

**EFEKTIFITAS UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP NASABAH PEMEGANG  
KARTU KREDIT BANK MANDIRI)**

Muh. Amin Dali

Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Muhammadiyah Gorontalo  
Jl. Prof. Dr. H. Mansoer Pateda Desa Pentadio Timur, Kec. Telaga Biru Kab.  
Gorontalo

Email: [amindali@ymail.com](mailto:amindali@ymail.com)

**Abstrak**

*Secara umum tujuan penelitian dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara analitis tentang perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit, sedangkan secara khusus tujuan penelitian adalah Mengetahui & menganalisa efektifitas hukum terhadap nasabah kartu kredit ditinjau dari UUPK No. 8 Tahun 1999 serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah kartu kredit. Melalui metode pendekatan normative yuridis penulis mencoba untuk menjawab permasalahan yang ada hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit terhadap nasabahnya, serta faktor-faktor penghambat terhadap perlindungan nasabah kartu kredit. Berdasarkan pada hasil penelitian perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Pemberian informasi melalui media cetak maupun elektronik tersebut ternyata tidak menguntungkan nasabah kartu kredit khususnya pada saat penandatanganan aplikasi, hubungan hukum yang timbul tidak seimbang, demikian juga terhadap faktor – factor penghambat dari perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit ternyata lebih menguntungkan pihak bank. 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. 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.*

**Kata Kunci:** *kartu kredit, nasabah, perlindungan konsumen,*

**Abstract**

*In general, the purpose of the study was intended to describe analytically about the legal protection of credit card holders, while specifically Knowing the purpose*

*of the study was to analyze the effectiveness of the law and the terms of credit card customers UUPK No. 8, 1999 and to know the factors that an obstacle in the protection of credit card customers. Through the normative juridical approach the author tries to answer the problems that exist as a legal relationship between bank credit card service provider to its customers, as well as inhibiting factors to the protection of credit card customers. Based on the research results of the legal protection of customers' credit cards have not been running as it should. Provision of information through print and electronic media that were not profitable credit card customers, especially at the time of signing the application, the legal relationships arising out of balance, as well as the factors - factors inhibiting of legal protection against credit card customers were more in favor of the bank. Safeguard law against credit card customers can only be realized with the participation of various parties. Parties should be more proactive customer to understand their rights and obligations and also the banks should be more open and improve its performance. Given equal conditions both banks and customers then the protection will run as expected. Although the present government has passed a law - 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 parties - parties concerned, still required the formulation of a more representative who can reach all forms of crime by using a credit card.*

**Keywords:** *credit card, customers, consumer protection,*

## **A. PENDAHULUAN**

Perbankan merupakan salah satu sektor yang mempunyai peranan penting diberbagai bidang, antara lain dalam kegiatan masyarakat khususnya di bidang *financial*, serta kegiatan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan pribadi seseorang. Dimana semuanya itu dapat terpenuhi lewat jasa – jasa perbankan. Jasa – jasa yang dilakukan oleh pihak bank menurut ketentuan Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan harus sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu berdasarkan pada jenis banknya.

Berdasarkan pada penggolongan jenis bank maka menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, jasa-jasa yang dapat dilakukan oleh bank umum salah satunya adalah transfer ataupun pemindahan uang. Fungsi bank dalam menjalankan operasional secara umum adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary* atau lembaga keuangan, sehingga bank dalam melakukan usahanya selalu berpedoman pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking regulation*) atau pengaturan tentang prinsip-prinsip kehati-hatian pada bank, yang pada dasarnya berupa berbagai ketentuan yang diperlukan untuk

menjamin kelangsungan hidup dan pengelolaan bank secara sehat sehingga mampu menjaga kepercayaan masyarakat serta menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi dan pelayanan sistem pembayaran bagi perekonomian.

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 didalam sistem perbankan, dimana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Salah satu jasa yang dilakukan oleh pihak bank adalah transfer atau pemindahan uang. Saat ini perbankan Indonesia telah mengembangkan *electronic banking system* atau yang lebih dikenal dengan perbankan elektronik. Sistem perbankan elektronik adalah segala macam transfer dan pemrosesan data dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik meliputi transaksi intern dan ekstern suatu bank. Kegiatan transfer dana dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik tersebut dikenal dengan istilah *Electronic Funds Transfer (EFT)*. Sistem dan peralatan elektronik yang digunakan dalam transfer dana tersebut berupa telepon, computer, pita magnetis dan lainnya.

Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas (*paper*) maka dalam *Electronic Funds Transfer* adalah transaksi pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan kertas (*paper*) atau warkat melainkan menggunakan media elektronik. Semua jenis transaksi yang ada dalam EFT tersebut sudah diterapkan dalam perbankan Indonesia dan yang paling banyak digunakan dalam masyarakat selain ATM (*Automated Teller Machine*) adalah *Kartu Kredit*. Salah satu ciri *Electronic Funds Transfer* pada salah satu sistem pembayaran adalah dengan menggunakan kartu plastik (*credit card, debit card* maupun dengan menggunakan sarana ATM).

Kecanggihannya 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*.

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

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

Permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan denganpemakaian jasa EFT khususnya dalam hal ini adalah kartu kredit, dapat diselesaikandengan mengacu pada perjanjian kedua belah pihak, ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ( UU No. 8 Tahun 1999 ), sehingga dirasakan perludanya suatu undang - undang yang khusus mengatur mengenai *electronic fundstransfer* yang tujuannya lebih melindungi kepentingan nasabah dengan menetapkan aspek standar security dan keamanan produk, standar perlindungan konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa. Baik yang menyangkut tentang kedudukan,hak dan kewajiban nasabah selaku konsumen berdasarkan Undang – UndangPerbankan maupun UU lainnya.

Informasi saat ini DiIndonesia, terdapat kurang lebih dua puluh( 20 ) jenis bank penerbit kartu kredit antara lain: BNI, BRI, BCA, Mandiri, BTN, CIMB Niaga, ANZ, BII, Panin Bank, Danamon, Bukopin, HSBC, Citi Bank, Mega, Standard Chartered, dan lain-lain. Pangsa pasar pengguna jasa perbankan khususnya kartu kredit saat ini terbilang sangat tinggi, mengingat banyaknya bermunculan supermarket – supermarket yang menawarkan diskon serta penawaran *buy one get one* sehingga menarik minat banyak konsumen, misalnya dengan adanya kartu kredit bank mega yang bekerja sama dengan

Carrefour, kartu kredit bank mandiri yang bekerja sama dengan hypermart, serta kartu kredit BNI yang bekerja sama dengan lotte mart, dan masih banyak lagi. Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Efektifitas undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (study terhadap nasabah pemegang kartu kredit bank mandiri)”.

## **B. METODE PENELITIAN**

Untuk memperoleh data atau bahan yang diperlukan dalam penelitian ini, penyusun melakukan penelitian hukum dengan metode yang lazim digunakan dalam metode penelitian hukum dengan maksud untuk mendekati kebenaran yang berlaku umum dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### **a. Metode Penelitian**

Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi untuk melaksanakan penelitian, diantaranya melalui metode;

- Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Yuridis empiris adalah yaitu pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudiandilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan.

Definisilain diberikan oleh Ronny Hanitijo yang menyatakan bahwa yuridis empiris merupakan suatu pendekatan yang mengacu pada peraturan – peraturan tertulis untuk kemudian dilihat bagaimana implementasinya di lapangan.

Dalam hal ini aturan – aturan yang dikenakan diantaranya adalah :

- a. Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - b. Undang – undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
  - c. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
  - d. Kitab Undang – Undang Hukum Dagang
- Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitiandeskriptif analitis karena hal ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan perkembangan perbankan dengan menggunakan teknologi *electronic fundstransfer*. Analitis karena akan melakukan analisis terhadap faktor – faktor apasajakah yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah kartu kredit serta efektifitas nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui lokasi penelitian, diperoleh langsung dari sumber pertama. Sementara data sekunder merupakan data yang dapat mendukung keterangan – keterangan atau menunjang kelengkapan data primer. Data sekunder antara lain mencakup data – data statistik, dokumen, maupun buku – buku dan tulisan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

#### *Studi Kepustakaan*

Pengumpulan data melalui studi kepustakaan ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang bersumber dari :

1. Bahan Hukum Primer, meliputi :
  - a. Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - b. Undang – Undang No. 10 Tahun 1988 tentang Perbankan
  - c. Peraturan perundang – undangan lainnya yang mempunyai kaitan dengan permasalahan penelitian, yaitu meliputi : Kitab Undang – Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang – Undang Hukum Dagang.
2. Bahan Hukum Sekunder, meliputi :
  - a. Literatur yang sesuai dengan masalah penelitian
  - b. Makalah – makalah dan jenis tulisan lain yang relevan dengan penelitian
3. Bahan Hukum Tersier, meliputi :
  - a. Eksiklopedia
  - b. Majalah, jurnal serta surat kabar

#### **f. Populasi dan Sampel**

1. Populasi

Populasi adalah seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau kejadian atau seluruh unit yang diteliti atau dapat dikatakan populasi merupakan jumlah manusia yang mempunyai karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang pernah terlibat dalam praktek klausa baku khususnya nasabah pengguna kartu kredit & komunitas Credit Wisdom di Indonesia.

## 2. Penentuan sampel

Penentuan sampel merupakan suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representatif dari seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* maksudnya adalah menentukan terlebih dahulu sampel telah ditentukan berdasarkan obyek yang akan diteliti, yaitu pihak – pihak yang terkait dengan masalah perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengguna kartu kredit. Sedangkan obyek yang dimaksud adalah dua puluh ( 20 ) nasabah pengguna kartu kredit yang tergabung dalam komunitas kredit wisdom Indonesia.

Responden dalam penelitian ini adalah pihak – pihak yang berhubungan erat dengan perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu :

- a) Pimpinan PT. Bank Mandiri ( Persero ) Tbk,
- b) Petugas yang mengurus transaksi EFT
- c) Nasabah transfer (komunitas kredit wisdom) khususnya kartu kredit yang berjumlah 20 ( dua puluh ) orang.

Semua data – data setelah dikelompokkan secara sistematis, maka data tersebut dianalisa dengan menggunakan analisa kualitatif, yaitu menganalisa data yang didasarkan pada peraturan perundang – undangan, teori dan konsep dimana dengan metode ini diharapkan akan memperoleh jawaban mengenai pokok permasalahan yaitu sejauh mana pelaksanaan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap nasabah kartu kredit dan hambatan – hambatan yang terjadi beserta cara mengatasinya dalam pelaksanaan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen terhadap nasabah kartu kredit.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Efektifitas Terhadap Nasabah Pemegang Kartu Kredit Ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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.

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

##### 1.1 Tahap Pra Transaksi.

Pada tahap ini 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 iklandan 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 50 responden nasabah pengguna kartu kredit terlihat pada tabel 1

<b>TAHAP PRA</b>	<b>Responden</b>	<b>Prosentase</b>
<b>TRANSASKSI</b>		
Dijelaskan	40	80
Tidak Dijelaskan	10	20

Dari tabel terlihat bahwa pada responden ( calon nasabah ) pemegang kartu kredit 40 responden dijelaskan sedangkan yang tidak dijelaskan adalah 10 responden ( 20 % ) hal ini disebabkan calon nasabah telah mengetahui fase pra transaksi dan dari hasil penelitian 20 % tersebut adalah pegawai bank Mandiri

sendiri, sehingga tidak perlu ada brosur. Bank dalam 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 hanya dikarenakan oleh kata – kata yang tertera pada iklan tersebut.

### 1.2 Tahap Transaksi

Pada tahap ini transaksi diawali dengan pemberian aplikasi atau formulir oleh petugas bank kepada calon nasabah 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

<b>TAHAP</b>	<b>Responden</b>	<b>Prosentase</b>
<b>TRANSASKSI</b>		
Menerima aplikasi	50	100
Menolak aplikasi	0	0

Dari hasil penelitian terlihat bahwa 50 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.

### 1.3 Tahap Setelah Transaksi

Tahap setelah transaksi ini adalah tahap penyelesaian permasalahan oleh pihak bank dengan nasabah. 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 bank kurang memuaskan nasabah, maka cara yang dipilih oleh nasabah 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 :

TAHAP SETELAH TRANSASKSI	Responden	Prosentase
Damai	45	90
Pengadilan	5	10

Dari 50 responden hanya 5 yang melakukan pada pengadilan , hal ini disebabkan nasabah dirugikan dengan manipulasi data yang dilakukan oleh oknum pegawai bank itu sendiri.

Berikut ini adalah gambar tagihan / billing kartu kredit yang memunculkan tagihan dengan klausula baku;

**mandiri**

BAPAK MUH AMIN DALI  
MARUDANI GORONTALO PT  
JL DI PANJAITAN NO 91  
GORONTALO  
96115

Honor Kartu	Tagihan Baru (Rp)	Pembayaran Minimum (Rp)	Tanggal Cetak	Tanggal Jatuh Tempo
Account Number	New Balance	Minimum Payment	Statement Date	Payment Due Date
4902830302204954	2.193.072	573.910	19/02/13	10/03/13

Untuk pembayaran tagihan dapat dilakukan melalui kantor Cabang Bank Mandiri terdekat atau melalui transfer/L10 dari Bank lain yang ditujukan ke Mandiri Credit Card Center.

Pagu Kredit (Rp)	Batas Penarikan Tunai (Rp)	Power Points Kumulatif	Suku Bunga Pembelian	Suku Bunga Penarikan Tunai
2.000.000	Cash Advance Limit		2,95 % perbulan	2,95 % perbulan
Total Pagu Kredit (Rp)	1.200.000	0	atau 35,40 % pertahun	atau 35,40 % pertahun
12.000.000				

Tanggal Transaksi Transaction Date	Tanggal Pembukaan Posting Date	Keterangan Description	Jumlah (Rp) Amount
MUH AMIN DALI SH			
4902830302204954		TAGIHAN BULAN LALU	1.808.217
19/01/13	21/01/13	MDS GORONTALO MALL-CM GORONTALO ID	88.000
24/01/13	25/01/13	SOLARA GORONTALO GORONTALO ID	81.000
08/02/13	08/02/13	LATE PAYMENT FEE	75.000
18/02/13	18/02/13	OVERLIMIT FEE	50.000
19/02/13	19/02/13	INTEREST	90.952
		SUB-TOTAL	2.193.072

yaitu pada item:

1. *LATE PAYMENT FEE*,
2. *OVERLIMIT FEE*,
3. *INTEREST*.

Dengan adanya tagihan yang tanpa kesepakatan sebelumnya ini biasanya merugikan pihak debitur dalam hal ini nasabah kartu kredit, karena tanpa kesepakatan sebelumnya & perjanjian tersebut hanya dilakukan by phone, sehingga segala kemungkinan diluar perjanjian yang disepakati dapat dilakukan oleh pihak kreditur dengan alasan sudah disepakati sejak disetujui penerbitan kartu nasabah.

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

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.

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap data primer maupun data sekunder dalam kaitannya dengan hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit didasarkan pada perjanjian, yang formatnya telah disiapkan oleh pihak bank dalam bentuk 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.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit dari hasil penelitian yang dilakukan ini, terdapat adanya prinsip kehati-hatian di dalamnya. Perjanjian antara bank dengan calon nasabah pada dasarnya memiliki bentuk dan materi yang sama antara bank yang satu dengan yang lain, yaitu dilakukan dalam bentuk tertulis. 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.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah, khususnya nasabah pengguna jasa kartu kredit dalam hasil penelitian ini , yaitu hubungan hukum

antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit. 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 didalamnya.

### C. *Faktor – faktor Penghambat Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, baik terhadap data primer maupun data sekunder diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit belum dapat berjalan dengan semestinya. Masih banyak faktor – faktor penghambat yang menjadi kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa kartu kredit, antara lain :

#### 3.1 Dilihat dari sisi pelaku usaha

Tidak menutup kemungkinan yang besar bahwa kendala yang dihadapi di dalam perlindungan nasabah kartu kredit juga berasal dari pihak pelaku usaha itu sendiri, ini dikarenakan menyangkut *human error*, dimana kesalahan yang terjadi di dalam transaksi kartu kredit juga didasari oleh pihak Bank Mandiri, misalnya pihak bank bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang, masalah transfer dana yang tidak sampai ke tangan nasabah kartu kredit.

#### 3.2 Dilihat dari sisi nasabah sebagai konsumen

Dimana pihak pemegang kartu kredit selaku konsumen tidak membaca informasi yang jelas dan kurang teliti pada saat penandatanganan aplikasi kartu kredit. Dilihat dari sisi lain, yang terdiri dari ;

##### 1) Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan.

Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan dari hasil penelitian diketahui bahwa penggunaan teknologi tersebut selain memberikan kemudahan bagi nasabah juga memiliki kelemahan yang berpotensi merugikan kepentingan nasabah. Kelemahan ini berasal dari sistem teknologi itu sendiri, khususnya yang ada pada sistem pembayaran , antara lain :

- Memungkinkan terjadinya penyalahgunaan atau kejahatan jasa layanan elektronik oleh pihak yang tidak bertanggung jawab .

- Nasabah akan mengalami kesulitan melakukan klaim kepada pihak bank apabila terjadi permasalahan karena beberapa jasa pelayanan elektronik tersebut, sebab tidak ada bukti atas transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
  - Kondisi VSAT ( Jaringan Vertikal Satelit ) adalah jaringan komunikasi yang seringkali menjadi hambatan , karena teknologi canggih yang digunakan bank tersebut belum dapat memberikan kenyamanan yang maksimal bagi nasabahnya.
  - Sumber daya manusia yang kurang mendukung.
- 2) Kurang Berperannya Pihak – Pihak Yang Terkait Dengan Perlindungan Terhadap Nasabah Kartu Kredit.
- Bank Indonesia  
Bank Indonesia selaku bank sentral bertugas sebagai pihak pengawas dan pembina dari bank-bank yang ada di Indonesia dalam memberikan upaya perlindungan hukum yang maksimal kepada nasabah perbankan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, upaya untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan masih terbatas pada kegiatan operasional dari suatu bank. Usaha Bank Indonesia dalam memberikan perlindungan kepada nasabah perbankan pada hakekatnya belum dapat dilakukan secara maksimal.
  - Lembaga Perlindungan Konsumen  
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden dapat diketahui bahwa keberadaan lembaga ini kurang dikenal oleh masyarakat. Mereka tidak mengetahui fungsi dan peran dari lembaga ini. Nasabah perbankan memiliki anggapan lembaga ini hanya menerima pengaduan terhadap masalah yang bersifat umum saja dan tidak mengurus permasalahan di bidang perbankan sehingga apabila nasabah memiliki permasalahan mereka hanya bersifat pasrah dan memilih media surat pembaca untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

## **D. PENUTUP**

### **a. Kesimpulan**

1. Keinginan nasabah untuk memiliki kartu kredit dari sebuah bank dapat menimbulkan adanya hubungan hukum, hal ini terjadi pada saat penandatanganan aplikasi kartu kredit, dimana basic dari hubungan tersebut adalah *contractualliability* sehingga dari hubungan hukum tersebut dapat menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak nasabah dengan pihak bank. Efektifitas Undang-undang no.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap nasabah pemegang kartu kredit Bank Mandiri selama ini BELUM EFEKTIF, karena kurangnya sosialisasi dari pihak penerbit kartu kredit kepada calon nasabah kartu kredit (konsumen) tentang akibat yang akan timbul apabila terjadi wanprestasi atau kemacetan dalam hal pembayaran.
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 tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang dan juga tidak menutup adanya *human error* yang dilakukan oleh pegawai bank Mandiri 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, yaitu penggunaan teknologi dalam perbankan, kurang berperannya pihak – pihak yang terkait dengan perlindungan terhadap nasabah kartu kredit maupun dari sisi perundang – undangan itu sendiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### A. Buku :

- Shakti, Roy, 2011, *Credit Card Revolution: Raja Bisnis Modal Kartu Kredit*. Medpress, Yogyakarta.
- Samurai SH, 2011, *Kaki di Atas Kepala di Bawah: Bertahan Dari Kejaran Utang*. Medpress, Yogyakarta.
- Yahya, Marzuqi. 2012, *Siasat Menghindari Jebakan Kartu Kredit & Hak-Hak Pemilik Kartu Kredit*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Raharja, Gustav Fawa, 2013, *Buku Pintar Kartu Kredit*, FlashBooks, Yogyakarta.

- Sundari, Arie, 1995, *Penelitian Hukum Tentang Aspek Hukum Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta.
- Nasution, Az, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Pringgasari, Purita, 2010, *Tesis Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Handayani, Susi, 2009, *Tesis Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Kartu Kredit Terkait Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit*.
- Ali Hasymi. A. 1989, *Dasar – Dasar Operasi Bank (American Institute Of Banking)*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Anoraga Pandji, 2000, *Manajemen Bisnis (Jilid Satu)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Agung Lilik, 1997, *Strategi Bisnis Marketing dan Manajemen*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Arifin Ali, 2002, *Tip dan Trik Memiliki Kartu Kredit*, PT. Elek Media Komputindo Greamedia, Jakarta.
- 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta,
- Bintang Sanusi, Dahlan, 2000 *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,
- Djojohadikusomo Margono, 1981, *Memurnikan Perbankan Nasional Kita, “Mencari Bentuk Ekonomi Indonesia” ed. Redaksi Ekonomi Harian Kompas*, Gramedia, Jakarta,
- Djumhana Muhammad, 1993, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Emirzon Joni, 2002, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Fuady Munir, 1999, *Hukum Perbankan Modern Berdasar Undang-Undang 1998*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- 2001, *Hukum Perbankan Modern Buku Kedua (Tingkat Advance)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra.
- Asril Sitompul, 2004, *Hukum Internet Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Dahlan Siamat, 2001, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi III, Lembaga Penerbit FE UI.
- Djumhana Muhamad. 1996. *Hukum Perbankan Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Kasmir, 2000, *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Shono Harso Supangkat, 2000, *Teknologi Informasi dan Ekonomi Digital: Persiapan Regulasi di Indonesia*, Jurusan Teknik Elektro, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Hamidin, Aep S. 2010, *Tips & Trik Kredit; Memaksimalkan manfaat & mengelola risiko Kartu Kredit*, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Kusnandar, Ruli, 2010, *Cara cerdas berkebun emas*, TransMedia Pustaka, Jakarta.
- Santoso, Ippho, 2010, *7 Keajaiban Rezaki*, ElexMedia Komputindo, Jakarta

#### B. Peraturan Perundang-Undangan :

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.  
Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.  
Undang – undang No. 11 Tahun 2003 tentang Informatika dan Transaksi Elektronik  
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas.  
Keputusan Menteri Keuangan No. 1251 / KMK.013/1998 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan.  
Peraturan Bank Indonesia nomor 07 / 52 / PBI / 2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.  
Peraturan Bank Indonesia nomor 11 / 11 / PBI / 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.  
Peraturan Bank Indonesia nomor 13 / 25 / PBI / 2011 tentang Prinsip Kehati-hatian bagi Bank Umum yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain.  
Peraturan Bank Indonesia nomor 14 / 2 / PBI / 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia nomor 11 / 11 / PBI / 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.