

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG KARTU KREDIT ATAS KLAUSULA BAKU BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN<sup>1</sup>

Oleh :  
**Fikri Rahmatsyah Mustapa**<sup>2</sup>  
**Josepus J. Pinori**<sup>3</sup>  
**Yumi Simbala**<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan untuk mengkaji dan menganalisis Bagaimana dampak dari klausula baku yang merugikan bagi pemegang kartu kredit dan bagaimana cara menanggulanginya. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan ini mencakup: perlindungan data dan informasi konsumen, penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif, kewajiban bank dalam penawaran dan pengenalan produk kartu kredit, perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan dan perlindungan konsumen dalam pencantuman klausula baku. 2. Pemegang kartu kredit di dalam pencantuman klausula baku dilindungi berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g serta Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana pihak penerbit kartu kredit dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian berisikan menyatakan pengalihan tanggung jawab penerbit kartu kredit, dilarang menyatakan tunduknya pemegang kartu kredit kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh penerbit kartu kredit dalam masa memanfaatkan jasa, serta dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

**Kata Kunci :** kartu kredit, klausula baku

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kartu kredit adalah suatu alat pembayaran yang memungkinkan pemiliknya untuk melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai secara langsung. Kartu ini diterbitkan oleh lembaga keuangan seperti bank atau perusahaan kartu kredit yang bekerja sama dengan jaringan pembayaran internasional seperti Visa, MasterCard, atau American Express. Penggunaan kartu kredit memiliki beberapa manfaat yang membuatnya populer di kalangan masyarakat. Pertama, kartu kredit memungkinkan kita untuk melakukan pembelian secara online dengan mudah dan aman. Kita tidak perlu khawatir membawa uang tunai atau mengirimkan cek melalui pos. Cukup dengan memasukkan nomor kartu kredit, kita dapat melakukan pembayaran dalam hitungan detik.

Selain itu, kartu kredit juga memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi di luar negeri. Dengan adanya jaringan pembayaran internasional, kartu kredit dapat digunakan di berbagai negara tanpa perlu menukar mata uang terlebih dahulu. Hal ini sangat menguntungkan bagi mereka yang sering bepergian ke luar negeri atau melakukan transaksi dengan pelanggan internasional.<sup>5</sup>

Alat pembayaran dengan menggunakan kartu kredit (APMK) terdiri dari ATM, kartu debit, dan kartu kredit, sementara itu pembayaran saat ini tidak lagi digolongkan APMK melainkan sebagai uang elektronik (*e-money*). Uang elektronik ada yang berbentuk kartu (*card based*) maupun nonkartu (*server based*). APMK dan uang elektronik tergolong alat pembayaran (*non cash*) yang pada masa mendatang diyakini akan semakin meluas penggunaanya di tengah masyarakat.<sup>6</sup>

Pengawasan APMK dan uang elektronik terdiri dari pengawasan terhadap sistem “sistem pembayaram” dan pengawasan terhadap “aspek kelembagaan”. Sebagai bagian dari sistem pembayaran nasional, penyelenggaran APMK dan uang elektronik diawasi oleh Bank Indonesia (BI), disisi lain, perusahaan penyelenggaraan yang berbentuk perbankan akan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Pengguna APMK (kartu ATM, kartu debit, dan kartu kredit) wajib menjadi nasabah bank, tetapi hal ini tidak berlaku pada

<sup>5</sup> <https://geografi.id/jelaskan/pengertian-kartu-kredit/> Di Akses Pada Tanggal 23, september 2024, pukul 23.00 Wita.

<sup>6</sup> Sefrianto, Iswi Hriyani, Cita Yustisia Serfiani, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik*. Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan, 2012, hlm 1.

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 18071101692

<sup>3</sup> Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

pengguna uang elektronik. Pembayaran menggunakan uang elektronik tidak memerlukan proses otorisasi rekening nasabah. Pada uang elektronik telah terekam sejumlah nilai uang, sehingga pada prinsipnya seseorang yang memiliki uang elektronik sama dengan memiliki uang tunai, tetapi nilai uangnya telah dikonversikan dalam bentuk data elektronik.

Kartu ATM kartu debit, dan kartu kredit saat ini diatur dalam PBI Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK. Sementara itu, uang elektronik diatur dalam PBI Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). PBI Nomor 14/2/PBI/2012. Pembaharuan PBI tersebut terutama disebabkan, karena banyaknya kasus pelanggaran dan tindak pidana yang terkait dengan kartu kredit.<sup>7</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mendefinisikan Klausula Baku sebagai aturan 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.<sup>8</sup> Klausula baku kemudian akan melahirkan yang namanya Perjanjian Baku, yakni perjanjian tertulis yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha untuk diterima atau ditolak dan memuat klausula baku terkait isi, bentuk, proses pembuatan yang digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada konsumen secara massal. Pelaksanaan perjanjian ini biasanya bergerak bebas dalam bidang perbankan khususnya dalam hal kredit bank. Adapun yang menjadi karakteristik klausula baku adalah sebagai berikut:

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relative lebih kuat dibanding konsumen
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian yang berupa klausula baku
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh faktor kebutuhan.<sup>9</sup>

Negara Indonesia yang dimana kita ketahui bahwa pada setiap konsumen mempunyai perlindungan hukum yang dimana telah diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen berisi tentang segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

<sup>7</sup> *Ibid*

<sup>8</sup> <https://adcolaw.com/id/blog/mengenal-klausula-baku-dalam-perjanjian-baku/> Di Akses Pada Tanggal 4 September 2024 Pukul 21.00 Wita.

<sup>9</sup> *Ibid*

Hukum dalam hal ini sangat dibutuhkan untuk melindungi kepentingan terhadap konsumen yang dimana menurut teori etis mengenai tujuan hukum itu sendiri adalah keadilan yang setiap orang memiliki hak-hak yang merata.<sup>10</sup>

Hukum perjanjian memberikan kesempatan kepada para pihak untuk membuat dan menentukan syarat-syarat kontrak yang dilaksanakan, namun banyak permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan kontrak, salah satunya adalah adanya kontrak baku. atau n klausul baku, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian baku adalah perjanjian dengan isi dan struktur standar, yang digunakan oleh perusahaan dan bertujuan agar pembuatan perjanjian menjadi cepat dan mudah. Dalam kontrak baku, pembeli hanya mempunyai dua pilihan dalam hal ini, yaitu menerima atau menolak apa yang ditawarkan kepada pembeli. Penerapan perjanjian baku dilakukan dalam situasi yang tidak konsisten.

Terkait dengan permasalahan yang terjadi, nasabah bank mandiri, Omis Saputra mengadukan pihak Bank Mandiri Cabang Kendari ke Otoritas Jasa Keuangan. Nasabah Bank Mandiri itu merasa dirugikan dengan layanan dari bank tersebut. Kartu ATM nya diblokir secara sepihak, serta saldo rekening di bank mandiri berkurang tanpa sebab yang jelas, kejadian tersebut bermula pada 9 Agustus 2022. Di hari itu, rekannya mentransfer uang sebesar 10 juta di rekeningnya. Namun ketika hendak menarik uang tersebut tidak bisa sebab rekeningnya telah diblokir tanpa sebab oleh pihak Bank Mandiri, tanggal 10 Agustus 2022, nasabah mengkonfirmasi ke pihak bank mandiri untuk menanyakan kenapa rekening tersebut diblokir. Pihak bank mengatakan bahwa gaji nasabah di bulan Juli 2022 tidak mencukupi untuk membayar angsuran. Menurut mereka, gaji yang masuk hanya Rp 1 juta. Nasabah protes karena faktanya gajinya adalah Rp 3 juta, sementara angsuran nasabah hanya Rp 1,7 juta. Setelah melakukan protes pihak bank beralasan bahwa pihak bank telah salah melihat angka.

Pihak bank lantas membuka blokir rekeningnya pada hari itu. Akan tetapi saldo yang tersisa dalam rekeningnya yaitu Rp 6,5 juta dari yang seharusnya Rp 10 juta. Pihak nasabah menanyakan kemana hilangnya uang sebesar Rp 3,5 juta miliknya di rekening. Pihak Bank Mandiri mandiri mengatakan sisa saldoanya ditahan dengan

<sup>10</sup> Ni Putu Dyah Ayu Karina Prabandari, I Nyoman Putu Budiartha, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, 2022, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nasabah Bank Pemegang Kartu Kredit Yang Dibebankan Biaya Tambahan (Surcharge) Oleh Merchant Dalam Transaksi Pembayaran*, Vol. 3, No. 1.

alasan untuk berjaga-jaga. Nasabah protes karena tidak ada alasan pihak bank mandiri meng-*hold* rekening, apalagi nasabah selalu membayar angsuran tepat waktu, pemblokiran sepihak rekening nasabah, kembali terjadi ditanggal 12 Agustus 2022. Pihak nasabah mengadukan buruknya layanan bank mandiri ke pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sultar, setelah pihak OJK Sultar memeriksa rekening koran nasabah dan informasi debitur, memang nyatanya tidak ada keterlambatan pembayaran angsuran.<sup>11</sup>

### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana dampak dari klausula baku yang merugikan bagi pemegang kartu kredit dan bagaimana cara menanggulanginya?

### C. Metode Penulisan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum Normatif.

## PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Yang Diatur Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Kedudukan pemegang kartu kredit dibandingkan dengan pihak lain adalah pihak yang lemah terutama dari segi perlindungannya. Seringkali pemegang kartu kredit mengalami kerugian dari tindakan pelaku bisnis yang digunakan sebagai objek dalam meraup keuntungan sebesar-besarnya, misalnya melalui iklan baik di media cetak maupun elektronik, penjualan dengan penerapan perjanjian standar baku (*standar contract*) yang merugikan hak-hak dan kepentingan pemegang kartu kredit.

Penggunaan kartu kredit pada praktiknya masih terdapat ketidakseragaman dan ketidakterbukaan dalam menetapkan perhitungan komponen-komponen biaya tersebut, sehingga menimbulkan banyaknya keluhan dan pengaduan dari pemegang kartu kredit. Untuk komponen biaya khususnya, masih banyak terjadi pembebanan biaya di luar biaya di atas. Pembebanan biaya tersebut adalah biaya tambahan yang biasanya disebut *surcharge* dari *merchant* kepada pemegang kartu kredit ketika melakukan transaksi pembayaran.

Suatu aturan dibutuhkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan konsumen dan menjadi kepastian hukum konsumen tersebut yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sekarang ini sangat penting mengingat pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi saat ini semakin mendukung tumbuhnya dunia yang menghasilkan beraneka ragam produk barang dan jasa. Upaya perlindungan konsumen diperlukan untuk mengimbangi terhadap risiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk tersebut.

Perlindungan hukum pada pemegang kartu kredit dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) tahapan yaitu:

1. Sebelum transaksi  
Pada tahap ini bank kaitannya sebagai pihak penerbit kartu kredit akan melakukan penawaran dan pengenalan terhadap produk kartu kredit kepada calon pemegang kartu kredit untuk menarik minat calon pemegang kartu kredit dengan melalui berbagai cara penawarannya misalnya, penawaran melalui *booklet-booklet* yang diberikan pihak Bank kepada masyarakat luas maupun informasi mengenai produk kartu kredit lewat media massa ataupun media elektronik yang menawarkan berbagai macam fasilitas dari produk yang dimiliki bank tersebut dengan menyertakan kelebihan dan kemudahan yang akan diperoleh pemegang kartu kredit jika menggunakan produk bank yang bersangkutan.
2. Tahap Transaksi  
Tahap Transaksi terjadi karena adanya permohonan yang diajukan oleh calon pemegang kartu kredit dalam penerbitan kartu kredit. Di mana calon pemegang kartu kredit akan disodorkan formulir atau aplikasi yang telah dibuat oleh pihak bank. Pada prinsipnya formulir atau aplikasi pada seluruh bank adalah sama dan dengan tujuan yang sama. Aplikasi tersebut memuat data pribadi calon pemegang kartu kredit, nomor rekening, dan jumlah setoran serta keterangan-keterangannya. Format formulir atau aplikasi tersebut dibuat secara baku oleh pihak bank.
3. Tahap setelah transaksi  
Tahap setelah transaksi adalah tahap dimana sudah adanya penyelesaian masalah antara pihak bank, *merchant*, dan pemegang kartu kredit apabila terjadi pengaduan oleh

<sup>11</sup> <https://suaraindonesianews.com/news/saldonya-di-hold-dan-rekeningnya-diblokir-sepihak-nasabah-adukan-buruknya-layanan-bank-mandiri-cabang-kendari-ke-ojk-sultra/> di akses pada tanggal 9 November 2024, Pukul 12.00 WITA.

pemegang kartu kredit merupakan salah satu bentuk peningkatan terhadap perlindungan pemegang kartu kredit dalam rangka menjamin hak-hak pemegang kartu kredit dalam berhubungan dengan bank dan *merchant*.

Hal tersebut sesuai dengan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen atau yang dimaksud pemegang kartu kredit mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakannya, jadi pemegang kartu kredit tidak perlu ragu untuk bertanya atau complain kepada pihak bank dalam hal berkaitan dengan transaksi dengan *merchant* karena pemegang kartu kredit mempunyai hak atas fasilitas bank tersebut.

Pada saat bertransaksi menggunakan kartu kredit, masih sering ditemukan adanya komponen biaya lain yang khususnya dikenakan kepada pemegang kartu selain dari biaya-biaya: biaya iuran tahunan, biaya keterlambatan pembayaran, biaya tarik tunai, serta biaya *overlimit*. Biaya-biaya tersebut adalah biaya tambahan atau yang dikenal dengan istilah *surcharge*. *Surcharge* merupakan tambahan biaya yang dikenakan kepada pemegang kartu kredit oleh *merchant* ketika melakukan transaksi pembayaran dengan kartu kredit oleh *merchant*. Adanya biaya tambahan (*surcharge*) ini membuat harga yang harus dibayarkan oleh pemegang kartu menjadi berbeda, dan cenderung lebih tinggi apabila dibandingkan membayar dengan uang tunai. Padahal, kartu kredit merupakan salah satu alat bayar yang dapat digunakan dalam transaksi pembayaran yang harus mendapatkan perlakuan yang sama, layaknya membayar dengan uang tunai. Biaya tambahan (*surcharge*) dikenakan oleh *merchant* atas transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu kredit di tempat *merchant*.

Dasar atau alasan masih seringnya *merchant* mengenakan biaya-biaya tambahan (*surcharge*) kepada pemegang kartu kredit adalah, karena adanya MDR yang dibebankan oleh *acquirer* kepada *merchant*. Dengan adanya MDR setiap hasil penjualan di tempat *merchant* yang dibayar dengan kartu kredit, oleh *acquirer* kemudian tidak dibayar senilai dengan harga penjualannya tetapi dipotong MDR yang besar bervariasi antara 0,5-3% setiap transaksinya. *Merchant* beralasan apabila harga penjualan dipotong dengan MDR maka akan membuat penjualan mereka rugi karena margin penjualan mereka sangat kecil. Padahal dengan menerima pembayaran menggunakan kartu kredit dapat meningkat omzet penjualan *merchant* tersebut. Berdasarkan hal

tersebut maka *merchant* mengenakan biaya tambahan yang besarnya 3% kepada pemegang kartu agar hasil transaksi di *merchant* tersebut dibayarkan oleh *acquirer* tetap sama seperti harga penjualan atau bahkan biasa lebih tinggi walaupun telah dipotong MDR.

Perlindungan hukum terhadap konsumen secara umum telah diatur dalam perundangan-undangan, khususnya yang langsung terkait dengan perbankan dan perlindungan konsumen. Dalam Undang-Undang Perbankan telah mengatur tentang Pengawasan dan Perlindungan terhadap nasabah. Pasal 29 ayat (1) menentukan bahwa pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia. Selanjutnya untuk memberikan jaminan perlindungan hukum kepada nasabah bank, Pasal 29 ayat (4) mengatur bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Dan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan kepastian hukum agar hak-hak konsumen terpenuhi serta mencegah tindakan sewenang-wenang yang dapat merugikan konsumen.

Bank Indonesia sebagai pengawas perbankan memberikan perlindungan hukum kepada nasabah atau konsumen dengan melaksanakan pengawasan yang diatur pada undang-undang perbankan, yaitu Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 (selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan), serta Undang-Undang No 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Selain itu, khusus untuk kartu kredit secara teknis operasional diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.

Berkaitan dengan tugas pengawasan dari Bank Indonesia, Pasal 31 Undang-Undang Perbankan menentukan bahwa Bank Indonesia melakukan pemeriksaan terhadap Bank, baik secara berkala maupun setiap waktu apabila diperlukan. Dengan demikian, Bank dalam melakukan aktivitas usahanya senantiasa memperoleh pengawasan dari Bank Indonesia. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan jaminan perlindungan hukum kepada nasabah.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (1) ditetapkan bahwa yang dimaksud perlindungan konsumen adalah segala

upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam angka (2) ditentukan 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.

Perlindungan kepada konsumen pengguna kartu kredit secara yuridis formal telah tercantum dalam ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut di atas. Konsumen pengguna kartu kredit telah memperoleh perlindungan hukum yang kuat, bahkan konsumen dapat menolak untuk tidak memenuhi biaya tambahan yang dibebankan kepadanya. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen pengguna kartu kredit berdasarkan Undang-Undang ada pada Pasal 7 huruf b, Pasal 9, Pasal 18 ayat (1) huruf g, dan pasal 29 ayat (4) UUPK.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit sangat penting dan harus di tegakkan agar tidak ada konsumen yang rugi dan tercipta persaingan usaha yang sehat. Karena masih ada beberapa *merchant* yang membebankan biaya tambahan kepada konsumennya. Jumlah biaya tambahan memang terlihat sedikit dalam sekali transaksi, namun karena lemahnya aturan tersebut dan rendahnya kesadaran hukum masyarakat sehingga tidak mengetahui adanya aturan yang mengatur tidak diperbolehkannya biaya tambahan yang dibebankan kepada konsumen.

Aturan tersebut bukan hanya terdapat dalam penjelasan Pasal 8 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dan diuraikan lebih lanjut pada butir VII.E.1.b.3 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP sebagaimana telah diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK, namun juga dalam aturan "Syarat dan Ketentuan *Merchant*" yang dikeluarkan bank.

Perkembangan saat ini 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 membuat persaingan tersebut menjadi bentuk persaingan yang tidak sehat dimana dapat merugikan konsumen. Nasabah sering dijadikan obyek aktivitas bisnis

untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya, seperti dengan banyaknya penawaran-penawaran yang sering dimuat dalam media sosial atau dalam media surat kabar. Saat ini banyaknya barang/jasa yang ditawarkan oleh produsen dapat dengan mudah dimiliki oleh konsumen hanya dengan memakai kartu kredit tersebut.

Perlindungan hukum terhadap konsumen sekarang ini sangat penting karena perkembangan sistem perekonomian nasional pada masa saat ini semakin mendukung tumbuhnya dunia yang menghasilkan beraneka ragam produk barang dan jasa yang semakin canggih. Untuk itu perlu adanya upaya perlindungan konsumen terhadap resiko yang dapat timbul dan memiliki akibat yang dapat merugikan konsumen khususnya pemakai kartu kredit

Penyelesaian terhadap penggunaan kartu kredit yang macet, *billing* yang tidak sesuai, pemotongan atau debet 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.

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung.<sup>12</sup> 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.<sup>13</sup>

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.<sup>14</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan/atau forum lain untuk mencapai kesepakatan. Dengan demikian, terbuka tiga

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 130-131

<sup>13</sup> *Ibid*

<sup>14</sup> Ahmad Miru dan Sutarmen Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 223

forum dan cara menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu :

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tututan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, dan penilaian ahli;
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.<sup>15</sup>

Mediasi dan konsiliasi melibatkan pihak ketiga yang berfungsi menghubungkan kedua belah pihak yang bersengketa, dimana dalam mediasi fungsi orang ketiga dibatasi hanya sebagai perantara, sedangkan dalam konsiliasi pihak ketiga terlibat secara aktif dalam memberikan usulan solusi atas sengketa yang terjadi.

Proses mediasi merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atau penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaannya perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan perbedaan pendapat antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.

Selain penyelesaian sengketa di luar pengadilan pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan kesempatan kepada pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan Pasal ini menjelaskan berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg)<sup>16</sup>

Sengketa dalam masalah kartu kredit menggunakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak yang bersengketa, dimana dalam penyelesaian sengketa itu diselesaikan oleh pengadilan. Putusan bersifat mengikat.

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. Tidak menutup adanya *human error* yang dilakukan oleh pegawai bank itu sendiri, sehingga nasabah kartu kredit merasa dirugikan. Sebagai contoh pada saat nasabah ingin melakukan transfer dana, tidak menutup kemungkinan pihak bank juga melakukan kesalahan sehingga dana yang seharusnya ditransfer tidak ada., hal ini jelas sangat merugikan nasabah kartu kredit. Bahwa selama ini belum ada peraturan khusus mengenai transaksi *Electronic Funds Transfer* khususnya kartu kredit di Indonesia untuk dijadikan acuan atau dasar.

## B. Dampak dari Klausula Baku yang merugikan bagi Pemegang Kartu Kredit dan cara menanggulanginya

Perjanjian menurut Munir Fuady merupakan kesepadan dari istilah *overeenkomst* dalam bahasa Belanda atau *agreement* dalam bahasa Inggris.<sup>17</sup> Achmad Ichsan memakai istilah *verbintenis* untuk perjanjian, sedangkan Utrecht dalam bukunya Pengantar dalam Hukum Indonesia memakai istilah *overeenkomst* untuk perjanjian.<sup>18</sup> Menurut Kamus Hukum, perjanjian adalah persetujuan, permufakatan antara dua orang/ pihak untuk melaksanakan sesuatu. Kalau diadakan tertulis juga dinamakan kontrak.<sup>19</sup> Menurut teori yang dikemukakan oleh Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Teori tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata-mata, tetapi juga harus dilihat perbuatan-perbuatan sebelumnya atau yang mendahuluinya.<sup>20</sup>

Pasal 1313 KUHPerdata menjelaskan “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Hubungan antara dua orang tersebut adalah suatu hubungan hukum, dimana hak dan kewajiban diantara para pihak dijamin oleh hukum”.<sup>21</sup>

Agar perjanjian tersebut sah, harus memperhatikan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu:

<sup>17</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 2.

<sup>18</sup> Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta 2008, hlm 56.

<sup>19</sup> Mariam Darus Badrulzaman, dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 65.

<sup>20</sup> Salim H.S , *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)* , Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm 161.

<sup>21</sup> Daeng Naja, *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*, Penerbit Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009, hlm 84.

<sup>15</sup> *Ibid*

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 133

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

Kedua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif, karena kedua syarat tersebut mengenai subjek perjanjian. Apabila syarat ini tidak terpenuhi, perjanjian dapat dimintakan pembatalan. Sedangkan kedua syarat terakhir dinamakan syarat objektif, karena mengenai objek dari perjanjian, bila syarat ini tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum yang dapat dianggap bahwa perjanjian ini tidak pernah ada.<sup>22</sup>

Pencantuman klausula baku dihubungkan dengan beberapa asas perjanjian sebagai berikut:

1. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkotrak berarti setiap orang bebas untuk mengadakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat perjanjian macam apapun, sepanjang perjanjian itu dibuat secara sah dan beritikad baik, serta tidak melanggar ketertiban umum dan kesesilaan.<sup>23</sup> Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak dan hak asasi manusia.

Asas ini tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdata, yang berbunyi: “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai UndangUndang bagi yang membuatnya”. Kebebasan berkotrak disini adalah memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat perjanjian dengan bentuk atau format apa pun (tertulis, adhesi, standar/baku,dan lain-lain).

Di dalam asas ini terkandung suatu pandangan bahwa orang bebas untuk melakukan atau tidak melakukan perjanjian, bebas dengan siapa mengadakan perjanjian, bebas tentang apa yang diperjanjikan dan bebas untuk menetapkan syarat-syarat perjanjian.<sup>24</sup> Dengan perkataan lain melalui asas kebebasan berkotrak subyek hukum mempunyai kebebasan dalam membuat perjanjian, termasuk membuka peluang pada subyek hukum untuk membuat perjanjian baru yang belum diatur dalam KUHPerdata agar dapat mengikuti kebutuhan masyarakat akibat

perkembangan zaman (perjanjian *Innominate*).<sup>25</sup>

Ruang lingkup asas kebebasan berkotrak menurut Sutan Remi Sjahdeini, diantaranya:<sup>26</sup>

- a. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
- b. Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ingin membuat perjanjian;
- c. Kebebasan untuk menentukan atau memilih kausa dari perjanjian yang akan dibuatnya;
- d. Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian;
- e. Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian;
- f. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan-ketentuan Undang-Undang yang bersifat opsional.

Ketentuan tentang pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 UUPK.<sup>27</sup> Penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkotrak sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdata.

2. Asas Konsensualisme

Asas ini mengandung kehendak para pihak untuk saling mengikatkan diri dan menimbulkan kepercayaan (*vertrouwen*) diantara para pihak terhadap pemenuhan perjanjian, sehingga asas kepercayaan (*vertrouwenleer*) merupakan nilai etis yang bersumber pada moral.

Asas konsensualisme sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 ayat 1 KUHPerdata yaitu adanya kesepakatan untuk mengikatkan dirinya, sehingga menurut asas ini perjanjian telah lahir cukup dengan adanya kata sepakat. Namun demikian, pada situasi tertentu terdapat perjanjian yang tidak mencerminkan wujud kesepakatan yang sesungguhnya. Hal ini disebabkan adanya cacat kehendak yang memengaruhi timbulnya perjanjian, yaitu kesesatan atau *dwaling*; penipuan atau *bedrog*; paksaan atau *dwang*.

Pencantuman klausula baku yang ditulis dengan huruf kecil sehingga tidak dapat dibaca dengan jelas dengan konsumen tidak

<sup>22</sup> Susiana, “Kontrak Baku Franchise Ditinjau dari Ketentuan Unidroit dan KUH Perdata”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 17, No. 1, 2015, hlm 75-76.

<sup>23</sup> Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah*, Kencana, Jakarta: 2004, hlm 187.

<sup>24</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial)*, Kencana, Jakarta, 2010. hlm 109.

<sup>25</sup> Christiana Tri Budhayati, “Asas Kebebasan Berkotrak Dalam Hukum Perjanjian di Indonesia”, *Jurnal Widya Sari*, Vol. 10 No. 3 Januari 2009, hlm 233.

<sup>26</sup> Agus Yudha Hernoko, *loc.cit*.

<sup>27</sup> Lihat Pasal 18 UUPK.

sesuai dengan Pasal 18 ayat (2) UUPK: "Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti". Selain itu, contoh lain dari pencantuman klausula baku dalam perjanjian Asuransi tersebut adalah mengenai pembatalan jaminan Paket SiagaKoe secara sepihak sebagai berikut:"Klausula ini dapat dibatalkan setiap saat oleh Penanggung dengan pemberitahuan secara tertulis melalui Surat Tercatat, *Facsimile*, *Telex* atau *Telegram* kepada Tertanggung di alamat terakhir yang diketahui."

### 3. Asas Itikad Baik

Pasal 1338 (3) KUHPerdata menyatakan bahwa, "perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik". Hal ini berarti, perjanjian itu dilaksanakan menurut kepatutan dan keadilan. Pasal ini menegaskan bahwa para pihak dalam membuat perjanjian harus didasarkan pada asas itikad baik dan asas kepatutan, yang mengandung pengertian pembuatan perjanjian antara para pihak harus didasarkan pada kejujuran untuk mencapai tujuan bersama. Pelaksanaan perjanjian juga harus mengacu pada apa yang patut dan seharusnya diikuti dalam pergauluan masyarakat. Asas ini merupakan asas yang harus ada dalam setiap perjanjian, dan tidak dapat ditidakkan meskipun para pihak menyepakatinya (*immutable*). Menurut Muhammad Syaifuddin: Pengujian itikad baik harus dilakukan untuk setiap tahap kontrak, baik tahap prapembuatan (perancangan) kontrak, tahap pembuatan (penandatanganan) kontrak dan tahap pascapembuatan (pelaksanaan) kontrak. Secara subjektif keadaan ketidaktahuan akan mengakibatkan satu pihak dalam keadaan tidak melaksanakan kontrak. Selanjutnya, penting dipahami bahwa pengujian objektif terhadap itikad baik dengan kepatutan harus cermat dan mendalam, karena kepatutan senantiasa mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan nilai-nilai yang dianut oleh warga masyarakat.<sup>28</sup>

Itikad baik erat kaitannya dengan teori keadilan karena setiap prilaku dalam memenuhi perjanjian merupakan penerapan teori keadilan apabila perjanjian tersebut dilaksanakan dengan itikad baik. Teori keadilan menjelaskan tidak adanya

diskriminasi dalam pelayanan publik, semua anggota masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang sama. Hal ini termasuk hak dan kewajiban pelaku usaha dalam hal melaksanakan kewajibannya terhadap konsumen berkaitan dengan pencantuman klausula baku.<sup>29</sup> Terdapat macam-macam teori mengenai keadilan dan masyarakat yang adil, keadilan ditandai oleh hubungan yang baik antara satu dengan yang lain, tidak mengutamakan diri sendiri, tetapi juga pihak lain serta adanya kesamaan.<sup>30</sup>

Asas itikad baik dalam perjanjian tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang berbunyi: "Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik". Asas itikad baik tersebut dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu itikad baik subjektif dan itikad baik objektif". Asas itikad baik subjektif adalah kejujuran pada diri seseorang atau niat baik yang bersih dari para pihak. Sementara asas itikad baik objektif adalah pelaksanaan perjanjian itu harus memenuhi peraturan yang berlaku serta mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.<sup>31</sup>

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen berupa perlindungan *preventif* dan perlindungan *refresif*.<sup>32</sup> Perlindungan *preventif* adalah sebuah bentuk perlindungan yang mengarah pada tindakan yang bersifat pencegahan dan mempersempit kesempatan bagi pelaku usaha untuk melakukan tindakan pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku yang dapat merugikan konsumen. Tindakan pencegahan dalam hal ini adalah dapat dilakukan pengawasan terhadap para pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usahanya agar tidak melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan konsumen dan hal-hal di luar ketentuan yang telah ditentukan oleh undang-undang. Seperti dalam hal ini yaitu tindakan pencegahan konsumen agar tidak mendapat perbuatan sewenang-wenang dari para pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf (a) dan Pasal 18 ayat (3) UUPK. Perlindungan *refresif* adalah perlindungan yang dilakukan untuk

<sup>28</sup> Fadhilah, *Refleksi terhadap Makna Keadilan sebagai Fairness Menurut John Rawls Dalam Perspektif Keindonesiaan*, diakses dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=19446&val=1230>, [17/4/2019].

<sup>30</sup> Sajipto Rahardjo, *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2010, hlm 44.

<sup>31</sup> *Ibid*.

<sup>32</sup> Rohanah, *Perlindungan Konsumen terhadap Produk Makanan Industri Olahan Rumah Tangga*, Skripsi, Fakultas Hukum Mataram, Mataram, 2014, hlm 13.

<sup>28</sup> Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak, Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dokmatik, dan Praktek Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm 130.

menyelesaikan atau menanggulangi suatu peristiwa atau kejadian yang telah terjadi, yaitu berupa pelanggaran hak-hak atas konsumen oleh perbuatan pelaku usaha, sehingga konsumen mengalami kerugian baik secara materi maupun immateri. Bentuk perlindungan konsumen ini dapat dikatakan pula sebagai bentuk perlindungan yang bersifat represif karena perlindungan yang dilakukan adalah bertujuan untuk menyelesaikan atau menanggulangi suatu peristiwa atau kejadian yang telah terjadi, yaitu berupa pelanggaran hak-hak atas konsumen oleh perbuatan pelaku usaha, sehingga konsumen mengalami kerugian baik secara materi maupun immateri. Perlindungan preventif dilakukan oleh pemerintah melalui instansi terkait dengan melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perbuatan pelaku usaha agar mematuhi ketentuan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan perlindungan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 11 UUPK.<sup>33</sup>

Perlindungan hukum terhadap dicantumnya klausula baku oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen berakibat pada pemberian ganti kerugian yang harus diberikan pelaku usaha terhadap konsumen akibat dari kesalahan, kelalaian atau keteledoran yang dilakukan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 1366 KUHPerdata. Berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata: kerugian yang disebabkan oleh kesalahan, keteledoran dan kelalaian pelaku usaha sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha bertanggungan jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang diderita konsumen berupa barang atau uang setara dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.

Kerugian yang dialami konsumen yang dalam hal ini adalah konsumen atas kredit bank dan asuransi, maka termasuk ke dalam *professional liability* atau tanggung jawab professional. Seperti yang telah ditegaskan dalam Pasal 19 UUPK bahwa pelaku usaha wajib membayar ganti rugi kepada konsumen yang telah dirugikan.

Upaya untuk mendapatkan ganti rugi tersebut, konsumen dapat melakukan gugatan ke Pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini didasarkan atas pemikiran bahwa tujuan hukum yang sebenarnya adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.<sup>34</sup> Dalam hal mewujudkan

keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan *the end of the justice to secure from injury*.<sup>35</sup>

Berkaitan dengan pembuktian, ketentuan Pasal 22 UUPK mengatakan bahwa: Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Dengan demikian, UUPK menganut pembuktian terbalik, dalam arti pelaku usaha harus membuktikan tidak bersalah agar tidak harus menanggung akibat negatif dari perbuatannya. Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.<sup>36</sup>

Pasal 28 UUPK mempertegas bahwa pelaku usaha wajib melakukan pembuktian untuk menentukan ada atau tidaknya unsur kesalahan yang ditimbulkan pelaku usaha terhadap konsumen dalam hal ini adalah konsumen yang merasa dirinya dirugikan. Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 29 UUPK merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.

Prinsip tanggung jawab yang dianut dalam UUPK mengakomodasi dua prinsip penting, yakni tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*professional liability*) sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 s/Pasal 28 UUPK. Tanggung jawab produk ini didefinisikan sebagai bahwa produsen wajib bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. tanggung jawab profesional (*professional liability*) merupakan tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungannya dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.<sup>37</sup>

Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit selaku konsumen telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan yang

<sup>35</sup> Bismar Nasution, *Mengkaji Ulang Hukum sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi*, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2004, hlm 4-5.

<sup>36</sup> Pasal 23 UUPK.

<sup>37</sup> Rudolf S. Mamengko, *Product Liability dan Profesional Liability Di Indonesia*, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. III/No.9/Agustus /2016, Universitas Sam Ratulangi, Manado, hlm 4.

<sup>33</sup> Lihat Pasal 11 UUPK.

<sup>34</sup> Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm 85.

terkait. Perlindungan konsumen memberikan jaminan kepastian hukum agar hak-hak pemegang kartu kredit selaku konsumen terpenuhi serta untuk mencegah tindakan sewenang-wenang yang merugikan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Calon pemegang kartu kredit harus memenuhi syarat dan prosedur tertentu yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit kartu kredit. Calon pemegang kartu kredit wajib melampirkan kartu identitas keterangan penghasilan dan mengajukan permohonan dengan mengisi formulir yang sudah disediakan oleh penerbit.

Di dalam formulir permohonan aplikasi telah tercantum persyaratan yang disebut sebagai persetujuan atau perjanjian dan ketentuan bagi pemegang kartu kredit yang ditentukan secara sepah oleh pihak penerbit kartu kredit, ketentuan yang ditetapkan secara sepah oleh penerbit kartu kredit tersebut merupakan klausula baku. Istilah klausula baku inipun ditemukan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 10 yang mendefinisikan klausul baku sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Di dalam pencantuman klausula baku pada formulir aplikasi kartu kredit, pihak penerbit kartu kredit tidak boleh melanggar ketentuan pencantuman klausula baku yang telah diatur di dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dalam hal ini ialah pihak penerbit kartu kredit dalam menawarkan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, berisikan menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, uraian tersebut sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a, Selain itu larangan bagi pihak penerbit kartu kredit dalam pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g ialah menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepah oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Pasal 18 ayat (2) berbunyi “pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengkapannya sulit dimengerti. Oleh karena itu, penerbit kartu kredit

dilarang bertentangan dengan ketentuan-ketentuan yang telah disebutkan diatas yaitu Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g serta Pasal 18 ayat (2). Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini (Pasal 18 ayat (4)). Dengan demikian pentingnya peningkatan kesadaran akan hak-hak konsumen merupakan hal penting agar konsumen dalam hal ini pemegang kartu kredit dapat melindungi dirinya dari pelaku usaha yakni penerbit kartu kredit yang beritikad tidak baik dalam pencantuman klausula baku dalam perjanjian kartu kredit.

Pencantuman klausula baku, apabila pelaku usaha melanggar aturan yang telah ditetapkan mengenai<sup>38</sup> pencantuman klausula baku, maka berlaku akibat hukum dari peristiwa hukum tersebut sebagaimana telah diatur dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang berbunyi sebagai berikut : Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Akibatnya, semua peraturan dan ketetapan yang dicantumkan dalam klausula baku tersebut dianggap tidak pernah ada, tidak membawa akibat hukum dan tidak dapat dieksekusi. Apabila ada pelaku usaha dalam hal ini penerbit kartu kredit yang melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) tersebut, yaitu dengan tetap mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen, maka pelaku usaha yang bersangkutan dapat dikenakan sanksi pidana.

Adapun sanksi pidana yang dapat dijatuhan kepada pelaku usaha adalah sebagaimana diatur dalam Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ayat (1): Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, hum f b, hum f c, huru f e, da n aya t (2) , dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Dengan demikian, akibat hukum terhadap pemegang kartu kredit atas klausula baku dalam perjanjian kartu kredit apabila pihak penerbit kartu tidak melanggar ketentuan dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah pemegang kartu kredit wajib memenuhi kewajibannya. Dan sebaliknya apabila pihak penerbit kartu kredit melanggar ketentuan dalam Pasal 18 Undang- 42

<sup>38</sup> Pipin Syarifin dan Zarkasy Chuniady, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pustaka Setia, Bandung, 1998, hlm 72

Undang Perlindungan Konsumen, akibat hukum ialah “Batal Demi Hukum” dan dikenakan sanksi pidana seperti yang terdapat dalam Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan ini mencakup:
  - Perlindungan data dan informasi konsumen
  - Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif
  - Kewajiban bank dalam penawaran dan pengenalan produk kartu kredit
  - Perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan
  - Perlindungan konsumen dalam pencantuman klausula baku
2. Pemegang kartu kredit di dalam pencantuman klausula baku dilindungi berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g serta Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana pihak penerbit kartu kredit dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian berisikan menyatakan pengalihan tanggung jawab penerbit kartu kredit, dilarang menyatakan tunduknya pemegang kartu kredit kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh penerbit kartu kredit dalam masa memanfaatkan jasa, serta dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

### B. Saran

1. Pemerintah harus lebih mengupayakan aturan-aturan untuk melindungi konsumen dan lebih menfokuskan adanya perlindungan hukum untuk nasabah, khususnya untuk nasabah pengguna kartu kredit. Karena berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, belum adanya kepastian perlindungan untuk para nasabah yang kartu kreditnya apabila nasabah mengalami kehilangan kartu kredit.
2. Penerbit kartu kredit di dalam mencantumkan klausula baku pada perjanjian kartu kredit haruslah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pengguna kartu kredit harus lebih teliti di dalam menyetujui

setiap klausula baku di dalam perjanjian kartu kredit dan tidak bersifat apatis (tidak peduli).

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Haris Hamid. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV. Sah Media, Makassar.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT Alumni, Bandung, 2006.
- Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2005.
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial)*, Kencana, Jakarta, 2010.
- Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Gunung Agung, Jakarta, 2002.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlanga, Surabaya, 2001.
- Bismar Nasution, *Mengkaji Ulang Hukum sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi*, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2004.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018.
- Daeng Naja, *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*, Penerbit Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009.
- Ermanto Fahamsyah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Intelektual Manifes Media, Kabupaten Badung, Bali, 2024.
- Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah*, Kencana, Jakarta: 2004.
- Gunawan Widjaja, *Jual Beli*, Raja Grafindo Persada, 2003.
- Husni Syawali. Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Johanes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999.
- Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994.
- Mariam Darus Badrulzaman, dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak, Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dokmatik, dan Praktek Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2012.

- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Pipin Syarifin dan Zarkasy Chuniaidy, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pustaka Setia, Bandung, 1998.
- Rohanah, *Perlindungan Konsumen terhadap Produk Makanan Industri Olahan Rumah Tangga*, Skripsi, Fakultas Hukum Mataram, Mataram, 2014.
- Salim H.S, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Satjipto Rahardjo, *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2010.
- Sefrianto, Iswi Hriyani, Cita Yustisia Serfiani, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik*. Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan, 2012.
- Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta 2008.
- Widi Nugrahaningsih Mira Erlinawati, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, CV Pustaka Bengawan, Surakarta, 2017.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Internet, Jurnal dan Sumber Lainnya
- Brigita Cynthia Liwandra Denata, Luluk Lusiaty Cahyarini, *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit Atas Tagihan Yang Tidak Benar*, Vol. 16, 2023, No. 3.
- Christiana Tri Budhayati, “Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian di Indonesia”, *Jurnal Widya Sari*, Vol. 10 No. 3 Januari 2009.
- Fadhilah, *Refleksi terhadap Makna Keadilan sebagai Fairness Menurut John Rawls Dalam Perspektif Keindonesiaan*, diakses dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=19446&val=1230>, [17/4/2019].
- Ganef Judawati, *Perlindungan Konsumen Wajib Diperhatikan*, Direktur Pemberdayaan Konsumen, (<http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/pdf/2015/03/31/perlindungan-konsumen-wajib-diperhatikan-id0-1427784029.pdf>) [2/6/2019].

- <https://adcolaw.com/id/blog/mengenal-klausula-baku-dalam-perjanjian-baku/> Di Akses Pada Tanggal 4 September 2024 Pukul 21.00 Wita.
- <https://geografi.id/jelaskan/pengertian-kartu-kredit/> Di Akses Pada Tanggal 23, september 2024, pukul 23.00 Wita.
- <https://suaraindonesianews.com/news/saldonya-di-hold-dan-rekeningnya-diblokir-sepihak-nasabah-adukan-buruknya-layanan-bank-mandiri-cabang-kendari-ke-ojk-sultra/> di akses pada tanggal 9 November 2024, Pukul 12.00 WITA.
- Melisa Aquaria Putri S., *Klausula Baku Dalam Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 2, No. 2. 2020.
- Melisa Aquira Putri S., *Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 132
- Ni Putu Dyah Ayu Karina Prabandari, I Nyoman Putu Budiarta, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, 2022, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nasabah Bank Pemegang Kartu Kredit Yang Dibebankan Biaya Tambahan (Surcharge) Oleh Merchant Dalam Transaksi Pembayaran*, Vol. 3, No. 1.
- R. Nurcahya Pramuhadi, *Gaya Hidup Penggunaan Kartu Kredit Masyarakat Urban Di Surabaya*, hlm. 9, 2017, Surabaya.
- Rizky Tri Anugrah Bhakti, Indrasanta, *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terkait Adanya Klausula Baku Di Lingkungan Perbankan*, Vol 4, 2013.
- Rudolf S. Mamengko, *Product Liability dan Profesional Liability Di Indonesia*, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. III/No.9/Agustus /2016, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Susiana, “Kontrak Baku Franchise Ditinjau dari Ketentuan Unidroit dan KUH Perdata”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 17, No. 1, 2015.
- Yudha Hadian Nur dan Ratna Anita Carolina, *Litbang Perdagangan*, Vol. 4 No. 1, 2019.