
ASPEK HUKUM TERHADAP KLAUSULA BAKU BAGI PEMEGANG KARTU KREDIT MENURUT HUKUM PERDATA

Amrudi

Universitas Amir Hamzah
amrudiunham123@gmail.com

Abstrak

Seiring dengan pesatnya penggunaan kartu kredit, penyalah-gunaannya juga banyak terjadi. Di samping itu, ternyata juga sering kali terjadi bahwa para pihak yang terbagi dalam penggunaan/penerbitan/ pemakaian kartu kredit tidak selamanya melaksanakan prestasinya seperti yang diperjanjikan, baik karena kesengajaan, kesilapan, maupun karena seribu satu alasan lainnya. Oleh karena itu, kehadiran sektor hukum yang adil dan tegas untuk menata penggunaan kartu kredit tentu merupakan kebutuhan dunia bisnis yang nyata dalam praktek, pasalnya, karena tentunya para pihak yang terlibat dalam hubungan dengan kartu kredit ini agar kedudukannya terlindungi secara hukum, dengan hak dan kewajibannya yang reasonable dan transparan.

Keyword : Klausula Baku, Kartu Kredit, Perdata

I. Pendahuluan

Kartu kredit sudah menjadi bagian tidak terpisahkan dari kehidupan sebagian orang yang hidup di perkotaan. Jangan heran kalau melihat isi dompet mereka, tersembul bahkan tak hanya satu tapi sederet kartu kredit. Semakin banyak, semakin bangga. “Itu artinya, kita dipercaya bank”, begitu kilah mereka kalau ditanya alasan memiliki sederet kartu. Padahal kartu plastik itu tak lebih dari alat untuk menggampangkan orang mengutang atau mengkredit dalam jumlah maksimal yang ditentukan.

Pertumbuhan jumlah pemegang kartu kredit saat ini memang tak terlepas dari kemudahan dan iming-iming menggiurkan yang ditawarkan penerbit, serta semakin banyaknya *merchant* (pedagang barang dan jasa) yang mau menerima pembayaran dengan kartu kredit. Disamping kepraktisan yang melekat, pemegang kartu tak perlu menjejali dompetnya dengan uang kontan. Dompet

cukup diisi uang “pecahan” secukupnya untuk keperluan yang tidak bisa dibayar dengan kartu kredit.

Era kartu kredit ini belum dibarengi dengan peningkatan kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia penerbit kartu kredit. Juga belum adanya perangkat hukum yang secara eksplisit dan khusus mengatur kartu kredit. Pengetahuan si pemegang kartu (*card holder*) tentang seluk beluk belum pemakaiannya pun rata-rata sangat minim. Dalam situasi begini, tak jarang pemegang kartu berada dalam posisi lemah. Supaya tak terjerumus dalam masalah yang berkaitan dengan penggunaan kartu magnetic tadi, sikap positif pemegang kartu sangat diperlukan, terutama dalam hal mengendalikan diri dan disiplin. Di dalamnya termasuk ikhwal pemilikan kartu, perilaku belanja dengan kartu kredit, pembayaran tagihan dan banyak hal lagi. Hidup akan lebih mudah bila kita tertib menggunakan kartu kredit. Begitu tidak tertib, hidup akan sangat sulit, sama seperti orang-orang di daerah yang kena rentenir.

Kredit tanpa agunan yang diberikan oleh bank tersebut bukan berarti kredit tanpa adanya jaminan sama sekali. Jaminan yang dimaksudkan dalam pemberian kredit ini adalah jaminan dalam bentuk fisik yakni jaminan yang berbentuk bonafiditas dan prospek usaha nasabah. Hal ini merupakan pertimbangan yang dengan sungguh-sungguh ditekankan dalam pertimbangan kredit. Dalam hal ini bank mempunyai resiko yang tinggi, sehingga dalam pelaksanaannya bank harus memperhatikan asas-asas perkreditan yang sehat. Untuk itu, sebelum debitur memperoleh kartu kredit tersebut, bank harus melakukan penilaian yang seksama terhadap watak, kemampuan, modal dan prospek usaha dari debitur.

Penggunaan atau pemanfaatan kartu kredit di dalam lalu lintas pembayaran pada dasarnya merupakan realisasi dari perjanjian yang telah dilakukan oleh para pihak yang terkait dalam penggunaan kartu kredit. Perjanjian yang dilakukan oleh para pihak ini adalah perjanjian yang masing-masing berdiri sendiri, tetapi secara materil saling menguntungkan dengan subjek ganda perusahaan/bank penerbit kartu kredit. Perjanjian utama terjadi antara penerbit dengan pemegang kartu kredit, yang intinya memberikan fasilitas kredit, Perjanjian-perjanjian yang diadakan oleh para pihak di dalam perjanjian, secara mendasar harus dibuat atas dasar persyaratan dan ketentuan KUH Perdata buku III khusus pasal 1320 tentang syarat sahnya suatu perjanjian.

II. LITERATURE REVIEW

Pengaturan Klausula Baku Dalam Perjanjian Penerbitan Kartu Kredit

Terikatnya para pihak pada perjanjian itu tidak semata-mata terbatas pada apa yang diperjanjikan, akan tetapi juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan kepatutan serta moral. Demikianlah

sehingga asas moral, kepatutan dan kebiasaan yang mengikat para pihak.(MariamDarus, 2001)

Dalam Pasal 1339 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak saja mengikat pada apa yang dicantumkan semata-mata dalam perjanjian, tetapi juga apa yang menurut sifatnya perjanjian itu diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Undang-undang dalam Pasal 1339 KUHPerdara yang utamanya menunjuk kepada sifat perjanjian memerintahkan hakim untuk menetapkan apa yang dituntut oleh kebiasaan dan kepatutan pada perjanjian-perjanjian.

Asas kepatutan merupakan salah satu asas yang terdapat di dalam hukum perjanjian. Asas kepatutan itu mengikat tidak hanya karena undang-undang menunjuknya, melainkan karena kepatutan itu menentukan isi dari janji itu mengikat.

Merujuk pada terbukanya peluang untuk tiap-tiap jenis perjanjian yang dulu dikenal dalam hubungan hukum atau peristiwa hukum ditengah-tengah masyarakat, namun karena terjadinya perubahan kemajuan peradaban sebagai akibat dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka jenis dan bentuk perjanjianpun turut pula berkembang dan berubah. Dahulu tidak dikenal perjanjian kartu kredit atau transfer melalui *sms-banking*, namun sekarang dapat diterima menjadi bentuk transfer yang sah dan diakui bank.

Hal ini tentu akan rentan terhadap timbulnya kerawanan-kerawanan dan timbul *disputes* di kemudian hari, di samping dapat terjadi pula penipuan/pemalsuan. Karena itu, biasanya bank yang menggunakan teknik ini akan menggunakan sistem konfirmasi tertulis yang dilakukan segera setelah dilakukan transfer. Di samping itu, tersedia pula beberapa model pengamanan yang lain, seperti pemberian contoh tanda tangan, penentuan terhadap apa yang disebut dengan istilah *test key* dan lain-lain (Munir Fuadi, 2005).

Teori hukum kontrak yang berkembang pada abad kesembilan belas sangat dipengaruhi konsep yang diderivasi dari perkembangan filsafat, paham politik, dan ekonomi liberal. Prinsip ekonomi *laissez faire* yang menjadi inti pemikiran ekonomi abad kesembilan belas menuntut bahwa para pihak yang membuat kontrak memiliki kebebasan penuh dalam hubungan kontraktual, dengan seminim mungkin intervensi dari negara. Teori politik revolusioner yang berkembang saat itu memandang negara sebagai suatu lembaga yang berada di luar suatu persatuan kehendak individu. Pengaruh filsafat hukum yang mempengaruhi teori kontrak saat itu adalah teori otonomi kehendak, yakni suatu teori yang menafsirkan bahwa hukum merupakan perintah atau produk suatu kehendak. Jika seseorang terikat kepada kontrak, karena memang ia menghendaki keterikatan tersebut.

Sistem hukum perdata mengenal asas kebebasan berkontrak, sebagaimana dianut di dalam KUHPerdara. Asas ini disebut dengan *freedom of contract* atau *laissez faire*, yang di dalam Pasal 1338 KUHPerdara dinyatakan, semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku hanya sebagai undang-undang

bagi mereka yang membuatnya. Asas kebebasan berkontrak yang kita kenal itu disebut dengan “sistem terbuka”, karena siapa saja dapat melakukan perjanjian dan apa saja dapat dibuat di dalam perjanjian itu.

Perjanjian mempunyai kekuatan mengikat, sama kekuatannya dengan undang-undang, bagi mereka yang melakukan perjanjian. Pengertian berlaku bagi mereka yang melakukan perjanjian, mempunyai konsekuensi bahwa hanya kepada pihak yang ikut melakukan perjanjian itulah berlaku perjanjian itu (Siahaan, 2005).

Perjanjian yang dilahirkan berdasarkan asas kebebasan berkontrak seharusnya kedua belah pihak harus secara bersama-sama dalam membuat perjanjian untuk mencapai kesepakatan, dengan demikian para pihak mempunyai kedudukan yang seimbang.

Klausula baku dalam praktiknya sudah merupakan hal yang sangat lazim ditemui di segala transaksi perniagaan. Praktik ini bukan saja terdapat dalam dunia perniagaan baik dalam bentuk produk barang maupun jasa dengan skala-skala besar/grosiran, tetapi justru malah lebih membudaya pada segala jenis perniagaan sampai kepada pedagang eceran. Klausul baku ini terlihat pula dalam transaksi jasa, mulai dari londri, tanda parkir mobil, penitipan barang, jasa fotocopi, pendaftaran kursus atau sekolah hingga akta notaris(Ibid).

Dalam perjanjian baku tidak terjadi proses tawar-menawar yang seimbang dalam mencapai kesepakatan, tetapi salah satu pihak yang lebih dominan memiliki pengaruh yang kuat untuk menentukan isi perjanjian. Pihak yang lebih lemah *bargaining position*-nya hanya sekedar menerima segala isi kontrak dengan terpaksa, sebab apabila ia mencoba menawar dengan alternatif kemungkinan besar akan kehilangan apa yang dibutuhkannya. Jadi hanya ada dua alternatif pilihan bagi pihak yang lemah posisi tawarnya yaitu untuk menerima atau menolak (*take it or leave it*). Hal ini juga terjadi dalam perjanjian yang dibuat antara pihak bank (*kreditur*) dengan konsumen dalam perjanjian penerbitan kartu kredit.

Karena perkembangan kartu kredit masih terbilang relatif baru dibandingkan dengan alat bayar lainnya, seperti uang cash, cek dan sebagainya, maka tentang berlakunya kartu kredit tidak diketemukan dasar hukum yang jelas dalam undang-undang. Karenanya, baik KUHDagang maupun KUHPerdata tidak menyebut-nyebut istilah kartu kredit ini (Ibid).

Dasar hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan penerbit dalam hal ini bank adalah melalui perjanjian. Setiap perjanjian secara hukum harus memenuhi syarat – syarat yang telah ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdata, kemudian perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tersebut secara sah mengikat seperti undang – undang (Pasal 1338 KUHPerdata). Karena itu, yang menjadi dasar hukum atas legalisasi pelaksanaan kegiatan kartu kredit di Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Perjanjian antara para pihak sebagai dasar hukum

Sebagaimana diketahui, bahwa sistem hukum kita menganut asas kebebasan berkontrak (*vide* Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara). Pasal 1338 ayat (1) tersebut menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang – undang bagi yang membuatnya. Dengan berlandaskan kepada Pasal 1338 ayat (1) ini, maka tidak bertentangan dengan hukum atau kebiasaan yang berlaku, maka setiap perjanjian baik secara lisan maupun tertulis yang dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam kegiatan kartu kredit, akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak tersebut.

Dan memang ternyata ada perjanjian-perjanjian yang dibuat oleh mereka yang berhubungan dengan penerbitan dan pengoperasian kartu kredit tersebut. Karena itu Pasal 1338 ayat (1) dapat menjadi salah satu dasar hukum berlakunya.

Dengan demikian pula, tentunya pasal-pasal tentang perikatan dalam buku ketiga berlaku terhadap perjanjian – perjanjian yang berkenaan dengan kartu kredit, secara *mutatis – mutandis*.

2. Perundang-undangan sebagai dasar hukum

Seperti telah disebutkan bahwa baik KUHPerdara maupun KUHDagang tidak dengan tegas memberikan dasar hukum bagi eksistensi kartu kredit. Tetapi ada berbagai perundang-undangan lain yang dengan tegas menyebut dan memberi landasan hukum terhadap penerbitan dan pengoperasian kartu kredit ini, yaitu sebagai berikut :

a. Keppres No. 6 Tahun 1998 tentang Lembaga Pembiayaan

Pasal 2 ayat (1) dari Keppres No. 61 ini antara lain menyebutkan bahwa salah satu kegiatan dari Lembaga Pembiayaan adalah melakukan usaha kartu kredit. Sementara dalam Pasal 1 ayat (7) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaan kartu kredit adalah badan usaha yang melakukan usaha pembiayaan dalam rangka pembelian barang atau jasa dengan menggunakan kartu kredit.

Selanjutnya menurut Pasal 3 dari Keppres No. 61 yang dapat melakukan kegiatan lembaga pembiayaan tersebut termasuk kegiatan kartu kredit adalah:

- 1) Bank
- 2) Lembaga Keuangan Bukan Bank (sekarang sudah tidak lagi dalam sistem hukum keuangan kita)
- 3) Perusahaan Pembiayaan.

b. Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1998 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan

Pasal 2 dari Keputusan Menkeu No. 1251 ini kembali menegaskan bahwa salah satu dari kegiatan Lembaga Pembiayaan adalah usaha kartu kredit. Selanjutnya dalam Pasal 7 ditentukan bahwa pelaksanaan kegiatan kartu kredit dilakukan dengan cara penerbitan kartu kredit yang dapat dipergunakan oleh pemegangnya untuk pembayaran pengadaan barang atau jasa.

- c. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo Undang-Undang No. 10 Tahun 1998
Sejauh yang berhubungan dengan perbankan, maka kegiatan yang berkenaan dengan kartu kredit mendapat legitimasi dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo Undang – Undang No. 10 Tahun 1998. Pasal 6 huruf I dengan tegas menyatakan bahwa salah satu kegiatan bank adalah melakukan usaha kartu kredit.
- d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu tanggal 28 Desember 2005 yang diperbaharui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 yang secara khusus mengatur penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu kredit.

Dalam prakteknya perjanjian kartu kredit dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian baku, sebab dokumen yang mengandung syarat perjanjian sudah dipersiapkan dan ditentukan terlebih dahulu oleh pihak bank sebagai kreditur sehingga nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit hanya dapat menerima atau tidak terhadap semua persyaratan yang telah ditentukan (*take it or leave it*). Apabila nasabah menyetujui isi perjanjian tersebut, maka nasabah hanya mengisi berbagai formulir dan menandatangani nasakah perjanjian yang telah dipersiapkan oleh pihak bank. Dari isi naskah perjanjian tersebut maka nasabah pemegang kartu kredit berhak untuk :

- a. Mempergunakan kartu kredit sebagai alat bukti untuk memperoleh barang atau jasa.
- b. Mempergunakan sebagai sarana untuk mengambil uang tunai.
- c. Memperpanjang berlakunya kartu kredit yang dimiliki, mendapat penggantian yang baru apabila kartu tersebut rusak atau hilang.
- d. Mengajukan keberatan apabila terdapat kesalahan perhitungan.

III. RESEARCH QUESTIONS

Pengaturan klausula baku dalam perjanjian penerbitan kartu kredit terdapat dalam :

- a. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- b. Kepres No. 6 Tahun 1998 tentang Lembaga Pembiayaan

IV. METHOD

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau

norma-norma dalam hukum positif.(Ibrahim, 2012; 295) Penelitian hukum normatif mengkaji bahan hukum yang berisi aturan-aturan yang bersifat normatif.(Johan Nasution, 2008; 97).

Bahan- bahan hukum tersebut terdiri dari bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, traktat atau konvensi yang sudah diratifikasi, dan perjanjian-perjanjian keperdataan para pihak; bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer; dan bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Seluruh data yang diperoleh dari penelitian, baik data sekunder berupa penelitian kepustakaan maupun data primer berupa hasil penelitian di lapangan, dianalisis dengan menggunakan teknik kualitatif yang kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif analitis. Deskriptif analitis yaitu memberikan gambaran atau pemaparan tentang kenyataan-kenyataan berdasarkan hasil penelitian yang disertai uraian dasar hukum, kesimpulan serta saran dan seluruh hasil penelitian. (Fajar dkk, 2017; 40)

V. DISCUSSION

Bentuk Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit Yang Dirugikan Akibat Klausula Baku

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa selalu membawa dampak positif dan juga dampak negatif bagi masyarakat selaku konsumen. Dampak positif antara lain tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi, di lain pihak terdapat juga dampak negatif, yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang mempengaruhi masyarakat konsumen.

Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya sesuai dengan prinsip ekonomi. 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.

Dalam hubungan bisnis seringkali terdapat ketidaksetaraan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen biasanya berada dalam posisi tawar-menawar yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari

pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan campur tangan dari negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen, yaitu dengan diterbitkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen sebelum terjadi transaksi. Di dalam Penjelasan Umum angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Keberadaan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemampuan konsumen, dalam hal ini termasuk juga nasabah perbankan untuk melindungi dirinya dan dapat mengembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

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.

Rumusan pengertian tersebut di atas cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen (Ahmadi Miru, 2011).

Umumnya produsen membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinana untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak para produsen barang atau jasa. Bagi konsumen hanya ada satu pilihan *take it or leave it*. Biasanya syarat-

syarat perjanjian itu telah tertuang dalam formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu dicetak sedemikian rupa sehingga kadang-kadang tidak terbaca dan sulit dimengerti.

Hubungan yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit pada hakekatnya merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Bank selaku pemodal atau penghimpun dana dari masyarakat dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat, untuk itu bank membutuhkan nasabah guna kelangsungan usahanya sedangkan nasabah menggunakan bank dalam melakukan transaksi keuangan khususnya dalam jual beli barang maupun jasa.

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

Dalam UUPK Pasal 48 Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) adalah penyelesaian sengketa yang mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, pemerintah dan/atau instansi terkait ataupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Hal ini jelas terlihat dalam UUPK Pasal 46 ayat 1.

Selain itu penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Penjelasan UUPK Pasal 45 ayat 2).

Menurut Pasal 47 UUPK penyelesaian sengketa di luar Pengadilan adalah suatu penyelesaian sengketa yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang didreita konsumen. Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan (BPSK) dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama (Pasal 46 UUPK).

Penyelesaian terhadap penggunaan kartu kredit yang macet, *billing* yang tidak sesuai, pemotongan atau debet yang dilakukan lebih dari satu kali tanpa sepengetahuan nasabah dan juga bunga yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada saat melakukan kesepakatan maka penyelesaiannya dilakukan secara damai atau kesepakatan antar kedua belah pihak. Yang

dimaksud dengan penyelesaian sengketa konsumen secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan juga konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini (Penjelasan UUPK Pasal 45 ayat 2). Hal ini disebabkan tidak mau terpublikasikan karena menyangkut kredibilitas bank yang bersangkutan.

Selain konsep yang dikemukakan tersebut, berdasarkan pada hasil penelitian perlindungan terhadap nasabah kartu kredit terbagi dalam tiga tahap, yaitu:

- a. Tahap pra transaksi, adalah tahap sebelum adanya transaksi dimana pihak bank dalam hal ini adalah Bank telah melakukan penawaran dan pengenalan produk khususnya kartu kredit, pihak bank berusaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada calon nasabah. Hal ini sudah sesuai dan diatur didalam UUPK Pasal 4 huruf c mengenai hak konsumen dan Pasal 7 huruf c mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi.
- b. Tahap transaksi, adalah tahap dimana telah terjadi adanya kesepakatan antara pihak nasabah dengan pihak Bank melalui ditandatanganinya aplikasi atau formulir yang sudah dibuat sepihak oleh pihak bank, sehingga menimbulkan hubungan hukum di antara kedua belah pihak.
- c. Tahap setelah transaksi, adalah tahap penyelesaian sengketa antara nasabah dengan pihak Bank. Penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan cara damai, hal ini tidak bertentangan dengan ketentuan Penjelasan Pasal 45 ayat 2. penyelesaian sengketa secara damai antara pihak nasabah dengan pihak bank terjadi dikarenakan menyangkut kredibilitas bank di mata masyarakat dan juga pihak nasabah tidak ingin menyelesaikan permasalahan tersebut melalui jalur pengadilan maupun lembaga yang berwenang, misalnya lembaga konsumen.

Berdasarkan pada hasil penelitian permasalahan hukum yang dialami oleh nasabah kartu kredit, adalah sebagai berikut : jika ada pemotongan atau debet yang dilakukan (2) dua kali oleh pihak bank maka nasabah dapat meminta pertanggungjawaban pihak bank. Bentuk pertanggungjawaban yang dimaksud adalah pengembalian kelebihan dana milik nasabah tersebut. Tetapi pihak bank juga akan mengecek kebenarannya terlebih dahulu. Hal ini jelas terlihat dalam UUPK Pasal 4 butir d dimana konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Jadi nasabah kartu kredit tersebut tidak perlu takut untuk bertanya ataupun komplain kepada pihak bank ketika mengalami kejadian tersebut karena nasabah mempunyai hak atas fasilitas bank tersebut.

Dan jika ada bunga yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada saat melakukan kesepakatan dengan pihak bank maka nasabah dapat mengajukan komplain kepada pihak bank. Tetapi biasanya pada perjanjian kartu kredit pihak bank akan menjelaskan terlebih dahulu syarat-syarat dalam aplikasi pengajuan kartu kredit termasuk juga besarnya suku bunga. Hal ini juga diatur

dalam UUPK Pasal 7 butir b dimana pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Hal ini dimaksudkan supaya nasabah mengetahui informasi mengenai produk bank tersebut sebelum menggunakannya. Biasanya suku bunga dalam kartu kredit akan mengalami perubahan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia selaku bank sentral.

Bagi nasabah kartu kredit yang tidak mengerti mengenai tagihan (*billing*) contohnya apabila terdapat tagihan yang tidak sesuai pada lembar penagihan nasabah tersebut maka nasabah dapat menghubungi layanan telepon 24 jam, selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal penagihan. Jika hal ini tidak segera diatasi maka bank telah menanggapi transaksi nasabah tersebut telah disetujui. Hal ini sudah diatur dalam UUPK Pasal 4 butir c dimana konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

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

Sedangkan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, menyatakan :

- a. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah.
- b. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi :
 1. Penerimaan pengaduan
 2. Penanganan dan penyelesaian pengaduan
 3. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

Menurut (Nasution, 2002) Penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah dapat dilakukan melalui dua cara :

a. Penyelesaian sengketa secara damai

Dengan penyelesaian sengketa secara damai dimaksudkan penyelesaian sengketa antar para pihak, dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak, melalui cara-cara damai. Perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antar para pihak bersangkutan. Penyelesaian sengketa dengan cara ini disebut orang pula “penyelesaian secara kekeluargaan”.

Penyelesaian masalah atau sengketa secara damai dapat dilakukan dengan cara :

1. Apabila terjadi masalah atau sengketa antara nasabah dengan pihak bank, dimana nasabah melakukan pengaduan kepada pihak bank
2. Bank dalam hal ini adalah bagian atau unit fungsi khusus pengaduan nasabah (FPN) menerima pengaduan dari nasabah dan memberikan nama dan nomor telepon petugas bank yang menangani pengaduan ini kepada nasabah.
3. Fungsi khusus pengaduan nasabah (FPN) memberikan respon atau alternatif solusi terhadap pengaduan nasabah. Kemudian FPN memberikan pemberitahuan perpanjangan waktu kepada nasabah dalam jangka waktu antara 45 sampai 60 hari.
4. Apabila belum didapatkan respon final dan alternatif solusi yang tepat bagi nasabah, maka FPN akan memberikan tambahan waktu 45 hari untuk menyelesaikan hal tersebut.

Dengan cara penyelesaian sengketa secara damai ini, sesungguhnya ingin diusahakan bentuk penyelesaian yang mudah, murah dan (relatif) lebih cepat. Dasar hukum penyelesaian tersebut terdapat pula dalam KUHPERdata Indonesia (Buku Ke-III, Bab 18, pasal-pasal 1851-1854 tentang perdamaian/dading) dan dalam UU Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999, Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47) (Nasution, 2002).

b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi tertentu

Penyelesaian sengketa ini adalah penyelesaian sengketa melalui peradilan umum atau melalui lembaga yang khusus dibentuk undang-undang, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan ini dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dan badan ini mempunyai anggota-anggota dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Setiap unsur tersebut berjumlah 3 (tiga) orang atau sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, yang kesemuanya diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.

Tugas dan wewenang BPSK (Pasal 52) meliputi : a. Menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase atau konsoliasi b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen c. Pengawasan klausula baku. d. Melapor kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang. e. Menerima pengaduan dari konsumen lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen. f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen. g. Memanggil pelaku usaha pelanggar. h. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran itu. i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut apabila tidak mau memenuhi panggilan j. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan atau pemeriksaan. k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen. l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang. m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.

Perlindungan konsumen tentu tidak cukup hanya mengandalkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), karena UUPK sendiri menentukan bahwa segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

Disamping itu, masih terbukanya kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen, di mana UUPK merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen (Ahmadi Miru, 2011).

VI. CONCLUSIONS

1. Pengaturan klausula baku dalam perjanjian penerbitan kartu kredit terdapat dalam :
 - a. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
 - b. Kepres No. 6 Tahun 1998 tentang Lembaga Pembiayaan
 - c. Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1998 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan
 - d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/ PBI/2005 juncto Nomor 10/8/PBI/2008.
2. Perlindungan hukum terhadap nasabah diberikan melalui tiga tahap, hal ini dapat terlihat pada saat :
 - a. Tahap pra transaksi, adalah tahap sebelum adanya transaksi dimana pihak bank dalam hal ini adalah Bank telah melakukan penawaran dan pengenalan produk khususnya kartu kredit.
 - b. Tahap transaksi, adalah tahap dimana telah terjadi adanya kesepakatan antara pihak.
 - c. Tahap setelah transaksi, adalah tahap penyelesaian sengketa antara nasabah dengan pihak Bank. Penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan cara damai dan melalui lembaga atau instansi tertentu.

REFERENCES

- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, JakRta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ahmadi Miru, 2011. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mariam Darus Badruzaman dkk., 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuadi, 2005, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuady, 2002, *Hukum Tentang Pembiayaan (Dalam Teori dan Praktek)*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Nasution, AZ 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media.
- Siahaan, N.H.T., 2005, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Jakarta : Panta Rei.