

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KARTU KREDIT***LEGAL PROTECTION OF CREDIT CARD CUSTOMERS*****Agus Riyanto**

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Riau Kepulauan

E-mail: agus@gmail.com

ABSTRAK

Dalam konteks penerapannya telah diatur perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap nasabah kartu kredit dan memberi penyelesaian terhadap kendala-kendala dalam perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit agar pelaksanaan dalam segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada nasabah. Untuk itu diharapkan adanya 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 dan 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 masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representatif yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan dengan menggunakan kartu kredit.

Kata Kunci: Kartu Kredit, Perlindungan Hukum, Bank, Nasabah**ABSTRACT**

In the context of its implementation, legal protection for credit card customers has been regulated with the aim of providing protection for credit card customers and providing solutions to obstacles in legal protection for credit card holder customers so that implementation in all efforts to ensure legal certainty to provide protection to customers . For this reason, it is hoped that legal protection efforts against credit card customers can only be realized with the participation of various parties. The customer must be more proactive in knowing their rights and obligations and also the bank should be more open and improve its performance, so that the legal relationship between the bank and credit card customers will go well because both

parties know each other's rights and obligations. , so that customer trust in the bank will increase and for the Government there should be special regulations to regulate credit card transactions so that if there are problems related to this, they can be resolved immediately, even though the Government has now ratified Law no. 11 of 2003 concerning Information and Electronic Transactions, but in reality the role of the Act is felt to be inefficient. This can be seen in Article 51 junto Article 34 of Law no. 8 of 2008 which only regulates acts committed by people who use credit cards but does not include merchants or managers who can also be credit card criminals. It is felt that this is not enough to protect the public and interested parties, a more representative formulation is still needed that can reach all forms of crime using a credit card.

Keywords: *Credit Card, Legal Protection, Bank, Customer*

PENDAHULUAN

Bank merupakan pemasok (*supplier*) dari sebagian besar uang yang beredar, yang digunakan sebagai alat tukar atau alat pembayaran sehingga mekanisme kebijaksanaan moneter dapat berjalan. Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa bank, baik bank sentral maupun bank umum merupakan suatu lembaga keuangan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan.

Prinsip kerahasiaan bank bertujuan agar bank menjalankan usahanya secara baik dan benar mematuhi ketentuan - ketentuan dan norma hukum yang berlaku dalam dunia perbankan, agar bank yang melakukan usahanya menjaga kerahasiaan nasabahnya, sehingga masyarakat semakin percaya kepada bank dan membawa dampak semakin meningkatnya keinginan masyarakat untuk mempergunakan jasa perbankan didalam kegiatan usahanya serta kebutuhan sehari – hari.

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang semakin populer di masyarakat dunia bahkan Indonesia. Kartu kredit sebagai alat bayar merupakan jenis APMK yang keberadaannya paling lama digunakan di negeri ini sejak era 1980-an. Pada awalnya, pemegang kartu kredit masih terbatas pada kelompok-kelompok sosial tertentu dan penggunaannya ditujukan untuk pembayaran yang bersifat khusus. Perkembangan tersebut sebenarnya didorong oleh berbagai faktor

yang berkenaan dengan penggunaan kemudahan, kepraktisan dan citra diri pemegang kartu.¹

Perumusan Masalah

- a. Bagaimanakah perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah pemegang kartu kredit?
- b. Faktor-faktor apa yang menjadi kendala dalam perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah pemegang kartu kredit.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit.

Pengertian Kartu Kredit

Perlindungan Hukum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen, karena pembahasan perlindungan konsumen adalah kaitannya dengan hukum. Disebutkan dalam Pasal 1 (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Penerapan Unsur-Unsur Kredit dalam Penerbitan Kartu Kredit

Kredit terdiri atas 4 unsur, dimana masing-masing unsur dapat diterapkan dalam prosedur penerbitan kartu kredit, sebagai berikut:

- 1) *Kepercayaan*, yaitu adanya keyakinan dari pihak bank atas prestasi yang diberikannya kepada debitur yang akan dilunasinya sesuai jangka waktu yang diperjanjikan.
- 2) *Waktu*, yaitu adanya jangka waktu tertentu antara pemberian kredit dan pelunasannya dan jangka waktu tersebut sebelumnya terlebih dahulu telah disepakati bersama antara pihak bank dan debitur.

¹ Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati, **Segi Hukum Keuangan dan Lembaga**, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2002, Hal. 263

- 3) *Prestasi*, yaitu adanya objek tertentu berupa prestasi dan kontra prestasi pada saat tercapainya persetujuan atau kesepakatan perjanjian pemberian kredit antara bank dengan debitur berupa uang dan bunga atau imbalan.
- 4) *Resiko*, yaitu adanya resiko yang mungkin terjadi dalam jangka waktu antara pemberian dan pelunasan kredit tersebut, sehingga untuk mengamankan pemberian kredit dan menutup kemungkinan terjadinya wanprestasi dari debitur, maka diadakan pengikatan jaminan atau agunan.

Sejarah Kartu Kredit Sebagai Alat Pembayaran

Kartu Kredit pertama kali dipergunakan di Amerika Serikat (AS) dalam dekade 1920-an, yang diberikan oleh *Department Store* besar kepada para pelanggannya.² Tujuannya untuk mengidentifikasi pelanggannya yang ingin berbelanja tetapi dengan pembayaran bulanan. Karena itu, Kartu Kredit seperti ini berbentuk kartu pembayaran lunas (*charge card*), yang dibayar bulanan setelah ditagih dan tanpa kewajiban membayar bunga. Jadi para pihaknya hanya 2 (dua) pihak saja, yaitu pertama toko sebagai penerbit, sedangkan pihak kedua adalah pelanggan sebagai pemegang Kartu Kredit.³

Menginjak pertengahan 1950-an banyak bank di Amerika Serikat (AS) yang memulai program Kartu Kredit bertaraf lokal. Bank-bank di negeri Paman Sam pada mulanya menerbitkan Kartu Kredit bagi para nasabah mereka untuk memperoleh jalur kredit tanpa jaminan.⁴ Bagi kebanyakan bank di AS usaha tersebut makan biaya besar. Hal ini dialami oleh Bank Of America (BOA) yang menghentikan bisnis Kartu Kredit pada tahun 1961 yang sejak 1959 sudah dirintisnya.

Beberapa tahun kemudian BOA bangkit kembali dalam usaha Kartu Kredit, tetapi BOA mendapat saingan, antara lain dari Wells Fargo Bank, United California Bank, Bank of California, dan Crocker Nasional Bank yang kemudian bersama-sama mendirikan perhimpunan Kartu Kredit Bank California.⁵

² Ronald A. Baker, **Problems of Credit Card Regulations AUS Perspective**, dalam **Newsletter No. 6 Tahun 1994**, Pusat Pengkajian Umum, Jakarta, 1994, hlm 1

³ Lawrence's Clark etl. **Law and Business**, McGraw Hill Book Company, New York, 1992, h.16

⁴ Infobank, Edisi Maret No. 135, 1991, h.2.

⁵ *Ibid.*, hlm.2

Tanggal 1 Pebruari 1969, Perhimpunan Kartu Bank California sekarang dikenal Perhimpunan Kartu Bank Negara-negara bagian Barat mengalihkan semua haknya dalam logo Master Charge. Kemudian Perhimpunan mengizinkan penggunaan kartu Master Charge tersebut kepada banyak anggotanya yang telah memiliki desain kartu paten Master Charge. Akhir 1976, Bank Americard mengubah namanya menjadi visa dan berlaku untuk seluruh dunia. Perhimpunan Kartu Antarbank tahun 1979 juga mengganti nama dari Master Charge menjadi Master Card. Hal itu dilakukan untuk memperluas jangkauan pasar dan juga terpengaruh pula oleh perubahan visa.⁶

Di Indonesia bisnis kartu kredit dimulai 2 dekade lalu. Tahun 1968 American Express Bank memberikan pelayanan kepada nasabahnya yang mempunyai kartu terbitan luar Indonesia.⁷ Tahun 1973 Diners Club mencapai 32.000 orang. Di Indonesia dikelola PT Diners Jaya Indonesia yang khusus bergerak di bidang kartu kredit. Diners Club diterbitkan oleh PT. Diners Club Indonesia, sejak 1988 berada di gedung Rajawali, punya 225 pegawai yang tersebar di beberapa kota Indonesia. "Kita mau membuka kantor di seluruh Ibu Kota propinsi," kata Kadjin (KJ) Low, General manager Diners Club Internasional pada *Info Bank*.⁸ *Market share* kartu kredit di Indonesia, menurut M.J. Kappers, senior Vice President Card Center Bank Duta, mencapai 1,8 juta orang. Akan tetapi menurut Media Indonesia pemegang kartu di Indonesia baru mencapai 400.000 orang.⁹ Bank Duta sendiri dalam mencapai 90.000 menggunakan sistem *Sponsor member*. Bank Duta tidak sendirian dalam hal ini, dalam memasarkan kartu tersebut melakukan kerja sama dengan 60 bank swasta nasional seperti Overseas Express Bank, Bank Buana, Bank Bukopin, Bank Nasional, Jaya Bank, Andromeda Bank, dan sebagainya. "Bank Duta yang memproses kartu Visa, yang memasarkannya 60 bank swasta nasional itu," jelas M.J. Kappers.¹⁰

⁶ *Ibid.*, hlm.3

⁷ Y. Sri Susilo, dkk, **Bank dan Lembaga Keuangan Lain**, Salemba Empat, Jakarta, 2000, h.170

⁸ *Info Bank*, Edisi Maret No. 135/1991, hlm.4

⁹ *Ibid.*, hlm.4

¹⁰ *Ibid.*, hlm 5

Pihak-Pihak Dalam Kartu Kredit

Strategi pemasaran kartu kredit ada empat pihak yang berkaitan dalam pemasaran kartu kredit, yaitu meliputi:¹¹

- 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.
- b. Pihak pemegang kartu kredit (nasabah).
- c. Pihak penjual barang atau jasa (merchant).
- d. Pihak perantara yang terdiri dari :
 - Perantara penagihan antara penjual dan penerbit.
 - Perantara pembayaran antara pemegang dan penerbit.

Penggolongan Kartu Kredit

Pada dasarnya kartu kredit dapat digolongkan menjadi 2 (dua kelompok), yaitu pertama berdasarkan fungsinya, dan kedua berdasarkan wilayah berlakunya.¹²

Kedua kelompok kartu kredit tersebut diuraikan sebagai berikut:

a. Kartu Kredit Berdasarkan Fungsinya

1) Credit Card

Credit Card adalah jenis kartu kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang/jasa.

2) Charge Card

Adalah jenis Kartu Kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang/jasa.

¹¹ Munir Fuady, **Hukum Tentang Pembiayaan (Dalam Teori Dan Praktek)**, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm.174-177

¹² Abdulkadir Muhammad, **Lembaga Keuangan dan Pembiayaan**, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2000, hlm.273

3) Debit Card

Adalah jenis kartu yang sangat berbeda dengan *Credit Card* dan *Charge Card*. Kartu Debit Card sebenarnya bukan kartu kredit, melainkan Kartu Debet yang terbuat dari plastik.¹³

4) Cash Card

Adalah jenis kartu yang juga sangat berbeda dengan *Credit Card* dan *Charge Card*. Kartu *Cash Card* sebenarnya bukan Kartu Kredit, melainkan Kartu Tunai yang terbuat dari palstik.

5) Check Guarantee Card

Adalah jenis kartu yang juga bukan Kartu Kredit, melainkan Kartu Jaminan yang terbuat dari palstik.¹⁴

b. Kartu Kredit Berdasarkan Wilayahnya

Ditinjau dari kriteria wilayah berlakunya, maka Kartu Kredit dibedakan menjadi 2 macam, yaitu Kartu Kredit Nasional dan Kartu Kredit Internasional.¹⁵ Kedua macam Kartu Kredit tersebut satu demi satu berikut ini.

1) Kartu Kredit Nasional

Adalah jenis Kartu Kredit yagn hanya berlaku dan digunakan sebagai alat pembayaran di suatu wilayah negara tertentu saja. Contoh: Citibank Makro Card, hanya berlaku di Makro Indonesia.

2) Kartu Kredit Internasional

Adalah jenis Kartu Kredit yang berlaku dan digunakan sebagai alat pembayaran internasional atau mancanegara.

1) Fungsi Kartu Kredit

Kalau kita cermati fungsi kartu kredit, hanya dapat digunakan sebagai alat bayar dan mengambil uang saja, tentunya tidak terpenuhi fungsi utuh dari surat berharga, oleh karena itu, kartu kredit belum dapat dikategorikan sebagai surat berharga yang penuh, dengan kata lain kartu kredit merupakan semi surat berharga.

¹³ *Ibid*, hlm 274

¹⁴ *Ibid*, hlm 274

¹⁵ *Ibid*, hlm 275

Kerangka Konsep

Pengaturan Kartu Kredit

Ketentuan atau peraturan-peraturan tersebut di atas secara umum hanya mengatur tentang tata cara pendirian perusahaan Penerbit Kartu Kredit, dan perijinan usaha. Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas moneter, memberikan pedoman bagi penerbitan Kartu Kredit, dengan ketentuan sebagai berikut: ”bahwa Kartu Kredit hanya boleh dikeluarkan oleh Bank yang tergolong sehat atau cukup sehat setelah mendapat persetujuan Bank Indonesia.

Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit

1) Dasar Hukum Kartu Kredit`

- a) Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan jo undang – undang no. 10 tahun 1998
- b) Kepres No. 6 Tahun 1998 tentang lembaga pembiayaan
- c) Keputusan Menteri Keuangan No. 1251 / KMK.013/1998 tentang ketentuan dan tata cara pelaksanaan lembaga pembiayaan

2) Hak dan Kewajiban Konsumen

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.

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 ;
27 Pasal 27 ayat (2) berbunyi : ‘ Tiap – tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan ‘.
28 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) Kelemahan Perlindungan Nasabah Kartu Kredit

Banyak faktor penghambat yang menjadi kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit, antara lain :

- a) Dilihat dari sisi pelaku usaha
- b) Dilihat dari sisi nasabah sebagai konsumen
- c) Dilihat dari sisi lain-lain (teknologi dan tanggungjawab pihak terkait)
- d) Dilihat dari Perundang-undangan

Kejahatan Kartu Kredit

Perkembangan teknologi dengan berbagai bentuk kecanggihan informasi, komunikasi dan transportasi membuat modus kejahatan semakin marak dilakukan oleh pelaku-pelaku kejahatan, diantaranya dengan menggunakan kartu kredit. Kejahatan terhadap kartu kredit sudah banyak jumlahnya dengan berbagai macam modus. Dari yang manual sampai yang menggunakan teknologi canggih, dari yang dilakukan dengan unsur paksaan dan kekerasan hingga dengan cara yang begitu halus. Modus yang sering digunakan pelaku kejahatan kartu kredit untuk melakukan aksinya adalah dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan cara mencuri/membobol data dan dengan unsur penipuan yaitu meminta data pemegang kartu kredit pada saat terperangkap melakukan transaksi palsu. Kejahatan dengan modus seperti ini dikenal dengan istilah *carding*. Kasus *carding* atau penipuan kartu kredit, yaitu penggunaan kartu kredit secara illegal/tidak sah untuk memesan atau membeli barang via internet dengan cara mencantumkan nomor kartu kredit orang lain untuk pembayaran barang yang dipesan/dibeli.

Berbagai cara dilakukan untuk mendapatkan data kartu kredit, diantaranya dilakukan dengan cara:

- a. *Chating*, merupakan cara yang ampuh sambil berbincang-bincang dilakukan ajang dalam barter nomor katu kredit;
- b. *Bill* atau tagihan kartu kredit. Mencari *bill* atau tagihan dari tong sampah atau dapat terjadi pihak took (*merchant*) atau kasir memegang salinan (*copy*) dari *bill* dan menyalin nomor kartu kredit atau dapat pula dengan menggunakan suatu alat untuk merekam data yang ada di pita magnetic kartu kredit;
- c. Jebakan hadiah sering dipergunakan untuk menggaet orang menyebutkan nomor kartu kredit miliknya. Jebakan ini dapat dilakukan dengan menelpon atau SMS. Kemudian *carder* menanyakan nomor kartu kredit dan menjebak *cardholder*;
- d. Mencuri data melalui telepon. Misalnya dengan menelpon seseorang dan mengabarkan bahwa penggunaan kartu sudah mencapai limit. Si pemegang kartu segera complain dan hal ini digunakan oleh si penelpon dengan meminta nomor kartu dan data lain untuk dicek di *database*-nya;

- e. Cara terakhir adalah dengan menggunakan perangkat *surveillance* untuk mendapatkan nomor kartu kredit calon korban. Selain itu, dengan masuk ke *database* milik penyedia layanan internet atau situs komersial akan didapat ratusan bahkan ribuan nomor kartu kredit.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pemegang Kartu Kredit di Bank Negara Indonesia

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa kartu kredit di Bank Negara Indonesia 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.

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.

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 (*bargaining 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.

Ibrahim Gunawan selaku HRD Bank Negara Indonesia, kasus yang pernah terjadi melibatkan tujuh orang mahasiswa melakukan kejahatan dengan membobol kartu kredit (*carding*) ratusan orang di mancanegara melalui jaringan internet. Barang bukti yang dapat diamankan terdiri atas uang bernilai ratusan juta rupiah dari tangan para tersangka. Komplotan yang tertangkap telah melakukan *carding* sedikitnya 221 kali. Modus yang dilakukan para tersangka, sebelumnya membuka beberapa situs komersial melalui internet. Selanjutnya, melalui situs-situs itu tersangka melihat-lihat barang yang akan dilelang bersama *carder* lainnya di luar negeri, dan diakhiri dengan mencari nomor kartu kredit orang. Kartu kredit ini akan digunakan untuk membeli barang yang akan dijual melalui situs tadi. Sebelum menggunakan kartu kredit, tersangka terlebih dahulu melihat kemampuan keuangan dari pemilik dana, dan setelah mendapat kepastian finansialnya, tersangka segera memesan barang-barang tertentu dengan menggunakan kartu kredit orang lain.¹⁶

Menurut Ibrahim Gunawan, perlindungan hukum terhadap nasabah selaku nasabah pemegang kartu kredit 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 :¹⁷

- 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, bank wajib menempuh cara – cara yang tidak merugikan kepentingan nasabah yang

¹⁶ Wawancara Ibrahim Gunawan HRD PT Bank Negara Indonesia, 11 Juni 2013

¹⁷ *Ibid*

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 Negara Indonesia telah memberikan perlindungan hukum melalui cara *Voluntary Self Regulation*. Bank Negara Indonesia telah membuat peraturan sendiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Peraturan tersebut adalah Budaya Kerja Bank Negara Indonesia, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia selaku pelaku usaha memberikan *service excellent* dimana intern Bank Negara Indonesia 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 Negara Indonesia maka nasabah dapat mengajukan komplain dan Bank Negara Indonesia akan mendengarkan keluhan nasabah tersebut. Keluhan nasabah dapat disampaikan melalui kotak saran yang sudah disediakan oleh Bank Negara Indonesia, ataupun melalui petugas *Front Office* atau unit yang menangani komplain nasabah.

Kedua cara tersebut diharapkan dapat mencegah dan meminimalisir agar tidak terjadi konflik pada saat sebelum terjadinya transaksi antara 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 konsep yang dikemukakan oleh Ibrahim 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 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.

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. Aplikasi ini telah dipersiapkan secara individual oleh pihak bank.

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 penelitan 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.

Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pemegang Kartu Kredit Di Bank Negara Indonesia

Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum dapat berjalan dengan semestinya. banyak faktor penghambat yang menjadi kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit, antara lain :

a) 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, misalnya pihak bank bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang, masalah transfer dana yang tidak sampai ke tangan nasabah kartu kredit.

b) 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.

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

- 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.

d) 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.

e) Dilihat dari 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 (courir / recipient or customer)* dan *usage*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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 atau 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.

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.

Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran – saran antara lain sebagai berikut :

- a. 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.

- b. 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 masyarakat dan pihak – pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representatif yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan dengan menggunakan kartu kredit.

REFERENSI

A. Buku:

- Baker, Ronald A. 2012. *Problems of Credit Card Regulations AUS Perspective, dalam Newsletter No. 6 Tahun 1994*. Jakarta: Pusat Pengkajian Umum.
- Collins. 2012. *Dictionary Of Economics*. Cambridge: Collins Reference.
- Erawaty , A. F.Elly dan J. S. Badudu. 2012. *Kamus Hukum Ekonomi*. Jakarta: ELIPS.
- Emirson, Joni. 2012. *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya di Indonesia*, Jakarta: Prenhalindo.
- Fuady, Munir .2012. *Hukum Tentang Pembiayaan (Dalam Teori Dan Praktek)*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- HS, Salim. 2011. *Pengantar Hukum Perdata*, Tertulis (BW). Jakarta: Sinar Grafika.
- Ibrahim, Johannes. 2012. *Dilematis Antara Kontrak Dan Kejahatan*. Bandung: Refika Aditama.
- Lawrence’s Clark etl. 2012. *Law and Business*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Muhammad, Abdulkadir. 2012. *Hukum Perikatan*, Bandung: Alumni.

- _____. 2012. *Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- _____. dan Rilda Murniati. 2012. *Segi Hukum Keuangan dan Lembaga*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Kartono, Kartini. 2015. *Psikologi Abnormal dan Patologi Seks*. Bandung: Alumni.
- Laoly, April Yanus., dan Malau, Parningotan. 2020. Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Saksi Dan Korban Dalam Perspektif Perkara Pidana. *Yurisprudentie: Jurnal Hukum Ekonomi*. Vol. 6. No. 2 Tahun 2020. Hal. 165-188.
- M.Nasir Djamil. 2013. *Anak Bukan Untuk Dihukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Malau, Parningotan. 2019. Analisis Juridis Status Kewarganegaraan Atas Sikap Kontradiktif Terhadap Ideologi Negara Dalam Perspektif Kebebasan Mengeluarkan Pendapat. *Jurnal Cahaya Keadilan*. Vol. 7 No. 1 Tahun 2019.
- Malau, Parningotan. 2020. Analisis Kebijakan Formulasi Sistem Pertanggungjawaban Korporasi dan Aplikasinya Dalam Perlindungan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. Vol. 8 No. 1. Tahun 2020. Hal. 11-17.
- Malau, Parningotan., dan Irene, Svinarky. 2020. Analisis Perspektif Hukum Pengurusan Sertifikasi Halal Dalam Upaya Perlindungan Konsumen. *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*. Vol. 7 No. 3 Tahun 2020. Hal. 547-559.
- Raharjo, Sadjipto. 2012. *Ilmu Hukum Cetakan Keenam*, Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Rukmini, Mien. 2012. *Aspek Hukum Pidana dan Kriminologi*, Bandung: Alumni.
- Santoso, Topo, dkk. 2011. *Kriminologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiawan. 2012. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta.
- Setiyono, 2010. *Menghadapi Kasus Pidana*. Jakarta: Redaksi RAS.
- Shidarta. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sjahdaeni, Sutan Remi. 2013. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Stuart, G.M. Verryn. 2012. *Bank Politik*, Bandung: Gramedia, Bandung.
- Suseno, Sigid. 2014. *Kejahatan Kartu Kredit dalam RUU Informasi dan Transaksi Elektronik*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Y, Sri Susilo, dkk. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.

B. Undang-Undang:

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 amademen keempat

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana anak