

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan masyarakat global yang semakin pesat telah menimbulkan inovasi dalam berbagai bidang, salah satunya dalam bidang ekonomi yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Kartu kredit adalah APMK (Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu) yang dapat digunakan untuk pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran¹. Segala kemudahan yang ditawarkan dari transaksi menggunakan kartu kredit dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna kartu kredit yang terus tumbuh dari tahun ke tahun. Pembuktian argument tersebut dapat dilihat dari data statistik Bank Indonesia yaitu pada tahun 2008 jumlah kartu kredit yang beredar sebanyak 11,548,318 dan terus tumbuh hingga pada Agustus 2015 tercatat jumlah kartu kredit yang beredar sebanyak 16,709,600².

Tidak hanya berbagai kemudahan yang di tawarkan dari penggunaan kartu kredit alasan lain orang menggunakan kartu kredit adalah keamanan dibandingkan

¹ www.bi.go.id, *Metadata-Bank Indonesia*,2015

² www.bi.go.id, *Jumlah APMK Beredar*,2015

harus membawa uang tunai. Pesatnya perkembangan dari penggunaan kartu kredit ini tentunya harus memperhatikan perlindungan kepada pengguna kartu kredit. Penggunaan kartu kredit sebenarnya baik apabila di pakai dengan cermat dan teliti, namun ada pula harga dan risiko tertentu yang harus ditanggung oleh nasabah kartu kredit. Selama ini sering terjadi suatu permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa *electronic fundtransfer*, diantaranya permasalahan yang terjadi pada salah seorang pengguna kartu kredit, yaitu Ibu Heny yang pada tahun 2014 harus menanggung tagihan kartu kredit sebesar Rp. 11.302.025, hal ini terjadi karena Ibu Heny menjatuhkan kartu kreditnya, namun walaupun ibu Heny membuat kesalahan dengan menjatuhkan kartu kreditnya seharusnya ibu Heny menerima *transaction alert*, dimana seharusnya ibu Heny menerima peringatan terhadap transaksi yang dilakukan melalui kartu kreditnya sehingga dapat dengan segera memblokir kartu kreditnya agar tidak dapat digunakan lagi³, tidak hanya itu seharusnya transaksi kartu kredit harus dilakukan oleh pemilik kartu itu sendiri agar dapat memvalidasi struk pembelian dengan tanda tangan sesuai yang ada di kartu kredit tersebut. Namun pihak Bank tetap membebankan seluruh tagihan kepada Ibu Heny, hal yang terjadi pada ibu Heny tentunya bertentangan dengan pasal 1 yang tercantum dalam UU No 8 Tahun 1999 yaitu “*perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*” dimana ibu Heny tidak menerima *transaction alert* yang menjadi hak setiap pengguna kartu kredit saat terdapat transaksi mencurigakan yang terjadi

³ http://www.kompasnia.com/heny2x/hati-hati-pengguna-kartu-kredit-mega-carrefour-part-1-3_54f371cc7455139e2b6c75e7

pada kartu kreditnya. Dengan adanya kesalahan dari sistem pihak Bank yang tidak mengirimkan *transaction alert*, serta pihak merchant yang dalam kasus ibu Heny adalah Carrefour yang menerima transaksi kartu kredit tanpa tanda tangan yang sah dari pemilik kartu, ibu Heny tetap dikenakan tagihan penuh terhadap transaksi yang digunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab⁴.

Fungsi bank dalam menjalankan operasional secara umum adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary* atau lembaga keuangan. Faktanya, kartu kredit dalam praktik sering terjadi penyalahgunaan fungsinya⁵, dan dapat ditinjau dari dua sudut. Pertama, dari hukum perdata dalam lingkup hukum perjanjian sebagai perbuatan wanprestasi. Misalnya menggunakan kartu kredit secara tanpa hak atau tidak sebagaimana lazimnya. Kedua, dari sudut hukum pidana berupa kejahatan dengan menggunakan sarana kartu kredit, dikenal dengan istilah *carding* atau *card fraud*. Bank Indonesia (BI) mencatat, selama tahun 2011 lalu, banyak kasus sengketa antara bank dengan nasabah di bidang sistem pembayaran, paling banyak didominasi oleh sengketa kartu kredit. Hal ini sesuai dengan kondisi saat dimana banyak kartu kredit yang hilang dan digunakan oleh orang lain yang tidak berhak. 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.

⁴ Johannes Ibrahim, *Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*. Juli 2004, hlm. 23.

⁵ Raphael Sitorus, "perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit di tinjau dari undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen" *lex privatum*, volume III No.1, Jan-Mar 2015, hal. 232-233

Masalah tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, dimana seorang konsumen berada pada posisi yang lemah.

Aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab produsen atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya, dengan singkat persoalan ini lazim disebut dengan tanggung jawab produk. Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang per-orangan, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Maka dari itu, melindungi konsumen adalah melindungi semua orang⁶.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan, telah mendorong penulis untuk memilih judul : “ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH PENGGUNA KARTU KREDIT MENURUT UU NO 8 TAHUN 1999 JUNCTO UU NO 10 TAHUN 1998”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit jika kartu kredit itu dipergunakan oleh orang lain ?
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara nasabah kartu kredit dengan pihak bank ?

⁶ Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Maret 2006, hlm. 10.

1.3 Batasan Masalah

1. Penulisan tugas akhir ini mempunyai beberapa batasan masalah agar tidak menimbulkan pemahaman yang menyimpang, batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian adalah permasalahan yang muncul dari penggunaan kartu kredit yang dapat merugikan konsumen.
2. Peninjauan yang dilakukan ialah sejauh mana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat melindungi pengguna kartu kredit.
3. Peninjauan hanya menyangkut perlindungan konsumen pengguna kartu kredit.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan umum

Maksud dan tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan secara analitis tentang perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit.

2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa, khususnya kartu kredit kepada nasabah,

- 2) Memperoleh penjelasan mengenai perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen,
- 3) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah kartu kredit.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Teoritis:
 1. Hasil penelitian dapat memberikan kegunaan untuk mengembangkan ilmu hukum khususnya hukum perdata,
 2. Dapat dijadikan sebagai bahan pemikiran dalam penelitian yang sesuai dengan bidang penelitian.
- b. Manfaat Praktis:
 1. Diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi masyarakat atau praktisi hukum dan instansi terkait tentang perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit,
 2. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah, bank, masyarakat dan pihak terkait lainnya dalam melakukan perjanjian kredit.