

PUBLIKASI ILMIAH
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PEMEGANG KARTU KREDIT PADA
PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG PONTIANAK**

**FIVESA ZURIANA, SH
NIM. A. 2021141056**

Pembimbing I : Dr. Aktris Nuryanti,SH.,M.Hum
Pembimbing II : Chandra Maharani,SH.,MH

ABSTRACT

This thesis discusses the legal protection against credit card holders at PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Branch Office of Pontianak, because in practice the legal protection of the customers' credit card services are not running properly. Legal relationship between PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Branch Office of Pontianak with customer service users credit card is based on agreements, whose format has been prepared by the bank in the agreement raw, so from a legal relationship can give rise to rights and obligations between the customer with the bank , The rights of the holder of a credit card can not be well protected by the issuing bank, causing inconvenience to the cardholder in a transaction using a credit card. Party credit card holders here be the weaker party than an entrepreneur as the credit card issuing bank. It can be seen from the credit card agreement as stipulated in the credit card application form that has been prepared and made unilaterally by the bank.

In this research method used is the method of normative legal research through the study of literature and equipped with field studies. Research literature, derived from books, papers, internet sites as well as legislation and documents related to the title of this thesis. Field Research is an activity of searching for data by going directly to the location or object of research in order to observe, collect and disclose data that has to do with the research problem

Regulations on the legal protection of the customers 'use of credit card services are not running as it should, although it is generally the legal protection for customers' use of credit card services have been set in legislation, in particular those directly related to the banking and consumer protection, but these regulations yet efficient. In this case, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Branch Office of Pontianak undertake the path of peace as efforts to resolve the problems of the customer complaints for using a credit card facility PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Keywords : Credit Card, Legal Protection, Credit Card Holder, Bank Publisher.

ABSTRAK

Tesis ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak, karena pada prakteknya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Hubungan hukum antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit didasarkan pada perjanjian, yang formatnya telah disiapkan oleh pihak bank dalam perjanjian baku, sehingga dari hubungan hukum tersebut dapat menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak nasabah dengan pihak bank. Hak-hak pemegang kartu kredit tidak dapat terlindungi dengan baik oleh bank penerbit, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan pemegang kartu dalam bertransaksi dengan menggunakan kartu kredit. Pihak nasabah pemegang kartu kredit disini menjadi pihak yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha selaku bank penerbit kartu kredit. Hal ini dapat terlihat dari perjanjian kartu kredit yang tertuang dalam formulir aplikasi kartu kredit yang sudah disiapkan dan dibuat sepihak oleh pihak bank.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif melalui studi kepustakaan dan dilengkapi dengan studi lapangan. Penelitian kepustakaan, yang berasal dari buku-buku, makalah-makalah, situs internet maupun peraturan perundang-undangan serta dokumen-dokumen yang terkait dengan judul tesis ini. Penelitian Lapangan merupakan kegiatan mencari data dengan terjun langsung pada lokasi atau obyek penelitian guna mengamati, mengumpulkan, dan mengungkapkan data yang ada hubungannya dengan masalah penelitian

Peraturan-peraturan tentang perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya, meskipun secara umum perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan jasa kartu kredit telah diatur dalam perundang-undangan, khususnya yang langsung berkaitan dengan perbankan dan perlindungan konsumen, namun peraturan-peraturan tersebut belum efisien. Dalam hal ini, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak melakukan jalur damai sebagai upaya penyelesaian permasalahan terhadap pengaduan nasabah selama menggunakan fasilitas kartu kredit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Kata kunci : Kartu Kredit, Perlindungan Hukum, Pemegang Kartu Kredit, Bank Penerbit.

Latar Belakang

Dalam perjalanan dan pergaulan setiap manusia selalu berusaha untuk mencapai kesejahteraan dalam hidupnya, sehingga dalam kehidupannya manusia akan selalu melakukan bermacam-macam kegiatan untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Berdasarkan perkembangan perekonomian dan kemajuan masyarakat terutama di bidang perdagangan, uang sebagai alat pembayaran dirasakan mempunyai kelemahan dalam menyelesaikan transaksi-transaksinya, terutama untuk transaksi dalam jumlah yang besar.

Penyelesaian transaksi dengan membawa sejumlah uang yang besar selain tidak praktis, juga dapat menimbulkan risiko-risiko tertentu. Hal ini disebabkan beberapa faktor antara lain:¹

1. Sulitnya pengangkutan uang tunai dari negara yang satu ke negara yang lain.
2. Mahalnya biaya pengangkutan uang tunai, karena bahannya yang berat.
3. Adanya risiko pengangkutan uang dan perampokan sebagai akibat situasi yang belum sepenuhnya aman.

Untuk mengatasi keadaan tersebut di atas, maka dicarilah jenis alat pembayaran baru selain mata uang. Alat pembayaran yang dimaksud adalah dengan mempergunakan surat-surat atau akta-akta lain yang bernilai uang. Surat surat atau akta-akta yang bernilai uang ini disebut surat perniagaan (handelspapieren).

Dalam perkembangan selanjutnya, dunia perbankan melahirkan suatu tawaran instrumen baru. Alat pembayaran baru yang disajikan mengandung berbagai kemudahan bagi siapa saja yang berhak menggunakannya yaitu Kartu Kredit.

Timbulnya Kartu Kredit/Credit Card sebagai alat pembayaran jenis baru, adalah merupakan salah satu usaha perkembangan dari potensi, inisiatif dan daya kreasi di bidang alat-alat pembayaran yang ada di dalam masyarakat. Di Indonesia penggunaan Kartu Kredit mulai diperkenalkan tahun 1980-an oleh bank-bank tertentu di Amerika (Contoh: Bank Of America). Perkembangan penggunaan Kartu Kredit boleh dikatakan sangat pesat. Perkembangan tersebut sebenarnya didorong oleh berbagai faktor yang berkenaan dengan penggunaan kemudahan, kepraktisan dan citra diri pemegang kartu.

Kecangihan transaksi yang menggunakan sarana kartu kredit tidak dapat terlepas dari kemajuan teknologi. Teknologi telah merubah banyak aspek bisnis dan pasar. Dalam bisnis perdagangan misalnya, kemajuan teknologi telah melahirkan metode bertransaksi yang dikenal dengan istilah E- commerce (Electronic Commerce).

Secara lebih luas, e- commerce merupakan penggunaan alat-alat elektronik dan teknologi untuk melakukan perdagangan, meliputi interaksi business – to – business, dan business – to – consumer. E- commerce merupakan kegiatan – kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (consumers), manufaktur (manufactures), services providers dan pedagang perantara (ntermediaries) dengan menggunakan jaringan komputer (computer networks), yaitu internet. Penggunaan

¹ Purwosutjipto, H.M.N., Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 7, Djambatan, Jakarta, 1984, Hal.1.

sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spectrum kegiatan komersial.²

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

Sebagai salah satu alat/sarana pembayaran, Kartu Kredit relatif mempunyai kelebihan-kelebihan tertentu dibandingkan dengan alat pembayaran tunai. Dengan menggunakan sarana kartu plastik tersebut, para nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dan tidak perlu harus datang dan antri di kantor/bank pemberi jasa, melainkan cukup datang di outlet-outlet yang tersebar hampir di tempat-tempat yang cukup strategis sehingga sangat memudahkan bagi para nasabah untuk menggunakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh bank pemberi jasa.

Mengingat hal tersebut di atas, maka dapat diasumsikan bahwa dengan menunjukkan Kartu Kredit dan dengan menandatangani faktur yang telah tersedia pada toko-toko, restoran, hotel-hotel dan lain-lain, berarti pemegang kartu telah melakukan pembayaran untuk transaksi yang telah dibuatnya, karena pembayaran (betaling) adalah tidak hanya terbatas pada masalah yang berkaitan dengan pelunasan hutang semata-mata. Ditinjau dari segi yuridis teknis, ditentukan bahwa pembayaran tidak selamanya mesti berwujud sejumlah uang atau barang tertentu, akan tetapi bisa saja dalam bentuk pemenuhan jasa, atau pembayaran dalam bentuk tidak berujud atau immaterial.

Di samping itu, bahwa pembayaran dapat dilakukan dengan bebas yang perlu adalah "Pengertian". Asal sudah dimengerti, bahwa pembayaran yang dilakukan seseorang itu dimaksudkan untuk memenuhi prestasi perjanjian, sudah cukup bagi hukum. Ruang lingkup yang diulas oleh penulis adalah KUH Perdata dan KUHP secara umumnya dengan konsentrasi pada Buku III KUH Perdata pada khususnya.

Perubahan masyarakat dalam bidang sosial dan ekonomi menyebabkan kebutuhan akan penggunaan sistem pengguna kartu plastik semakin dibutuhkan. Masyarakat semakin menginginkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan dapat memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi.

Sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, paperless, waktu yang lebih fleksibel, tanpa perlu hadir di counter bank telah memberikan electronic funds transfer dengan beberapa kelebihan. Namun tidak semua nasabah mendapatkan fasilitas kartu kredit, nasabah yang mendapatkan kesempatan menjadi pemegang kartu kredit adalah kalangan tertentu yang penghasilan per bulannya memenuhi standar yang telah ditentukan.

² Dimas Anugrah Argo Atmaja, Pembuktian Dalam Electronic Funds Transfer, Majalah

Dinamika Hukum, 2003, Hal. 87 - 88.

Namun harus disadari bahwa dengan sifatnya yang unik tersebut perlindungan terhadap nasabah dapat menjadi tidak jelas, dimana pada akhirnya dapat mengakibatkan masalah-masalah yang timbul dari transaksi tersebut. Bahkan nasabah sering berada dalam pihak yang dirugikan, misalnya transaksi dengan menggunakan kartu kredit, sebagai contoh adanya transaksi yang tidak pernah dilakukan sebelumnya oleh pemegang kartu kredit namun yang terjadi adanya pemberitahuan dari pihak bank mengenai tagihan kartu kredit tersebut, perhitungan kredit limit atau saldo yang salah sehingga pemegang kartu kredit membatalkan transaksi belanja mereka, adanya keluhan dari nasabah mengenai suku bunga yang tidak sesuai pada saat perjanjian, hal ini jelas sangat merugikan nasabah pada saat melakukan transaksi.

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

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

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

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

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, 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. Dalam praktiknya penggunaan kartu kredit sering ditemukan adanya keluhan nasabah berupa pengenaan denda dan/atau biaya administrasi lainnya yang dikeluarkan secara sepihak oleh pihak penerbit kartu kredit, antara lain manakala nasabah pemegang kartu kredit

melakukan percepatan pembayaran sebelum jatuh tempo secara sepihak oleh pihak Penerbit Kartu Kredit tersebut tanpa penyampaian terlebih dahulu kepada Pengguna Kartu Kredit, hal seperti itu tentunya dapat menimbulkan kerugian materil bagi nasabah pemegang kartu kredit. Oleh karena itu dengan latar belakang sebagaimana telah diuraikan tersebut diatas, maka penulis memilih judul Tesis : "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pemegang Kartu Kredit Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak".

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit terhadap nasabahnya ?
2. Apakah peraturan yang berlaku sudah memberikan perlindungan kepada pemegang kartu kredit ?
3. Bagaimana upaya yang seharusnya ditempuh agar dapat memberikan perlindungan kepada pemegang kartu kredit ?

Pembahasan

A. Hubungan Hukum Antara Bank Sebagai Pemberi Jasa Kartu Kredit Terhadap Nasabahnya

Pada bagian ini akan dilakukan analisis terhadap data hasil penelitian lapangan guna dijadikan dasar dalam memecahkan rumusan permasalahan dalam penelitian ini. Untuk menganalisis data dari penelitian lapangan peneliti menggunakan teknik komunikasi langsung, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan *interview*/wawancara secara langsung yang ditujukan pada Pimpinan *Sales Marketing Card Officcer* (SMCO) Credit Card PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak.

Selain dengan menggunakan teknik komunikasi langsung, peneliti juga menggunakan teknik komunikasi tidak langsung, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung dengan sumber data, komunikasi seperti ini dilakukan dengan menggunakan angket yang disebarakan atau diberikan kepada responden/sumber data yang terdiri dari pihak nasabah pemegang kartu kredit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak.

Data yang diperoleh dari hasil angket yang disebarakan kepada responden yang menjadi sampel maupun dari hasil wawancara, kemudian akan dianalisis lebih lanjut. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 21 orang besarnya dengan perincian sebagai berikut :

- Pimpinan *Sales Marketing Card Officcer* (SMCO) Credit Card PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak.
- 20 (dua puluh) orang nasabah pemegang kartu kredit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak.

Hubungan yang terjadi antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit pada hakekatnya merupakan hubungan yang saling membutuhkan.

Dimana bank membutuhkan nasabah untuk kelangsungan usahanya sedangkan nasabah menggunakan bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah, khususnya nasabah pengguna jasa kartu kredit dalam hasil penelitian ini, yaitu hubungan hukum antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit ini memiliki bentuk yang berbeda sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang berbeda pula bagi pihak-pihak yang ada di dalamnya. Sedangkan mengenai biaya (fee) dan bunga tidak tercantum dalam formulir atau aplikasi.

Dalam pengajuan kartu kredit, calon pemegang kartu kredit tidak harus menjadi nasabah dari bank tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa hubungan hukum antara Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak dengan nasabah pemegang kartu kredit akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Hubungan hukum antara Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak 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.

Apabila perjanjian tersebut telah disetujui oleh kedua belah pihak maka telah terjadi kesepakatan antara bank dengan nasabah tersebut. Sehingga antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit dapat melahirkan hubungan hukum.

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa kartu kredit merupakan salah satu masalah yang patut mendapatkan perhatian dari berbagai pihak. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya, khususnya nasabah pengguna jasa kartu kredit, dikarenakan nasabah memiliki arti yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu bank.

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

I. Tahap Pra Transaksi

Pada tahap awal informasi yang diberikan kepada calon nasabah tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan pada hasil penelitian terhadap responden, banyak dari calon nasabah yang mengetahui produk-produk perbankan tersebut dari iklan dan brosur.

Pemberian informasi melalui media cetak maupun elektronik tersebut tidak ditunjang dengan penyampaian keterangan yang jelas mengenai keuntungan dan resiko dari suatu produk perbankan tersebut oleh petugas.

Dari hasil penelitian terhadap 20 responden nasabah pengguna kartu kredit terlihat pada tabel 1 :

TABEL 1
PENJELASAN TAHAP AWAL INFORMASI YANG DIBERIKAN KEPADA CALON PENGGUNA KARTU KREDIT

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Dijelaskan	20	100
2	Tidak dijelaskan	0	0
N=20		20	100

Sumber Data: Hasil Penelitian yang Diolah

Dengan melihat tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa dari hasil penelitian menunjukkan 20 orang nasabah pengguna kartu kredit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak (*reponden*) atau 100 % yang menjawab bahwa nasabah terlebih dahulu diberikan penjelasan mengenai keuntungan dan resiko dari suatu produk kartu kredit oleh petugas kartu kredit Bank Mandiri. Sedangkan tidak ada nasabah atau 0% yang menjawab tidak dijelaskan.

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

II. Tahap Transaksi

Pada tahap ini transaksi diawali dengan pemberian aplikasi atau formulir oleh petugas bank kepada nasabah calon pengguna kartu kredit untuk diisi. Calon nasabah hanya disodori formulir aplikasi untuk ditandatangani. Format formulir sudah disiapkan dan dibuat oleh bank. Dari hasil penelitian terhadap para responden diketahui bahwa mereka tidak diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan terhadap persyaratan tersebut, sebab persyaratan tersebut sudah dibuat dan ditentukan secara sepihak oleh pihak bank. Nasabah yang akan mengambil salah satu produk perbankan hanya menandatangani aplikasi atau formulir yang berisikan persyaratan dan ketentuan.

Dalam kondisi yang demikian nasabah memiliki kedudukan yang lemah, sebab nasabah hanya memiliki dua pilihan yaitu menerima segala persyaratan dan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak bank atau menolaknya. Hal ini terlihat pada tabel 2 :

TABEL 2
TAHAP TRANSAKSI PEMBERIAN APLIKASI ATAU FORMULIR
OLEH PETUGAS BANK KEPADA NASABAH
CALON PENGGUNA KARTU KREDIT

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Menerima Aplikasi	20	100
2	Tidak Menerima Aplikasi	0	-
N=20		20	100

Samber Data: Hasil Penelitian yang Diolah

Dari hasil penelitian terlihat bahwa 20 responden menerima aplikasi yang disediakan pihak bank 100%, sedangkan yang menolak 0%, hal ini disebabkan karena mereka menginginkan dana dari kartu kredit tanpa memperhatikan item-item yang ada pada aplikasi, walaupun hal ini dapat merugikan nasabah pemegang kartu kredit.

III. Tahap Setelah Transaksi

Tahap setelah transaksi ini adalah tahap penyelesaian permasalahan oleh pihak bank dengan nasabah pengguna kartu kredit. Berdasarkan pada hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dalam menyelesaikan suatu masalah bank memiliki prosedur dan standar penanganan terhadap penyelesaian masalah khususnya pengaduan nasabah sendiri yang berbeda antara bank satu dengan bank yang lain. Apabila solusi permasalahan yang ditawarkan dan diberikan oleh pihak PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak kurang memuaskan nasabah, maka cara yang dipilih adalah jalan damai. Hal ini disebabkan nasabah enggan untuk menggunakan jalur pengadilan ataupun lembaga yang berwenang, misalnya lembaga konsumen. Hal ini terlihat pada tabel 3 :

TABEL 3
UPAYA PENYELESAIAN PERMASALAHAN OLEH PIHAK BANK
DENGAN NASABAH PENGGUNA KARTU KREDIT

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Damai	20	100
2	Pengadilan	0	-
N=20		20	100

Samber Data: Hasil Penelitian yang Diolah

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa 20 orang nasabah atau 100% menyatakan bahwa PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak melakukan jalur damai sebagai upaya penyelesaian permasalahan terhadap pengaduan nasabah selama menggunakan fasilitas kartu kredit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak. Dan

tidak ada nasabah atau 0% yang menyatakan bahwa PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak melakukan jalur Pengadilan.

B. Peraturan Berkaitan Perlindungan Terhadap Nasabah Pemegang Kartu Kredit

Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya sesuai dengan prinsip ekonomi.³ Prinsip ekonomi yang dimaksudkan adalah salah satu prinsip umum yang sudah klasik di bidang ekonomi yaitu prinsip untuk mencari keuntungan setinggi-tingginya melalui pengorbanan yang sekecil-kecilnya. Dalam rangka untuk mencari keuntungan yang setinggi-tingginya itu, para produsen atau pelaku usaha harus bersaing dengan pelaku usaha lainnya, dimana dampak dari itu semua justru merugikan konsumen, sebagai contoh ketatnya persaingan di antara para pelaku usaha, yang sering kali membuat persaingan tersebut menjadi bentuk persaingan yang tidak sehat dimana dapat merugikan konsumen.

Konsumen dalam hal ini adalah nasabah kartu kredit memiliki kedudukan (*bargain position*) yang lemah bila dibandingkan dengan bank, sehingga apabila timbul suatu permasalahan maka akan merugikan nasabah. Nasabah sering dijadikan obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya, misalnya melalui promosi atau iklan baik media cetak ataupun elektronik, cara penjualan dan penerapan perjanjian standar atau baku (*standar contract*) yang merugikan hak-hak dan kepentingan nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu peraturan yang dapat melindungi kepentingan konsumen.

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sekarang ini penting mengingat pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi semakin mendukung tumbuhnya dunia yang menghasilkan beraneka ragam produk (barang dan jasa) yang memiliki kandungan teknologi. Untuk itu perlu kiranya diimbangi dengan adanya upaya perlindungan konsumen terhadap resiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk tersebut.

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.

³ Janus Sidabalok, S.H.,M.Hum, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Penerbit PT.Citra Aditya Bakti, Bandung,2006, Hal. 2.

Selain diatur dalam Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit secara umum juga telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, khususnya yang langsung terkait dengan perbankan dan perlindungan konsumen. Bank Indonesia sebagai pengawas perbankan memberikan perlindungan hukum kepada nasabah atau konsumen dengan melaksanakan pengawasan yang berpijak 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.

Khusus untuk kartu kredit, secara teknis operasional diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu. Perlindungan hukum terhadap konsumen atau nasabah Bank juga telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bahwa perlindungan konsumen memberikan jaminan kepastian hukum agar hak-hak konsumen terpenuhi serta mencegah tindakan sewenang-wenang yang dapat merugikan konsumen. Undang-Undang Perbankan telah mengatur tentang Pengawasan dan Perlindungan terhadap Nasabah (konsumen) Bank. Pasal 29 ayat (1) menentukan bahwa pembinaan dan pengawasan Bank dilakukan oleh Bank Indonesia.

Selanjutnya untuk memberikan jaminan perlindungan hukum kepada nasabah (konsumen) 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.

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 (konsumen) Bank.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit di Indonesia pada prakteknya, hak-hak pemegang kartu kredit tidak dapat terlindungi dengan baik oleh bank penerbit, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan pemegang kartu dalam bertransaksi dengan menggunakan kartu kredit. Pihak pemegang kartu kredit disini menjadi pihak yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha selaku bank penerbit kartu kredit.

Kemudian konsumen tidak mendapatkan haknya dalam mendapatkan informasi yang benar dan jelas dari pihak bank penerbit, mengenai

karakteristik dan risiko produk bank tersebut, sehingga dapat merugikan konsumen. Untuk itulah bank penerbit haruslah menyadari tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha yang berkewajiban memberikan standar pelayanan yang baik sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen.

Dalam hal ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak telah memberikan perlindungan hukum melalui cara *Voluntary Self Regulation*, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan kegiatan usahanya. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak telah membuat peraturan sendiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Peraturan tersebut adalah Budaya Kerja PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak, salah satunya adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak selaku pelaku usaha memberikan *service excellent* dimana intern PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak 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 PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak maka nasabah dapat mengajukan komplain, dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak akan mendengarkan keluhan nasabah tersebut. Keluhan nasabah dapat disampaikan melalui kotak saran yang sudah disediakan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak ataupun melalui petugas Front Office atau unit yang menangani komplain nasabah.

C. Upaya Penyelesaian Permasalahan oleh Pihak Bank dengan Nasabah Pengguna Kartu Kredit

Bank Indonesia selaku bank sentral yang mempunyai tugas sebagai pembina dan pengawasan terhadap bank-bank yang ada dirasakan belum berperan aktif dalam penggunaan sistem *Electronic Funds Transfer* khususnya kartu kredit, belum ada Undang-Undang secara efektif yang mengatur tentang penggunaan sistem ini. Peraturan mengenai kegiatan usaha bank ini diatur dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Dimana dalam pasal ini mengatur mengenai prinsip kehati-hatian.

Pengaturan prinsip kehati-hatian ini dilaksanakan oleh karena nasabah tidak berada dalam posisi untuk mengetahui dan menilai keamanan dan kesehatan serta tidak memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha dari bank tersebut.

Meskipun pihak Bank Indonesia telah memberikan perlindungan hukum kepada nasabah kartu kredit dengan cara mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) , yang berupa :

- a. Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia ini adalah membantu nasabah perbankan dengan cara memberikan informasi secara transparan mengenai suatu produk bank, manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank tersebut serta meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam hubungannya dengan bank.
- b. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia, adalah memberikan perlindungan hukum nasabah dan menjamin hak-hal nasabah dalam hubungannya dengan bank serta mengatur penyelesaian pengaduan nasabah kepada bank.
- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/2/PBI/2006 tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.

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

Diharapkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. 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 custome)* dan *usage*.

Namun demikian, tidak semua modus operasi dalam tahapan tersebut dapat terjangkau, karena ketentuan Pasal 51 junto 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.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, baik terhadap data primer maupun data sekunder diketahui bahwa upaya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum dapat berjalan dengan semestinya. Namun dalam hal ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak melakukan jalur damai sebagai upaya penyelesaian permasalahan terhadap pengaduan nasabah selama menggunakan fasilitas kartu kredit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak.

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. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara dengan Pimpinan SMCO Credit Card PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak.

Kesimpulan

1. Bahwa Hubungan hukum antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pontianak dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit didasarkan pada perjanjian, yang formatnya telah disiapkan oleh pihak bank dalam perjanjian baku, sehingga dari hubungan hukum tersebut dapat menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak nasabah dengan pihak bank.
2. Bahwa Peraturan-peraturan tentang perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya, meskipun secara umum perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan jasa kartu kredit telah diatur dalam undang-undang, khususnya yang langsung berkaitan dengan perbankan dan perlindungan konsumen, namun peraturan-peraturan tersebut belum efisien.
3. Bahwa PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak melakukan jalur damai sebagai upaya penyelesaian permasalahan terhadap pengaduan nasabah selama menggunakan fasilitas kartu kredit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kantor Cabang Pontianak. Sampai saat ini pemerintah belum ada mengeluarkan peraturan khusus mengenai transaksi Electronic Funds Transfer khususnya kartu kredit di Indonesia untuk dijadikan acuan atau dasar. Kebijakan pengaturan untuk menangani kejahatan yang timbul melalui kartu kredit belum jelas dan masih ragu-ragu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku - buku

- A.F. Elly Erawaty dan J.F Badudu, 1996, Kamus Hukum Ekonomi, ELIPS, Jakarta.
- Abdul Kadir Muhammad, Rilda Murniati, 2000, Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- _____, 1990, Hukum Perikatan, PT Citra Adita Bakti. Bandung, Jakarta.
- Adrian Sutedi, 2008, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ahmadi Miru dan Sakka Patti, 2008, Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai Pasal 1456 BW, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ahmadi Miru, 2013, Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak Cetakan ke-5, Rajawali Pers, Jakarta.
- Ali Arifin, 2002, Tip dan Trik Memiliki Kartu Kredit, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Az Nasution, 2002, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta.
- Bryan A. Garner, 2004, Black's Law Dictionary. Eighth Edition. Thomson West.
- Dahlan, Bintang Sanusi, 2000, Pokok – Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Dimas Anugrah Argo Atmaja, 2003, Pembuktian Dalam Electronic Funds Transfer, Majalah Dinamika Hukum, Jakarta.
- Gatot Supratmono, 1995, Perbankan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis, Djambatan, Jakarta.
- Husni Syawali, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung.
- Janus Sidabalok, S.H.,M.Hum, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, Bandung,
- Johanes Gunawan, 1999, Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Johannes Ibrahim, 2004, Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan, PT Rafika Aditama, Bandung.

- Joni Emirzon, 2002, Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia, PT Prehallindo, Jakarta.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta.
- Munir Fuady, 1995, Hukum Pembiayaan, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Purwosutjipto, H.M.N., 1984, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 7, Djambatan, Jakarta.
- R Setiawan, 1979, Pokok Hukum Perikatan, Bina Cipta, Bandung.
- R Subekti, 1992, Aneka Perjanjian, Cetakan Kesembilan, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 1987, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2001, Dimensi Hukum Surat Berharga, Djambatan, Jakarta.
- Salim.H.S, 2000, Hukum Kontrak, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Simorangkir, 1986, Seluk-Beluk Bank Komersial, Aksara Persada Indonesia, Jakarta.
- Soediyono Reksoprayitno, 1992, Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Bank Umum Penerapannya Di Indonesia, BP Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Soedjono Dirdjosisworo, 1997, Pemanfaatan Ilmu-ilmu Sosial Bagi Pengembangan Ilmu Hukum, Alumni, Bandung.
- Soerjono Soekanto, 1986, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta.
- Sri Redjeki Hartono, 1994, Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, Jakarta.
- Thomas Suyatno, dkk, 1993, Kelembagaan Perbankan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wirjono Prodjodikoro, 2000, Azas-azas Hukum Perjanjian, Mandar Maju, Bandung.
- Yahya Harahap, 1982, Segi-segi Hukum Perjanjian, Alumni, Bandung.

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
- Surat Edaran Bank Indonesia No.11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Citra Umbara, Bandung. 2007