

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH TERHADAP  
PENGUNAAN KARTU KREDIT DITINJAU DARI  
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN<sup>1</sup>  
Oleh : Patrik Elsafan Toreh<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menjadi penyebab kendala terhadap perlindungan nasabah terhadap penggunaan kartu kredit dan bagaimana perlindungan hukum kepada nasabah terhadap penggunaan kartu kredit ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif disimpulkan: 1. Dilihat dari sisi pelaku usaha, dimana pihak Bank tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang dan juga tidak menutup adanya kesalahan dari pihak bank (karyawan bank) dalam proses administrasi. Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen, dimana nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk perbankan dan juga sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Dilihat dari sisi lain, yaitu penggunaan teknologi dalam perbankan, kurang berperannya pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah kartu kredit maupun dari sisi perundang-undangan itu sendiri. Dilihat dari sisi perundang-undangan, dimana belum ada peraturan khusus mengenai transaksi *Electronic funds Transfer* khususnya kartu kredit di Indonesia untuk dijadikan acuan atau dasar. 2. Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penggunaan jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya, meskipun pihak bank telah memberikan perlindungan hukum melalui tiga tahap, hal ini dapat terlihat pada saat: Tahap pra transaksi, adalah tahap sebelum adanya transaksi dimana pihak bank telah melakukan penawaran dan pengenalan produk khususnya yaitu kartu kredit, pihak bank berusaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada calon

nasabah. Hal ini sudah sesuai dan diatur didalam UUPK Pasal 4 huruf c mengenai hak konsumen dan Pasal 7 huruf c mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi. Tahap transaksi, adalah tahap dimana telah terjadi adanya kesepakatan antara pihak nasabah dengan pihak bank melalui ditandatanganinya aplikasi atau formulir yang sudah dibuat sepihak oleh pihak bank, sehingga menimbulkan hubungan hukum di antara kedua belah pihak. Tahap setelah transaksi, adalah tahap penyelesaian sengketa antara nasabah dengan pihak bank. 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.

Kata kunci: Nasabah, kartu kredit, konsumen

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu dan teknologi mengalami kemajuan yang begitu pesat dan mempengaruhi berbagai bidang, tidak terkecuali dalam bidang perbankan. Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi, bidang perbankan pun dituntut untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan baik dan efisien. Pemanfaatan teknologi tersebut telah mendorong pertumbuhan bisnis yang pesat, karena berbagai informasi telah dapat disajikan dengan canggih dan mudah diperoleh dan mudah diperoleh. Salah satu bentuk penyesuaian yang dilakukan oleh bank diantaranya jasa dalam transfer atau pemindahan uang. Saat ini dunia perbankan di Indonesia telah mengembangkan suatu system yaitu *electronic banking system* atau yang lebih dikenal dengan sistem perbankan elektronik. Sistem perbankan elektronik adalah segala macam transfer dan pemrosesan data dengan

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Telly Sumbu, SH, MH; Godlieb N. Mamahit, SH, MH; Fonnyke Pongkorung, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 100711085

menggunakan sistem dan peralatan elektronik meliputi transaksi intern dan ekstern suatu bank.

Dengan adanya kondisi yang seimbang baik bank maupun nasabah maka perlindungan akan berjalan sebagaimana diharapkan. Meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang-undang No. 11 Tahun 2003 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik namun pada kenyataannya peran dari UU tersebut dirasakan belum efisien. Hal ini dirasakan belum cukup untuk melindungi masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representatif yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan dengan menggunakan kartu kredit.

Permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa EFT khususnya dalam hal ini adalah kartu kredit, dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian kedua belah pihak, ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), sehingga dirasakan perlu adanya suatu undang-undang yang khusus mengatur mengenai *electronic funds transfer* yang tujuannya lebih melindungi kepentingan nasabah dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan produk, standar perlindungan konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa. Baik yang menyangkut tentang kedudukan, hak dan kewajiban nasabah selaku konsumen berdasarkan Undang-Undang Perbankan maupun UU lainnya. Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba untuk meneliti dan menganalisa tentang faktor-faktor penyebab kendala perlindungan hukum kepada nasabah terhadap penggunaan kartu kredit serta perlindungan hukum kepada nasabah terhadap penggunaan kartu kredit yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **Perlindungan Hukum Nasabah Terhadap Penggunaan Kartu Kredit Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen.**

#### B. Perumusan Masalah

1. Apa sajakah faktor-faktor penyebab kendala terhadap perlindungan nasabah terhadap penggunaan kartu kredit?
2. Bagaimana perlindungan hukum kepada nasabah terhadap penggunaan kartu kredit

ditinjau dari hukum perlindungan konsumen?

#### C. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan hukum normatif, karena hendak meneliti dan mengkaji produk hukum yang berlaku dan mengatur tentang perlindungan hukum kepada nasabah, yaitu melalui peraturan perundang-undangan. Untuk mendukung objektivitas terhadap permasalahan yang akan dibahas, maka digunakan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan yaitu buku-buku serta berbagai dokumen lainnya.

#### PEMBAHASAN

##### A. Faktor-faktor Penyebab Kendala Dalam Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit

Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit adalah:

1. Dilihat dari sisi pelaku usaha
  - 1.1. Bank tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang. Namun bila hal tersebut diminta oleh pengirim maka bank akan mengusahakannya dengan dikenakan biaya yang dibebankan kepada pengirim. Dalam hal ini nasabah memiliki kedudukan yang lemah bila terjadi permasalahan dengan pihak bank, sebab pada ketentuan ini disebutkan bahwa bank tidak berkewajiban untuk memperoleh tanda bukti. Bank dapat mengusahakannya dengan biaya yang harus dibayar oleh nasabah. Apabila terjadi permasalahan, nasabah akan merasa kesulitan untuk mengajukan klaim ke pihak bank. Sehingga pemberian perlindungan hukum kepada nasabah belum dilakukan secara maksimal.
  - 1.2. Tidak menutup adanya kesalahan 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 dalam mentransfer dana sehingga dana yang seharusnya di transfer tidak ada., hal ini jelas sangat merugikan nasabah kartu kredit. Hal ini jelas tidak sesuai dengan UUPK Pasal 4 butir a dimana seharusnya konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

2. Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen
  - 2.1. Nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk perbankan. Informasi yang jelas dan lengkap merupakan hal yang penting bagi nasabah perbankan untuk memilih suatu produk perbankan, sebelum nasabah tersebut memutuskan dan menggunakan salah satu produk perbankan tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan dalam UUPK Pasal 5 butir a dimana nasabah berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
  - 2.2. Sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Dimana nasabah tidak membaca terlebih dahulu mengenai ketentuan dan persyaratan yang terlampir pada aplikasi atau formulir tersebut. Menurut UUPK Pasal 5 butir a dimana nasabah berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Hal ini kadang-kadang tidak dilakukan oleh nasabah, sehingga mengakibatkan kerugian pada diri nasabah itu sendiri. Hal ini terkait dengan kedudukan nasabah yang lemah.
3. Dilihat dari sisi lain
  - 3.1. Penggunaan teknologi dalam Perbankan

Penggunaan teknologi dalam kehidupan masyarakat semakin meningkat, dimana masyarakat adalah konsumen yang diuntungkan dengan adanya kecanggihan teknologi ini. Hal ini terlihat pada peningkatan pemanfaatan teknologi informasi di hampir semua bidang dan salah satunya adalah perbankan.<sup>3</sup>

Kecanggihan teknologi dalam dunia perbankan telah menimbulkan apa yang disebut dengan perbankan elektronik atau *electronic banking*. Perbankan elektronik disebut juga dengan sistem pemindahan uang atau dana secara elektronik yang umumnya disebut dengan *Electronic funds Transfer (EFT)*. EFT merupakan penerapan teknologi komputer pada perbankan terutama pada aspek pembayarannya dalam sistem perbankan. yang timbul karena adanya keinginan dari bank untuk membuat pelayanan yang selama ini berlangsung menjadi lebih cepat, lebih akurat dan bersifat *real time*.<sup>4</sup> Pengertian EFT menurut Anu Aora seperti dikutip dari Salmidjas Salam adalah "*Any transfer of funds, other than a transaction initiated by cheque or other similar paper instrument, made through an electric terminal or computer or by means of magnetic tape so as to order, instruct or authorize a participating financial institution to credit or debit an account*"<sup>5</sup>

- 3.2. Kurang berperannya pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah Kartu Kredit
  - Bank IndonesiaBank Indonesia selaku bank sentral yang mempunyai tugas sebagai pembina dan

<sup>3</sup> Kuswiyanto Tami Haryono, *Perkembangan Pembangunan Hukum Nasional tentang Hukum Teknologi dan Informatika*, BPHN Depkeh, Jakarta, 1995, hal.22

<sup>4</sup> Dudley G. Lockett, *Uang dan Perbankan Edisi Kedua*, Erlangga, Jakarta, 1994, Hal 69-70

<sup>5</sup> Anu Aora, Dikutip dari Salmidjas Salam, *Op.Cit*, hal.98

pengawasan terhadap bank-bank yang ada dirasakan belum berperan aktif dalam penggunaan sistem *Electronic funds Transfer* khususnya kartu kredit, belum ada Undang-Undang secara efektif yang mengatur tentang penggunaan sistem ini.

Peraturan mengenai kegiatan usaha bank ini diatur dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Dimana dalam pasal ini mengatur mengenai prinsip kehati-hatian. Pengaturan prinsip kehati-hatian ini dilaksanakan oleh karena nasabah tidak berada dalam posisi untuk mengetahui dan menilai keamanan dan kesehatan serta tidak memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha dari bank tersebut.<sup>6</sup> Meskipun pihak Bank Indonesia telah memberikan perlindungan hukum kepada nasabah kartu kredit dengan cara mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI), yang berupa:

- Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.<sup>7</sup> Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia ini adalah membantu nasabah perbankan dengan cara memberikan informasi secara transparan mengenai suatu produk bank, manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank tersebut

serta meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam hubungannya dengan bank.

- Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.<sup>8</sup> Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia, adalah memberikan perlindungan hukum nasabah dan menjamin hak-hal nasabah dalam hubungannya dengan bank serta mengatur penyelesaian pengaduan nasabah kepada bank.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/2/PBI/2006 tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.<sup>9</sup>

Meskipun Bank Indonesia sudah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) namun dirasakan belum efisien. Kartu kredit sudah menjadi suatu kebutuhan masyarakat sebagai pengganti alat pembayaran secara tunai. Diharapkan pihak bank lebih bersikap proaktif, sebagai dasar tercapainya perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit. Dimana peran pemerintah, dalam hal ini adalah peran Bank Indonesia diharapkan mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul anatara pihak bank selaku pelaku

<sup>6</sup> Sjamsul Arifin, *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*, Bahan Internet

<sup>7</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, diakses dari <http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi%207605.aspx> pada tanggal 3 Juli 2015

<sup>8</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Penyelesaian Pengaduan Nasabah, diakses dari <http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi%207705.aspx> pada tanggal 3 Juli 2005

<sup>9</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 8/2/PBI/2006 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum, diakses dari <http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi%208206.aspx> pada tanggal 3 Juli 2005

usaha dengan pihak nasabah kartu kredit selaku konsumen. Diharapkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dapat lebih berperan untuk menunjang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Lembaga Perlindungan Konsumen  
Lembaga perlindungan konsumen belum berperan secara aktif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk juga kepada nasabah perbankan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari lembaga tersebut sehingga nasabah perbankan tidak memiliki informasi yang cukup mengenai keberadaan dari lembaga ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa apabila terjadi permasalahan antara nasabah perbankan dengan pihak bank maka penyelesaiannya dilakukan secara musyawarah antara nasabah dengan pihak bank. Hal ini disebabkan oleh karena menyangkut kredibilitas nama bank tersebut di mata masyarakat.

#### 4. Dilihat dari sisi Perundang-Undangan

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

Kebijakan pengaturan untuk menangani kejahatan yang timbul melalui kartu kredit nampaknya belum jelas dan masih ragu-ragu.

Dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik hanya terdapat satu pasal yang mengatur kejahatan kartu kredit, yaitu berkaitan dengan perbuatan menggunakan dan/mengakses kartu kredit orang lain secara tanpa hak. Berdasarkan pada alur proses transaksi kartu kredit, ketentuan dalam Pasal 51 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik hanya dapat menjangkau pelanggaran pada tahapan *card embossing and delivery (courier/recipient or customer)* dan *usage*.

Namun demikian, tidak semua modus operandi dalam tahapan tersebut dapat terjangkau, karena ketentuan Pasal 51 *juncto* Pasal 34 dari UU No. 8 Tahun 2008 hanya mengatur perbuatan yang dilakukan oleh orang yang menggunakan kartu kredit tetapi tidak termasuk pedagang atau pengelola yang juga dapat menjadi pelaku kejahatan kartu kredit. Sehingga apabila terjadi permasalahan yang berkaitan dengan hal ini maka menggunakan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikannya, meskipun UUPK itu sendiri tidak mengatur secara khusus transaksi-transaksi EFT khususnya kartu kredit yang menggunakan sarana teknologi.

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

Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu: "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Oleh karena itu dalam penjelasan umum angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlu adanya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan Undang-Undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integritas dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di dalam masyarakat, karena tidak mudah mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk

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

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

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

Sedangkan yang kedua, mencangkup cara konsumen memperoleh barang dan atau jasa yang dikelompokkan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh para produsen kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa. Umumnya produsen membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan

sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak para produsen barang atau jasa. Bagi konsumen hanya ada satu pilihan *take it or lead it*.

Biasanya syarat-syarat perjanjian itu telah tertuang dalam formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu dicetak sedemikian rupa sehingga kadang-kadang tidak terbaca dan sulit dimengerti. Hubungan yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit pada hakekatnya merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Bank selaku pemodal atau penghimpun dana dari masyarakat dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat, untuk itu bank membutuhkan nasabah guna kelangsungan usahanya sedangkan nasabah menggunakan bank dalam melakukan transaksi keuangan khususnya dalam jual beli barang maupun jasa.

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

#### 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 selaku pelaku usaha melakukan pengenalan dan penawaran terhadap produk dan penawaran produk kartu kredit secara langsung kepada calon nasabah melalui berbagai cara, diantaranya adalah melalui pemberian informasi mengenai produk kartu kredit tersebut yang dilakukan melalui penyebaran *booklet-booklet* maupun pemberitaan pada iklan di media cetak atau

elektronik yang memberikan berbagai macam fasilitas yang nasabah dapatkan jika menggunakan kartu kredit yang dikeluarkan oleh bank. Hal ini dimaksudkan supaya menarik minat nasabah.

Pada tahap pra transaksi, sesuai dengan haknya sebagai konsumen, calon nasabah kartu kredit mencoba untuk mencari informasi mengenai produk kartu kredit yang diinginkannya, dan kewajiban dari bank selaku pelaku usaha adalah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut. Menunjuk pada ketentuan Pasal 1320 dan pasal 1321 KUH Perdata, perjanjian yang sah hanyalah perjanjian yang dibuat atas kesepakatan para pihak, sedangkan kesepakatan dianggap tidak sah (cacat) jika mengandung adanya unsur paksaan, kekhilafan dan penipuan.

#### b) Tahap Transaksi

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

Tanggungjawab yang dimaksud adalah bentuk tanggungjawab kontraktual (*Contractual Liability*) karena dalam tahapan transaksi ini perlunya tanggung jawab kontraktual yang harus dimiliki oleh bank selaku pelaku usaha. Tanggungjawab kontraktual atau *Contractual Liability* itu sendiri adalah tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa) atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen tetapi hal itu baru dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal di luar yang telah disepakati.<sup>10</sup>

<sup>10</sup>Johanes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999, hal. 29

Maksudnya bank selaku pelaku usaha baru dapat melindungi nasabah selaku konsumen apabila nasabah kartu kredit sudah melakukan perjanjian dengan pihak bank. Perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian baku atau standar. Dasar hubungan hukum antara bank dengan nasabah adalah perjanjian. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Selanjutnya menurut Pasal 1320 KUHPerdata, dirumuskan bahwa untuk sahnya persetujuan diperlukan syarat:

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

#### 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 penelitian permasalahan hukum yang dialami oleh nasabah kartu kredit, adalah sebagai berikut: jika ada pemotongan atau debet yang dilakukan (2) dua kali oleh pihak bank 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. Tetapi biasanya pada perjanjian kartu kredit pihak bank akan menjelaskan terlebih dahulu syarat-syarat dalam aplikasi pengajuan kartu kredit termasuk juga besarnya suku bunga.

Hal ini juga diatur dalam UUPK Pasal 7 butir b dimana pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Hal ini dimaksudkan supaya nasabah mengetahui informasi mengenai produk bank tersebut sebelum menggunakannya. Biasanya suku bunga dalam kartu kredit akan mengalami perubahan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia selaku bank sentral. Bagi nasabah kartu kredit yang tidak mengerti mengenai tagihan (*billing*) contohnya apabila terdapat tagihan yang tidak sesuai pada lembar penagihan nasabah tersebut maka nasabah dapat menghubungi pihak bank selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal penagihan. Jika hal ini tidak segera diatasi maka pihak bank telah menanggapi transaksi nasabah tersebut telah disetujui. Hal ini sudah diatur dalam UUPK Pasal 4 butir c dimana konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

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

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

- Penanganan dan penyelesaian pengaduan
- Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit antara lain meliputi: Dilihat dari sisi pelaku usaha, dimana pihak Bank tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang dan juga tidak menutup adanya kesalahan dari pihak bank (karyawan bank) dalam proses administrasi. Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen, dimana nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk perbankan dan juga sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Dilihat dari sisi lain, yaitu penggunaan teknologi dalam perbankan, kurang berperannya pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah kartu kredit maupun dari sisi perundang-undangan itu sendiri. Dilihat dari sisi perundang-undangan, dimana belum ada peraturan khusus mengenai transaksi *Electronic funds Transfer* khususnya kartu kredit di Indonesia untuk dijadikan acuan atau dasar.
2. Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penggunaan jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya, meskipun pihak bank telah memberikan perlindungan hukum melalui tiga tahap, hal ini dapat terlihat pada saat: Tahap pra transaksi, adalah tahap sebelum adanya transaksi dimana pihak bank telah melakukan penawaran dan pengenalan produk khususnya yaitu kartu kredit, pihak bank berusaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada calon nasabah. Hal ini sudah sesuai dan diatur didalam UUPK Pasal 4 huruf c mengenai hak konsumen dan Pasal 7 huruf c mengenai kewajiban pelaku usaha dalam

memberikan informasi. Tahap transaksi, adalah tahap dimana telah terjadi adanya kesepakatan antara pihak nasabah dengan pihak bank melalui ditandatanganinya aplikasi atau formulir yang sudah dibuat sepihak oleh pihak bank, sehingga menimbulkan hubungan hukum di antara kedua belah pihak. Tahap setelah transaksi, adalah tahap penyelesaian sengketa antara nasabah dengan pihak bank. 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.

## B. Saran

1. Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak bank hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya, sehingga hubungan hukum antara pihak bank dengan nasabah kartu kredit akan berjalan dengan baik karena kedua belah pihak saling mengetahui akan hak dan kewajibannya masing-masing, sehingga kepercayaan nasabah terhadap pihak bank akan semakin meningkat.
2. Untuk Pemerintah seharusnya ada peraturan yang khusus untuk mengatur transaksi kartu kredit sehingga jika ada permasalahan yang sehubungan dengan hal tersebut maka dapat segera diselesaikan, meskipun sekarang ini Pemerintah telah mensahkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik namun pada kenyataannya peran dari UU

tersebut dirasakan belum efisien, hal ini terlihat dalam Pasal 51 *juncto* Pasal 34 dari UU No. 8 Tahun 2008 di mana 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta.
- A. F. Elly Erawaty dan J. S. Badudu, 1996. *Kamus Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta.
- AZ Nasution, 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit, Jakarta.
- Bambang Setjioprodjo, *Permasalahan Hukum Dalam Transfer Dana Elektronik*, Majalah Hukum Nasional No. 2 Tahun 2000.
- Dimas Anugrah Argo Atmaja, 2003. *Pembuktian Dalam Electronic funds Transfer*, Majalah Dinamika Hukum.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Janus Sidabalok, S.H., M.Hum, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Johanes Gunawan, 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Kuswiyanto Tami Haryono, 1995. *Perkembangan Pembangunan Hukum Nasional tentang Hukum Teknologi dan Informatika*, BPHN Depkeh, Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 1994. *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Shidarta, 2003. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Reisi Grasindo, Jakarta.
- Sjamsul Arifin, *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*, Bahan Internet.

Suharno, 1995. *Makalah Sistem Pengawasan Barang dan Jasa Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Purwokerto.

**Sumber-sumber lain :**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Hukum Perlindungan konsumen

<http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan>