

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG KARTU KREDIT
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG
SUDIRMAN PEKANBARU DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh: Fredrick

Pembimbing I: Maryati Bachtiar,SH.,M.Kn

Pembimbing II: Dasrol,SH.,MH

Email: id.fredrick@yahoo.com

ABSTRACT

This study concludes that the basic legal relationship between credit card holders with the issuing bank is an agreement that can be classified as a raw deal, because the document containing the clause agreement has been prepared and determined in advance by the publisher, in this case the bank, as the lender that accepts only credit card holders or not against all clauses specified (take it or leave it). In the agreement contained in the rights and obligations for banks and credit card holders. Liabilities of the bank are entitled to the credit card holders, and conversely the right bank is a liability for credit card holders. The rights and obligations of the parties are constrained by the presence of Act No. 8 of 1999 on Consumer Protection is based on five (5) principles that benefit, justice, equity, security and consumer safety, and legal certainty.

The credit card customers law protection can only be realized with the participation of the various parties. The credit card customers should be more proactive to know their rights and also their obligations and for the banks preferably was open and give more explanation during the hand marker the application of credit card. With the existence of the balanced condition both from the bank and the customer than the protection will run as expected. Although right now the government already gave a new regulation no. 11 of 2003 on Information and Electronic Transactions, but in fact the role of the Law is felt not efficient. It was felt not enough to protect the public and interested parties, still needed more representative formulation that can reach all forms of crime by using a credit card

Keyword : Customers Law Protection – Credit Card

A. Pendahuluan

Keberadaan bank dalam kehidupan ini, mempunyai peran yang cukup penting, karena lembaga keuangan perbankan khususnya bank umum, merupakan inti sari dari sistem keuangan setiap Negara. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan penyimpan dananya, melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan.¹

¹ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, CV Mandar Maju, Bandung, 2008, hal 7

Bank selalu dituntut untuk bersikap profesional agar dapat berfungsi secara efisien, sehat serta menghadapi persaingan global. Dalam era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan, dimana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Kartu kredit adalah salah satu bentuk transaksi modern yang tidak berbentuk uang tunai. Walaupun eksistensi kartu kredit tidak dimaksudkan untuk menghapus secara total sistem pembayaran dengan menggunakan uang *cash* atau cek, tetapi terutama untuk kegiatan pembayaran yang *day to day* dengan jumlah pembayaran tingkat menengah, maka keberadaan kartu kredit sesungguhnya dapat menggeser peranan uang *cash* ataupun cek. Untuk pembayaran yang bukan tingkat menengah, memang penggunaan kartu kredit masih belum populer. Karena, untuk transaksi kecil, orang cenderung menggunakan uang *cash*, sementara untuk transaksi yang besar, pilihannya jatuh pada alat bayar cek ataupun surat-surat berharga lainnya.

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

Kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan kartu kredit dalam memenuhi kegiatan ekonomi menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Sejalan dengan meningkatnya penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran, tingkat keamanan teknologi, baik keamanan kartu maupun keamanan sistem yang digunakan untuk memproses transaksi alat pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, perlu ditingkatkan agar penggunaan kartu sebagai alat pembayaran dapat senantiasa berjalan dengan aman dan lancar.

Sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, waktu yang lebih fleksibel, tanpa perlu hadir di *counter* bank, kartu kredit telah memberikan beberapa kelebihan. 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 pemilik kartu kredit namun yang terjadi adanya pemberitahuan dari pihak bank mengenai tagihan kartu kredit tersebut, perhitungan kredit limit atau saldo yang salah sehingga pemegang kartu kredit membatalkan transaksi belanja mereka, adanya keluhan dari nasabah mengenai suku bunga yang tidak sesuai pada saat perjanjian, hal ini jelas sangat merugikan nasabah pada saat melakukan transaksi.

Saat ini posisi dan kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik, di lain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri. Hal ini jelas terlihat dalam perjanjian antara bank dan nasabah ataupun ketentuan tentang pemakaian jasa atau produk bank yang ditetapkan secara sepihak oleh bank, sehingga dalam kondisi demikian jika timbul suatu permasalahan nantinya maka tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dengan tanggung jawab yang jelas. Selama ini jika terjadi suatu permasalahan antara nasabah dengan pihak bank dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian antara kedua belah pihak dan ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen khususnya kepada nasabah pada saat sekarang ini semakin terasa penting mengingat semakin cepatnya laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Akhirnya baik langsung maupun tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampak buruk dari kemajuan teknologi tersebut.

Bagaimana sebenarnya perlindungan hukum yang harus diberikan kepada pengguna kartu kredit. Hal inilah yang akan diangkat oleh penulis sebagai pokok pembahasan dan topik penulisan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sudirman Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru sebagai konsumen kartu kredit ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi penghambat dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru?

D. Manfaat Penelitian

1. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada setiap perguruan tinggi yaitu untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian untuk memperoleh gelar sarjana Hukum.

2. Untuk memperluas dan menambah pengetahuan penulis dalam bidang Hukum, khususnya Hukum yang berkaitan dengan perdagangan berjangka komoditi.
3. Untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam penelitian ini dengan harapan akan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat mengenai perlindungan Hukum bagi nasabah dalam perdagangan berjangka komoditi.
4. Dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian berikutnya khususnya yang melakukan penelitian dalam masalah yang sama dan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

E. Kerangka Teoritis

1. Perlindungan Konsumen

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

2. Teori Perjanjian

Perjanjian dapat diartikan sebagai perbuatan hukum yang mengikatkan diri untuk melakukan suatu hal atau tidak melakukan suatu hal dan pihak lain dapat menuntut atas pelaksanaannya. Menurut pasal 1313 KUHPerdara, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap suatu orang lain atau lebih lainnya. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.²

3. Klausula Baku (*standard term*)

Klausula baku adalah setiap aturan/ ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam setiap dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pengaturan klausula baku

² R. Subekti dan R. Tjitrosusibio, Kitab undang-undang Hukum Perdata, Pradnya Paramita, Jakarta, 1996, hal 338

dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum yang bersifat yuridis sosiologis atau empiris, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan identifikasi hukum dan bagaimana efektivitas hukum itu berlaku dalam masyarakat.³

Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini tergolong pada penelitian observasional research yaitu penelitian langsung dilakukan di lokasi atau lapangan penelitian dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa wawancara. Jika dilihat dari sifatnya maka penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian ini di tunjukkan semata-mata untuk memberikan gambaran dari kenyataan secara lengkap.⁴

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di wilayah kota pekanbaru. Di pilihnya kota pekanbaru sebagai lokasi penelitian karena tempatnya berada di wilayah tinggal peneliti, dimana terdapat permasalahan dalam pihak- pihak yang terkait dengan masalah perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah populasi dapat berupa orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama. Sampel adalah himpunan atau sebagian populasi.⁵ Penelitian akan dilakukan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen kepada pemegang kartu kredit yang bertentangan dengan Undang-Undang perlindungan konsumen. Adapun pertanyaan yang akan di berikan sesuai dengan permasalahan yang akan di teliti di kaitkan dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku secara jelas tentang populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

³ Soerjono Soekanto, pengantar penelitian hukum, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2005, hal 30

⁴ *Ibid.*, hal 53

⁵ *Ibid.*, hal 172

No	Responden	Populasi	Sample	Persentase
1	Small Relationship Manager	1	1	100%
2	Nasabah Pengguna kartu kredit BNI cabang sudirman pekanbaru	50	10	20%

Sumber data : Data Olahan

4. Sumber Data

1) Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung oleh peneliti dengan metode pengumpulan data, instrumen peneliti dengan observasi di lapangan dan wawancara serta pengamatan.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh peneliti dari berbagai studi kepustakaan serta peraturan Perundang-Undangan, buku-buku, litalatur serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, yang terdiri dari :

1. Bahan hukum primer yaitu Undang-Undang antara lain Kitab Undang-Undang hukum perdata, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Peraturan Bank Indonesia No. 14/2/PBI/2012 tanggal 6 Januari 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.11/11/PBI/2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, dan peraturan lainnya yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen kartu kredit.
2. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yaitu hasil karya di kalangan hukum yang ada relevansinya dengan masalah-masalah yang akan diteliti berupa buku-buku, pendapat-pendapat para sarjana yang berhubungan dengan skripsi ini.
3. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan bermakna terhadap bahan hukum primer dan/atau bahan hukum sekunder, yaitu kamus hukum, ensiklopedi, majalah, media massa, internet dan sebagainya.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak dapat diperoleh lewat pemangatan. Teknik pengumpulan data ini penulis lakukan dalam bentuk tanya jawab langsung kepada responden dilapangan. Responden yang diwawancara yaitu Manager BNI dikota Pekanbaru.⁶
- b. Kuisioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti. Adapun respondennya yaitu konsumen kartu kredit BNI dikota Pekanbaru.
- c. Kajian kepustakaan yaitu untuk memperoleh data sekunder, landasan ini yang mendukung skripsi ini. Penulis mempelajari buku-buku, literatur, maupun catatan kuliah yang ada hubungannya dengan skripsi ini.

6. Analisis Data

Setelah diperoleh data, baik data primer maupun data sekunder, kemudian pada data tersebut dikelompokkan sesuai dengan jenis data. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat. Setelah data tersebut disajikan, selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data dengan cara kualitatif yaitu suatu metode analisis data yang tidak menampilkan angka-angka sebagai hasil penelitiannya melainkan disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat-kalimat dan dipaparkan dalam bentuk tulisan.

Hasil dari analisis data ini akan disimpulkan secara deduktif yaitu cara berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pertanyaan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pertanyaan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.

G. Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah tidak dapat dipisahkan diri dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang inilah yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bukan tidak ada membicarakan tentang nasabahnya di dalamnya, tetapi karena Undang-Undang no. 10 Tahun 1998 hanya bersifat memberitahukan kepada nasabah semata tidak memberikan akibat kepada perbankan itu sendiri sehingga dirasakan kurang memberikan perlindungan kepada nasabahnya.

⁶ Burhan Ashsofa, Metode Penelitian Hukum, Rineka cipta, Jakaarta, 1996, hal 59

Berdasarkan pada hasil penelitian ada beberapa permasalahan yang terjadi pada nasabah kartu kredit pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru yaitu :

- a) Pemberian informasi mengenai produk kartu kredit bank BNI yang kurang jelas.

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 50 responden nasabah pengguna kartu kredit bank BNI terlihat pada tabel :

Informasi Kartu Kredit	Responden	Persentase (%)
Dijelaskan	40	80
Tidak Dijelaskan	10	20

Sumber Data : Data Lapangan

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa pada calon nasabah pemegang kartu kredit, sebagian 80% menyatakan bahwa pemberian informasi mengenai produk kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru telah dijelaskan *costumer service*, sedangkan 20% nasabah menyatakan tidak dijelaskan mengenai informasi produk kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru. PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru sebagai penerbit kartu kredit kerap kali tidak transparan dalam menginformasikan sebab akibat dalam penggunaan kartu kredit. Misalnya, tentang kemudahan dan fasilitas penggunaan kartu kredit yang diberikan. Seringkali kemudahan-kemudahan itu tidak diimbangi dengan kemungkinan-kemungkinan yang buruk terhadap pemakaian kartu kredit seperti bunga yang tinggi dan prosedur penutupan kartu kredit. Biasanya konsumen sangat susah sekali untuk menutup kartu kredit, disamping pihak bank sendiri yang tidak akomodatif. Alternatif penyelesaiannya yang sering dipergunakan oleh nasabah PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru dengan cara mediasi karena lebih cepat, murah dan prosesnya sederhana. Bagi nasabah yang tidak mengerti mengenai informasi produk kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru maka nasabah tersebut dapat menghubungi layanan telepon 24 jam BNI Call

- b) Penggunaan Penggunaan kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru yang *over limit*

Transaksi pengguna kartu kredit dibawah *floor limit* sehingga tidak diperlukan otorisasi dan pihak penjual tidak berhubungan dengan penerbit kartu kredit. Oleh karena itu pihak penjual tidak dapat dikatakan wanprestasi sebagai akibat terjadi *over limit* dari pemegang kartu kredit,

karena pihak penjual telah melaksanakan kewajiban dengan baik, sehingga tidak ada alasan bagi penerbit kartu kredit untuk menolak membayar tagihan pihak penjual. Sebaliknya penerbit kartu kredit dapat dikatakan wanprestasi apabila menolak pembayaran tagihan tersebut.

Menurut hasil penelitian Penggunaan kartu kredit bank BNI yang *over limit* bisa dilihat pada tabel :

Keadaan Pengguna Kartu Kredit	Responden	Persentase (%)
Pernah melampaui <i>over limit</i>	4	2,96
Tidak pernah	46	97,04

Sumber Data : Data Lapangan

Penggunaan kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru yang telah melakukan transaksi melebihi batas maksimal yang telah ditentukan, maka PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru selaku penerbit kartu kredit akan membatalkan transaksi yang dilakukan oleh pengguna kartu kredit karena kartu kredit hanya dapat dipergunakan sesuai dengan limit yang telah ditentukan oleh PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru. Ketentuan tersebut merupakan tindakan *preventif* yang dilakukan oleh bank BNI untuk mencegah terjadinya *over limit* yang tidak terbayar.

- c) Keterlambatan dalam melakukan pembayaran tagihan kartu kredit oleh pengguna kartu kredit karena kelalaian. Kelalaian dalam pembayaran dapat terjadi karena pengguna kartu kredit lupa untuk mengisi rekeningnya dan tidak mampu membayar tagihan hutang yang menumpuk terlalu banyak.. Perbuatan pengguna kartu kredit ini merupakan wanprestasi. Menurut hasil penelitian yang mengakui bahwa dirinya pernah melakukan keterlambatan dalam pembayaran tagihan kartu kredit seperti terlihat pada tabel:

Keadaan Keterlambatan Pembayaran Hutang	Responden	Persentase (%)
Pernah melakukan keterlambatan pembayaran	12	8.89
Tidak pernah	38	91,11

Sumber Data : Data Lapangan

Kalau tagihan itu memang kewajiban konsumen yang harus dibayar maka harus diselesaikan, yang tidak boleh adalah meniadakan kewajiban itu sehingga si pengguna kartu kredit terbebas dari kewajibannya. PT.

BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru sendiri tidak respon dengan kelakuan konsumen seperti itu cuma PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru hanya membantu konsumen bagaimana cara menyelesaikan kasus yang *win-win solution*, kemudian tidak merugikan konsumen dan pelaku usaha, Saat ini PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru memberikan dua opsi dalam penyelesaian kartu kredit jika konsumen tidak mampu membayar tunggakan kartu kredit. Opsi pertama berupa penghapusan bunga, dan opsi kedua, yakni pembayaran hutang pokok dengan cara mencicil sesuai dengan kemampuan. Itu penyelesaian yang PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru lakukan.

2. Faktor-faktor Penghambat Dalam Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit

A. Dilihat dari sisi pelaku usaha

- 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.
- 2) Tidak menutup adanya human error yang dilakukan oleh pegawai bank BNI itu sendiri, sehingga nasabah kartu kredit merasa dirugikan. Sebagai contoh pada saat nasabah ingin melakukan transfer dana, tidak menutup kemungkinan pihak bank BNI juga melakukan kesalahan sehingga dana yang seharusnya ditransfer tidak ada, hal ini jelas sangat merugikan nasabah kartu kredit. Bank BNI akan mengambil tindakan yang tegas dengan cara menghubungi atau menyurati pihak nasabah kartu kredit untuk menyelesaikan masalah kerugian transfer. Hal seperti inilah selain merugikan kepentingan dari pihak bank BNI itu sendiri juga merugikan pihak nasabah kartu kredit. Jelas tidak sesuai dengan UUPK Pasal 4 butir (1) dimana seharusnya konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

B. Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen

- 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) 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.

C. Dilihat dari sisi lain

Kurang berperannya pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah Kartu Kredit, yang terdiri dari:

1. Bank Indonesia

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 No.8/2/PBI/2006 tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia No.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 antara 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.dapat lebih berperan untuk menunjang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. 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 karena menyangkut kredibilitas nama bank tersebut dimata masyarakat.

H. Penutup

1. Kesimpulan

- 1) Perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan jasa kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya, meskipun pihak bank telah memberikan perlindungan hukum hal ini dapat terlihat pada saat:
 - a) Memberikan informasi mengenai suatu produk ataupun jasa-jasa perbankan terhadap calon nasabah ataupun nasabah, bank wajib memberikannya secara transparansi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
 - b) Penggunaan kartu kredit PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru yang telah melakukan transaksi melebihi batas maksimal yang telah ditentukan, maka PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru selaku penerbit kartu kredit akan membatalkan transaksi yang dilakukan oleh pengguna kartu kredit karena kartu kredit hanya dapat dipergunakan sesuai dengan limit yang telah ditentukan oleh PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru. Ketentuan tersebut merupakan tindakan *preventif* yang dilakukan oleh bank untuk mencegah terjadinya *over limit* yang tidak terbayar.
 - c) Kalau tagihan itu memang kewajiban konsumen yang harus dibayar maka harus diselesaikan, yang tidak boleh adalah meniadakan kewajiban itu sehingga si pengguna kartu kredit terbebas dari kewajibannya. PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru sendiri tidak respon dengan kelakukan konsumen seperti itu cuma PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru hanya membantu konsumen bagaimana cara menyelesaikan kasus yang win-win solution, kemudian tidak merugikan konsumen dan pelaku usaha, Saat ini PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru memberikan dua opsi dalam penyelesaian kartu kredit jika konsumen tidak mampu membayar tunggakan kartu kredit. Opsi pertama berupa penghapusan bunga, dan opsi kedua, yakni pembayaran hutang pokok dengan cara mencicil sesuai dengan kemampuan. Itu penyelesaian yang PT. BNI (Persero) Tbk cabang sudirman pekanbaru lakukan.

- 2) Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit antara lain meliputi :
 - a) Dilihat dari sisi pelaku usaha, dimana pihak bank BNI tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang dan juga tidak menutup adanya human error yang dilakukan oleh pegawai bank BNI itu sendiri.
 - b) Dilihat dari sisi nasabah selaku konsumen, dimana nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk perbankan dan juga sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir.
 - c) Dilihat dari sisi lain, kurang berperannya pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah Kartu Kredit seperti Bank Indonesia, dan lembaga perlindungan konsumen

2. Saran

Berdasarkan pada hasil peneliiian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran-saran antara lain sebagai berikut:

- 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 memperabiki 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) Pihak perbankan, dalam hal ini PT. Bank Negara Indonesia Cabang Sudirman Pekanbaru hendaknya dapat bekerjasama dengan lembaga konsumen atau badan lain yang dianggap bisa mewakili kepentingan nasabah sehingga secara bersama-sama dapat merumuskan klausula yang memenuhi kebutuhan para pihak dan tidak melanggar unsur kepatutan demi kepastian hukum dan sekaligus juga harus diusahakan kesepakatan penafsiran atas klausa-klausa yang bersangkutan.

I. Daftar Pustaka

1. Buku

- Ashsofa, Burhan, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka cipta, Jakarta
- Bachtiar, Maryati, 2009, *Hukum Perikatan*, CV. Witra Inzani Pekanbaru, Pekanbaru
- Badruzaman, Mariam Darius, 1981, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Alumni, Bandung

- _____, 1986, *Perlindungan terhadap konsumen dilihat dari sudut perjanjian baku (standard) dalam symposium aspek-aspek hukum masyarakat perlindungan konsumen*, Binacipta,
- Fuady, Munir, 2003, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung
- Hatta, Sri Gambir Melati, 2000, *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat Dan Sikap Mahkamah Agung Indonesia*, Bandung
- Hartono, Sri Redjeki, 2007, *Hukum Ekonomi Indonesia*, Bayumedia, Malang
- Kansil, C.S.T, 2006, *Modul Hukum Perdata, PT. Pradnya Paramita*, Jakarta
- Miru, Ahmadi, 2007, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, Rajawali Press, Jakarta
- _____, dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Nasution Az, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta,
- N. Idroes, Ferry, 2008, *Manajemen Risiko Perbankan Pemahaman Pendekatan 3 Pilar Kesepakatan Basel II Terkait Aplikasi Regulasi dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta
- R. Serfianto D.P., Iswi Hariyani, *Cita Yustisia Serfiani, 2012, Untung dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*, Visimedia, Jakarta
- Santoso AZ, Lukman, 2011, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta
- Sembiring, Sentosa, 2008, *Hukum Perbankan*, CV Mandar Maju, Bandung
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Grasindo, Jakarta
- Simanjuntak, Ricardo, 2011 *Hukum Kontra Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Jakarta
- Sindhunata, Benny dan Enny A. Hardjanto, 2011, *How to be a Wise and Smart Card Holder ? Bijak, Pintar, Hemat Gunakan Kartu Kredit*, Elex Media Komputindo KOMPAS GRAMEDIA, Jakarta
- Soekanto, Soerjono, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta
- Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta
- Subekti, R., dan R. Tjitrosusibio, 1996, *Kitab undang-undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta
- Suggono, Bambang, 2007, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali press, Jakarta

Susanto, Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta

Widjaha, Gunawan dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

2. Jurnal/Kamus/Makalah

Az. Nasution, 2001, "Makalah Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999"

Ridwan Khairandy, 2004, "Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak", *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Rini maryam, 2001, "Tinjauan pasal 18 undang-undang perlindungan konsumen pada produk perbankan tabungan", *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Suharno, 1995, "Makalah Sistem Pengawasan Barang dan Jasa Dalam Rangka Perlindungan Konsumen"

Sutan Remy Sjahdeini, 1993, "Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia

3. Website

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/04/15/09562379/Mudahnya.Mendapat.Kartu.Kredit> diakses pada tanggal 10 September 2013

<http://djpp.depukumham.go.id/hukum-bisnis/86-mediiasi-perbankan-sebagai-wujud-perlindungan-terhadap-nasabah-bank.html> diakses pada tanggal 10 September 2013