dalam kartu yang bersangkutan hingga orang dengan identitas tersebutlah yang berhak menggunakan fasilitas yang diberikan oleh kartu kredit yang bersangkutan.<sup>2</sup>

Perjanjian-perjanjian yang dibuat oleh pihak penerbit kartu kredit (bank) dengan pihak pedagang penerima kartu kredit (*merchant*) atau dengan *cardholder* perlu dikaji untuk menemukan keseragaman dan asas yang berlaku secara umum, yang akan menambah pengetahuan tentang figur hukum dari perjanjian jual beli dengan mempergunakan kartu kredit tersebut.

Kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan kartu kredit dalam memenuhi kegiatan ekonomi menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Sejalan dengan meningkatnya penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran, tingkat keamanan teknologi, baik keamanan kartu maupun keamanan sistem yang digunakan untuk memproses transaksi alat pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, perlu ditingkatkan agar penggunaan kartu sebagai alat pembayaran dapat senantiasa berjalan dengan aman dan lancar. Sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, waktu yang lebih fleksibel, tanpa perlu hadir di counter bank, kartu kredit

---

<sup>2</sup> Subekti SH dan R. Cipto Sudibyo, 2001. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Bandung: Pradnya Paramita, hal. 30.

telah memberikan beberapa kelebihan.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 juga memuat tentang hak dan kewajiban konsumen, menurut Bab II Pasal 4, hak konsumen adalah :

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

Menurut Pasal 5, kewajiban konsumen adalah :

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

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 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.

Namun 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. 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 tanggung jawab yang jelas. Pencantuman klausula yang ditetapkan secara sepihak oleh pihak Penerbit Kartu Kredit tersebut tanpa penyampaian terlebih dahulu kepada Pengguna Kartu Kredit, dapat menimbulkan kerugian materil bagi konsumen Pengguna Kartu Kredit dan tagihan kartu kredit melebihi harga yang dibayarkan oleh nasabah tidak sesuai contohnya seperti harga Rp. 1.000.000,- bunga 0% 5 bulan tagihan per bulannya Rp. 200.000,- tetapi dalam kartu kredit tagihan Rp. 250.000,-.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Transaksi Perbankan? Dan hambatan yang terjadi dalam Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Transaksi Perbankan dan Upaya hukum apa yang dapat dilakukan terhadap Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Transaksi Perbankan?

## **B. METODE/GAGASAN**

Dilihat dari jenisnya maka penelitian ini dapat digolongkan kepada penelitian *normatif* yang membahas tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Transaksi Perbankan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam menjelaskan dan menjawab permasalahan penelitian adalah pendekatan undang-

undang/yuridis yakni pendekatan yang digunakan untuk mengkaji dan menganalisis undang-undang/peraturan yang terkait dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian hukum *normatif* sumber data berasal dari data sekunder. Data sekunder dalam jenis penelitian ini terbagi menjadi tiga jenis data, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier. Pengumpulan data dalam penelitian hukum *normatif* hanya digunakan teknik studi dokumenter/studi kepustakaan. Dalam keadaan tertentu dapat digunakan teknik wawancara nonstruktur yang berfungsi sebagai penunjang saja bukan sebagai alat untuk mendapatkan data primer. Setelah melalui proses pengumpulan data dan pengolahan data, kemudian data dianalisis secara deskriptif kualitatif, teknik analisis ini tidak menggunakan angka-angka statistik, namun lebih kepada penjelasan dalam bentuk kalimat yang dipaparkan secara lugas. Data yang telah dianalisis dan dideskripsikan selanjutnya disimpulkan dengan metode deduktif yakni menyimpulkan dari pernyataan yang bersifat umum kedalam pernyataan yang bersifat khusus.

### C. PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi *urgent*, karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank (*take it or leave it*).<sup>3</sup> Hubungan bank sebagai penyedia jasa perbankan bagi masyarakat dan nasabah sebagai konsumen atau pelanggan sering menimbulkan masalah bagi kedua belah pihak. Bagi bank, kredit macet adalah masalah yang paling sering muncul atau terjadi. Nasabah atau debitur tidak membayar kreditnya ke bank sesuai dengan jumlah dan jadwal yang disepakati. Sedangkan bagi nasabah, permasalahan yang sering muncul adalah manakala bank

---

<sup>3</sup> Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Grasindo, hal. 19.

lalai atau tidak melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan dalam produk-produk jasanya.

Secara Umum bentuk Perlindungan Hukum bagi nasabah meliputi dua hal, yaitu : <sup>4</sup> Pertama: Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif; Kedua: Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Kita melihat selama ini bank tidak pernah bertanggung jawab mengenai keluhan nasabah yang uangnya hilang dengan sendirinya. Di satu sisi, kita melihat ada unsur kegagalan bank dalam menjaga keamanan bank, baik dari sistem atau teknologi yang mereka gunakan.

Perlindungan hukum tersebut dapat kita lihat dalam Peraturan Perundang-undangan antara lain diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Perbankan tentang pembinaan dan pengawasan perbankan, yang mengatakan bahwa :<sup>5</sup>

1. Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia.
2. Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.
3. Dalam memberikan Kredit atau Pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan atau kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya.

Penggunaan kartu kredit untuk melakukan transaksi jual beli barang atau jasa seperti yang dijelaskan sebelumnya melibatkan pembeli sebagai pemegang kartu (*card holder*), penjual atau pedagang yang menerima pembayaran dengan kartu kredit (*merchant*), dan bank penerbit kartu kredit (*issuer*) atau bank yang sekaligus bertindak sebagai bank penagih (*acquirer*). Dalam proses jual beli melalui kartu kredit, pembeli atau pemegang kartu kredit (*card holder*), penjual atau pedagang yang ditunjuk oleh bank untuk menerima pembayaran dengan kartu kredit

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal. 21.

(*merchant*), dan bank penerbit (*issuer*) dan/atau bank yang sekaligus bertindak sebagai bank penagih (*acquirer*), mempunyai tanggung jawab masing-masing, namun tanggung jawab yang dipegang oleh pembeli sebagai pemegang kartu (*card holder*) secara umum lebih besar dari pada bank (*issuer/acquirer*) dan penjual atau pedagang yang ditunjuk oleh bank untuk menerima pembayaran dengan kartu kredit (*merchant*), karena pemegang kartu secara umum bertanggung jawab terhadap transaksi jual beli yang dilakukannya.<sup>6</sup>

Terhadap transaksi jual beli barang atau jasa yang dilakukan dengan kartu kredit, pembeli sebagai pemegang kartu kredit (*card holder*) bertanggung jawab terhadap semua transaksi termasuk tagihan-tagihan, ongkos-ongkos dan bunga yang dibebankan. Apabila kartu kredit pemegang kartu (*card holder*) hilang atau dicuri orang, maka pemegang kartu kredit (*card holder*) harus segera memberitahukan hal tersebut kepada bank penerbit (*issuer*), karena sebelum laporan kehilangan tersebut diterima oleh bank penerbit (*issuer*), maka pemegang kartu kredit bertanggung jawab sepenuhnya terhadap transaksi yang telah terjadi. Secara umum pemegang kartu kredit (*card holder*) terikat pada perjanjian yang telah terjadi antara pemegang kartu (*card holder*) dengan bank (*issuer*) dan pemegang kartu kredit (*card holder*) tersebut bertanggung jawab terhadap risiko-risiko atau kewajiban yang ditimbulkannya. Pemegang kartu kredit wajib memberitahukan kepada bank penerbit (*issuer*) apabila ada perubahan alamat tempat tinggal, hal ini perlu untuk alamat penagihannya. Bagi pemegang kartu kredit (*card holder*) yang bukan warga negara Indonesia, tetapi kartu kredit tersebut diterbitkan oleh bank penerbit (*issuer*) di Indonesia, maka pemegang kartu kredit (*card holder*) tersebut diwajibkan mengembalikan kartu kreditnya dan membayar sisa tagihannya kepada bank penerbit (*issuer*) Indonesia apabila warga negara asing tersebut akan kembali ke negaranya baik karena masa kerjanya habis ataupun karena alasan lainnya.

Di samping itu, mengenai tanggung jawab atas risiko seandainya terjadi kekeliruan atau kesalahan dalam transfer uang secara elektronik, maka dapat kita lihat beberapa teori hukum berikut ini:<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Munir Fuady, 2001. *Hukum Perbankan Modern: Buku Kedua*, Bandung: Citra Aditya Bhakti, hal.25.



1. Dalam melaksanakan transfer uang (termasuk dalam memilih alat kirim yang cocok), bank selaku lembaga bisnis memiliki kewajiban untuk berhati-hati (reasonable care). Jika bank tersebut dianggap lengah, maka bank tersebut secara hukum harus bertanggung jawab ;
2. Dimungkinkan diberikan pembebasan tanggung jawab (disclaimer) kepada bank, jika terjadi penipuan atau kekeliruan dan pembebasan mengenai hal mana yang harus ditentukan dengan tegas dalam perjanjian atau kontrak yang tertulis (dalam hal ini adalah perjanjian Merchant).

Dengan demikian apabila terjadi kesalahan transfer uang secara elektronik, yang harus bertanggung jawab adalah pihak yang telah melakukan kesalahan sehingga memungkinkan menimbulkan kerugian.<sup>6</sup> Dalam perjanjian antara bank penerbit (issuer) sebagai produsen kartu kredit (pelaku usaha) dengan pemegang kartu kredit (card holder) sebagai konsumennya, bank sebagai pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku dalam perjanjian pemegang kartu tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku seperti pernyataan pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha dan pernyataan tunduknya konsumen pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha (dalam hal ini bank). Akan tetapi dalam praktek, perjanjian antara bank penerbit (issuer) sebagai produsen kartu kredit dengan pemegang kartu kredit (card holder) sebagai konsumennya selalu dibuat dalam bentuk klausula baku (oleh bank) tersebut, dengan perkataan lain bank tidak akan mematuhi larangan tersebut, karena menurut Ahmadi Miru, walaupun bank mematuhinya, maka bank tersebut akan bangkrut, karena itu jika pelaku usaha (terutama bank) dilarang mencantumkan klausula baku, maka seharusnya pemerintah juga memberikan jaminan tertentu kepada bank bahwa pemerintah tidak akan mengeluarkan kebijaksanaan yang merugikan bank tersebut, begitu juga menurut Sutarman Yodo, bahwa apabila klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan baru, tambahan, dan/atau sejenisnya digunakan

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal. 142.

untuk menghindari kerugian sebagai akibat kekeliruan manajemen pelaku usaha (bank) yang bersangkutan, maka larangan klausula baku seperti ini dianggap memenuhi asas keadilan atau asas keseimbangan.<sup>7</sup> Dengan demikian, perjanjian baku yang dibuat bank tetap merupakan perjanjian yang mengikat bagi para pihak (bank dan pemegang kartu kredit) yang menandatangani, meskipun klausula baku tersebut lebih banyak mengalihkan beban tanggung jawab kepada nasabah pemegang kartu kredit tersebut. Oleh karena itu, langkah yang harus dilakukan adalah bukan melarang atau membatasi perjanjian baku, tetapi melarang atau membatasi penggunaan klausula-klausula tertentu yang terdapat dalam perjanjian baku tersebut, seperti penulisan isi perjanjian yang dicetak dalam huruf besar dan/atau dengan warna yang kontras, sehingga isi perjanjian tersebut dapat terbaca dengan jelas oleh konsumen (dalam hal ini nasabah pemegang kartu kredit).<sup>8</sup>

Ketidaktertimbangannya posisi hukum antara nasabah penyimpan dana dengan bank merupakan faktor utama dimunculkannya mengenai perlindungan dana nasabah penyimpan melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Dengan demikian, diharapkan nantinya setiap nasabah mendapatkan informasi secara langsung dari pihak bank bahwa dana mereka aman karena telah dijamin melalui lembaga penjamin simpanan, sehingga dapat menepis kekhawatiran pihak nasabah penyimpan dana pada bank. Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum dapat berjalan dengan semestinya. Banyak faktor penghambat yang menjadi kendala yang dapat mempengaruhi Hambatan Yang Dihadapi Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Transaksi Pembayaran, antara lain:

#### 1. Dilihat dari sisi pelaku usaha

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

---

<sup>7</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal. 110-111.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hal. 118-119.

2. Dilihat dari sisi nasabah sebagai konsumen

Dimana pihak nasabah selaku konsumen tidak membaca informasi yang jelas dan kurang teliti pada saat penandatanganan.

3. Dilihat dari sisi lain-lain (teknologi dan tanggungjawab pihak terkait)

a. 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.

b. Sumber daya manusia yang kurang mendukung.

c. Kurang berperannya pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah kartu kredit, yaitu Bank Indonesia dalam upayanya untuk memberikan perlindungan kepada nasabah perbankan masih terbatas pada kegiatan operasional dari suatu Bank. Atau 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.

4. Dilihat dari Perundang-undangan

Bahwa selama ini undnag-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan tidak mengatur secara khusus mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah untuk dijadikan acuan atau dasar. Meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun

dirasakan undang-undang tersebut belum efisien, hal ini dikarenakan terdapat adanya kritik di tubuh undang-undang itu sendiri.

#### 5. Dilihat dari Pihak Bank

Bahwa selama ini pihak bank belum memberikan informasi yang lengkap dan jelas dari pihak bank. Ini ternyata mempunyai pengaruh yang besar terhadap perlindungan hukum terhadap kami nasabahnya. Kurangnya pengetahuan nasabah tentang cara melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank, sehingga nasabah tidak mengetahui kemana harus melakukan pengaduan apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank.<sup>9</sup>

Pada suatu transaksi jual beli, selalu memungkinkan timbulnya Hambatan yang merugikan pihak penjual dan pembeli, begitupun apabila transaksi jual beli yang dilakukan dengan menggunakan kartu kredit. Hambatan yang timbul dalam transaksi jual beli melalui kartu kredit yang biasanya terjadi antara lain:<sup>10</sup>

1. Ketentuan tidak berlakunya suatu slip penjualan sebagai bukti keabsahan suatu transaksi jual beli dengan menggunakan kartu kredit;
2. Tidak berlakunya suatu slip penjualan (*sales draft*), hal ini dapat terjadi karena beberapa alasan, diantaranya :
  - a. Transaksi yang dilakukan merupakan transaksi jual beli ilegal atau dilarang oleh hukum;
  - b. Tanda tangan pada slip penjualan (*wesel draft*) berbeda dengan tanda tangan yang terdapat pada kartu kredit;
  - c. Terdapat perbedaan antara slip penjualan (*wesel draft*) yang diserahkan untuk pembayaran dengan salinan atau copy yang diserahkan kepada pembeli atau pemegang kartu kredit (*card holder*) sebagai pembeli, atau slip penjualan (*wesel draft*) yang diserahkan kepada penerbit (*issuer*) tidak lengkap;
  - d. Terdapat kecurangan dalam harga penjualan barang atau jasa yang melebihi harga eceran normal;

---

<sup>9</sup> Dahlan Siamat, 1995. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Cet.1, Jakarta: Intermedia, hal. 270.

<sup>10</sup> *Ibid.*, hal. 271.

- e. Harga melebihi harga terendah (*floor limit*) pedagang (*merchant*) dan tidak dimintakan otorisasi atau permintaan persetujuan atas suatu transaksi yang melebihi batas maksimal untuk harga terendah yang diberikan penerbit (*issuer*) kepada pedagang (*merchant*);
- f. Terjadi penyimpangan ketentuan yang diatur dalam perjanjian antara pedagang (*merchant*) dengan penerbit (*issuer*) sebelumnya; serta
- g. Kartu kredit yang digunakan pembeli atau pemegang kartu (*card holder*) telah dinyatakan tidak berlaku atau kartu terdapat dalam daftar kartu yang tidak berlaku, dan kartu tersebut dikeluarkan oleh perusahaan kartu atau penerbit (*issuer*) secara rutin kepada penjual atau pedagang barang atau jasa (*merchant*).

Hambatan lain yang mungkin timbul dalam transaksi jual beli dengan kartu kredit adalah kehilangan kartu kredit dan apabila hal ini terjadi, maka pembeli atau pemegang kartu (*card holder*) harus segera memberitahukannya kepada issuer atau kepada perusahaan kartu. Penyalahgunaan kartu kredit juga merupakan kendala lain yang dapat terjadi. Penyalahgunaan kartu kredit dilakukan dalam bentuk pemalsuan kartu kredit, penipuan, penggelapan atau pencurian kartu kredit. Kejahatan seperti itu dapat menimbulkan kerugian yang relatif besar dan sering dirasakan oleh berbagai bank penerbit. Joel Lisker, Vice President Master Card Internasional dalam Bulletin Bank Fraud bulan April tahun 1991 menyatakan bahwa pada tahun 1988, masalah penyalahgunaan kartu kredit mencapai US\$128.60 Juta atau 0,095% dari keseluruhan transaksi Master Card, dan jumlah itu meningkat dari tahun 1987 yang hanya US\$98.90 Juta atau 0,009% dari keseluruhan transaksi.<sup>11</sup>

Penyalahgunaan kartu kredit dirasakan pula oleh industri perbankan di Indonesia. Pada tahun 1988, pihak kepolisian menangkap 18 orang pelaku penyalahgunaan kartu kredit dan jumlah itu bertambah terutama di kota besar seperti Jakarta, Medan, dan Denpasar, pada saat itu Mastercard BCA mengalami kebobolan senilai Rp. 23.000.000,- (dua puluh tiga juta rupiah) di beberapa tempat. Kejahatan-kejahatan terhadap kartu kredit di Indonesia dilakukan oleh sindikat yang berasal dari Malaysia dan Thailand. Hambatan lain yang timbul, dapat timbul dari Mesin Kasir

---

<sup>11</sup> Son, <http://www.kompas.com/kompas%2Dcetak/0406/01/politikhukum/1058412>, dioakses pada hari selasa, 20 Juli 2020, Pkl. 13:28 Wib.

Otomatis (MKO) sendiri yang ditempatkan di tempat penjual atau pedagang (*merchant*), dimana fungsi dari MKO ini adalah untuk memudahkan transaksi pembayaran eceran di lokasi pedagang. Kendala yang timbul dari Mesin Kasir Otomat (MKO) ini adalah adanya kesalahan (*error*) terhadap hubungan transfer dana secara elektronik seperti kesalahan penggunaan, belum adanya standar baku mengenai pengiriman pesan (*messages*) sehingga menimbulkan kesalahan-kesalahan, pesan-pesan yang telah dilakukan atau disampaikan kembali lagi (*recreasi*), serta kegagalan komputer dan kesalahan dari program perangkat lunak komputernya (*software*).<sup>12</sup>

Perlindungan hukum penting mengingat bank merupakan lembaga keuangan yang dalam pelaksanaannya tidak bisa lepas dari peran para nasabah, karena hubungan hukum nasabah dengan bank merupakan hubungan hukum yang tercipta atas dasar kepercayaan. Undang-Undang Perbankan telah memuat berbagai ketentuan pidana yang mengkriminalisasi berbagai perbuatan yang dilakukan oleh pegawai bank. Namun, masih banyak perilaku pidana oleh orang dalam yang belum diatur. Undang-Undang Perbankan juga belum banyak mengkriminalisasi kejahatan terhadap bank yang dilakukan oleh orang luar. Kejahatan terhadap bank, baik yang dilakukan oleh orang dalam maupun orang luar, dapat diatur pula dalam Undang-Undang Perbankan.

Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan adalah tahap mediasi dimana bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu, yaitu:<sup>13</sup>

- a. Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut;
- b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank;

---

<sup>12</sup> Sindhunata, Benny dan Enny A. Hardjanto, 2011. *How to be a Wise and Smart Card Holder ? Bijak, Pintar, Hemat Gunakan Kartu Kredit*, Jakarta: Elex Media Komputindo Kompas Gramedia, hal. 29.

<sup>13</sup> Widjaha, Gunawan dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hal. 24.

c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah.

Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.<sup>14</sup> Mediasi (Perbankan) adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha (nasabah) yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan nasabah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan diatas, perlu upaya pemberdayaan nasabah melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan nasabah secara integrative dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Piranti hukum yang melindungi nasabah tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.<sup>15</sup>

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi urgen, karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank.

---

<sup>14</sup> Susanto, Happy, 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, hal. 45.

<sup>15</sup> Sutarman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal.57.

Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank (*take it or leave it*).<sup>16</sup>

Sebagaimana disebut di atas bahwa peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK, akan tetapi lebih spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Karena bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat, maka dalam melaksanakan aktivitasnya bank harus melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*). Kepercayaan merupakan inti dari perbankan sehingga sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan dari para nasabahnya. Hukum sebagai alat rekayasa *social* (*Law as a tool of social engineering*) terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan dalam rangka untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

*Pertama*, untuk memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah depositan sebagaimana tersebut di atas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan.<sup>17</sup> Amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Adapun yang menjadi fungsi dari lembaga ini adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.<sup>18</sup>

*Kedua*, perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 47.

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Jo Undang-Undang 10 Tahun 1998.

<sup>18</sup> Try Widiyono, 2000. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bogor: Ghalia Indonesia, hal. 256.



ini telah diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit dalam transaksi perbankan adalah belum terlaksana dengan baik karena 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 dan tagihan kartu kredit melebihi harga yang dibayar oleh konsumen.
2. Hambatan yang terjadi dalam perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit dalam transaksi perbankan adalah 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 itu sendiri. 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. Dilihat dari sisi lain, kurang berperannya pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah Kartu Kredit seperti Bank Indonesia, dan lembaga perlindungan konsumen. Dan upaya yang dilakukan untuk terhadap perlindungan hukum tersebut adalah meningkatkan kesadaran pelaku usaha (nasabah) dan tahap mediasi.

#### **E. DAFTAR RUJUKAN**

- Tomas Suyatno, dkk., 1996. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Subekti SH dan R. Cipto Sudiby, 2001. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Bandung: Pradnya Paramita

- Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Grasindo.
- Munir Fuady, 2001. *Hukum Perbankan Modern: Buku Kedua*, Bandung: Citra Adtyia Bhakti.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dahlan Siamat, 1995. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Cet.1, Jakarta: Intermedia
- Son, <http://www.kompas.com/kompas%2Dcetak/0406/01/politikhukum/1058412>,  
dioakses pada hari selasa, 20 Juli 2020, Pkl. 13:28 Wib.
- Sindhunata, Benny dan Enny A. Hardjanto, 2011. *How to be a Wise and Smart Card Holder ? Bijak, Pintar, Hemat Gunakan Kartu Kredit*, Jakarta: Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Widjaha, Gunawan dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Susanto, Happy, 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, hal. 45.
- Sutarman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Jo Undang-Undang 10 Tahun 1998.
- Try Widiyono, 2000. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bogor: Ghalia Indonesia.