

**PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG KARTU KREDIT
APABILA TERJADI PENYALAHGUNAAN OLEH ORANG LAIN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Studi Hukum Dan Sistem Peradilan Pidana
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

**HELDI NOVIARDI
02023100222**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG
2007**

S
346.0707
1007
2007

A. 4800/4803 - Pa.

**PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG KARTU KREDIT
APABILA TERJADI PENYALAHGUNAAN OLEH ORANG LAIN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Studi Hukum Dan Sistem Peradilan Pidana
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

**HELDI NOVIARDI
02023100222**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG
2007**

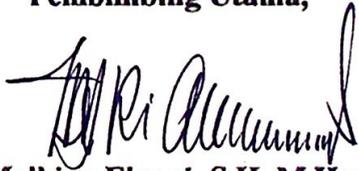
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Heldi Noviardi
Nim : 02023100222
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Sistem Peradilan Pidana
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG
KARTU KREDIT APABILA TERJADI
PENYALAHGUNAAN OLEH ORANG LAIN

Palembang, 22 Mei 2007

Disetujui oleh :

Pembimbing Utama,



Malkian Elvani.,S.H.,M.Hum
NIP 131470620

Pembimbing Pembantu,



Elfira Taufani.,S.H.,M.Hum
NIP 131789515

Telah diuji pada

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Mei 2007

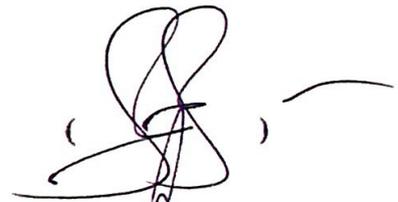
Nama : Heldi Noviardi

Nomor Induk Mahasiswa : 02023100222

Program Kekhususan : Studi Hukum dan Sistem Peradilan Pidana

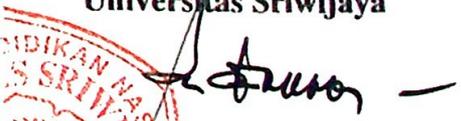
Tim Penguji

1. Ketua : M. Fikri Salman, SH
NIP 130318808
2. Sekretaris : Ruben Achmad, SH.,MH
NIP 130989244
3. Anggota : Ahmaturrahman, SH
NIP 131861178
4. Anggota : Malkian Elvani, SH.,M.Hum
NIP 131470620

()
()
()
()



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

()

H. M. Kasvid Ariman, SH., MH
NIP 130604256



Motto :

**“DIA YANG SANGAT BERKUASA SEHARUSNYA
TAKUT PADA SEGALA HAL”**

Pierre Corneille
Cinna (1640), Babak IV, Adegan II

Kupersembahkan :

- Ayah dan Ibu Tercinta
- Saudara-saudaraku Tersayang
- Teman-Temanku Tersayang
- Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

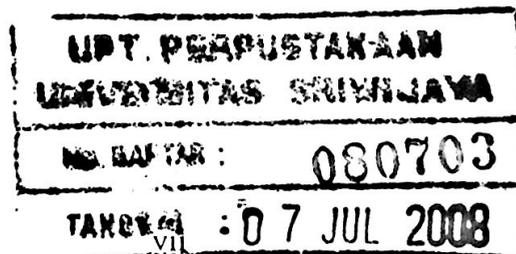
Alhamdulillah Rabbil'Alamin. Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat, hidayah, inayah dan ridha-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Salawat dan salam tak lupa saya kirimkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, karena atas usaha Beliau lah kita dapat menikmati hidup di jaman yang serba terang benderang ini.

Penulis membahas masalah perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit apabila terjadi penyalahgunaan oleh orang lain. Masalah ini menarik, karena kejahatan kartu kredit berkembang pesat dan cepat di Indonesia, sedangkan pemerintah dalam hal ini Bank Indonesia belum mempunyai peraturan yang berisi perlindungan hukum yang tegas terhadap pemegang kartu kredit yang menjadi korban penyalahgunaan oleh orang lain.

Penulisan buku ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Karena itu dari lubuk hati yang paling dalam, tidak berlebihan jika dalam kesempatan ini penulis mengucapkan penghargaan, apresiasi dan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Malkian Elvani.,S.H.,M.Hum dan Ibu Elvira Taufani.,S.H.,M.Hum selaku pembimbing dan Pembina yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberi bimbingan, masukan dan saran serta arahan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Metode Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kredit.....	17
B. System Pembayaran	20
C. Alat Pembayaran	21
D. Ciri Khas Pelayanan Perbankan	29
E. Etika Perbankan	31
F. Manajemen Risiko Pada Bank	38



Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Kekurangan yang ada disebabkan keterbatasan pengetahuan, kemampuan serta pengalaman, penulis harapkan kritik dan saran. Semoga tulisan ini bermanfaat

Penulis

BAB III	PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG KARTU KREDIT APABILA TERJADI PENYALAHGUNAAN OLEH ORANG LAIN	
	A. Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Sebagai Korban	42
	B. Kasus Pemegang Kartu Kredit Sebagai Korban	58
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran-saran	70
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hubungan hukum antara bank dan nasabah adalah hubungan kontraktual. “Begitu seorang nasabah menjalin kontraktual dengan bank, maka perikatan yang timbul adalah perikatan atas dasar kontrak (perjanjian)”.¹

Pada umumnya hubungan itu tidak hanya menciptakan perikatan kontraktual belaka, melainkan telah menciptakan perikatan atas dasar perbuatan melanggar hukum. Di samping itu, hubungan kontraktual tadi tidak menampilkan dirinya sebagai suatu kebulatan yang utuh.

“Munculnya berbagai kasus di bidang perbankan, telah menggugah kembali rasa kepercayaan masyarakat terhadap perbankan, khususnya perlindungan terhadap kepentingan nasabah yang mempercayakan uangnya pada bank”.² Selama ini, kalangan perbankan berusaha merebut dana dari masyarakat, dan sebaliknya masyarakat sangat mengharapkan adanya jaminan keamanan bagi dananya di bank mengingat ruang gerak bank yang semakin kompleks. Namun berbagai dampak terhadap perbankan nasional mulai terlihat setelah terjadinya krisis perbankan, sehingga memberikan isyarat pergeseran kepercayaan masyarakat terhadap bank.

¹ Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998, hal.17.

² *Ibid*, hal. 5.

Jual beli adalah “suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”³ demikianlah rumusan Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berdasarkan pada rumusan yang diberikan tersebut dapat dilihat bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual. Proses transaksi pada dunia bisnis terdapat dua sistem yaitu :

1. Sistem Konvensional

Adalah “Persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual yang dilakukan secara tradisional”.⁴

Dalam hal suatu produk, produksi adalah langkah setelah pengembangan produk. Disinipun pemasaran mempunyai pengaruh. Melalui informasi yang dikumpulkan mengenai permintaan, maka ditetapkanlah spesifikasi produk, jadwal produksi, dan direncanakan pula level persediaan. Segera setelah tersedianya produk tersebut dan kesanggupan perusahaan untuk melayani kebutuhan mereka. Fungsi komunikasi ini diselenggarakan

³ Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Jual Beli*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 7.

⁴ Lukman Ali, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, Balai Pustaka, 1995, hal. 419.

melalui aktifitas promosi (iklan). Memberikan informasi kepada konsumen, tentu saja merupakan aktivitas pemasaran yang paling umum diakui orang. Akan tetapi perlu diingat bahwa harus merupakan sebagian dari proses pemasaran keseluruhannya, walaupun memang merupakan suatu bagian yang penting.

Pada suatu saat haruslah terjadi pertukaran produk itu dengan uang. Selanjutnya, produk itu haruslah disediakan di mana konsumen membutuhkannya. Adalah peranan pemasaran untuk melaksanakan fungsi pertukaran dan distribusi fisik ini. Fungsi pemasaran belumlah berakhir dengan diterimanya produk itu oleh konsumen, tetapi harus berlanjut sampai terjamin kepuasan konsumen akan produk tersebut.

2. Sistem Modern

Adalah “Persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual yang dilakukan secara terbaru atau mutakhir sesuai dengan tuntutan jaman”.⁵

Penyediaan peralatan Pengolahan Data Elektronik (PDE) dan keahlian pengoperasinya, bahkan telah membawa pengaruh yang lebih jauh jangkauannya terhadap luasnya jasa-jasa yang dapat diberikan bank. Sekarang banyak bank yang menyediakan berbagai jasa-jasa yang berorientasi

⁵

Ibid, hal. 662.

komputer yang menunjukkan perubahan besar dari bidang jasa-jasa bank yang tradisional.

Beberapa kelompok langganan yang dituju sebagai calon pemakai jasa-jasa baru ini, bahkan secara tradisional tidak tergantung pada bank untuk sumber dana mereka, ini menunjukkan bahwa sebagian bankir mungkin tidak lagi menganggap diri mereka terutama sebagai pemberi kredit, melainkan terutama sebagai penyedia segala jasa-jasa keuangan, termasuk fasilitas kredit jika dibutuhkan.

a. Internet

Dengan alat yang disediakan oleh komputer yang disebut pula dengan istilah internet, maka konsumen dapat membeli suatu produk tanpa harus ada di tempat di mana produk tersebut dijual, sehingga memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi terhadap produk akan dibeli.

b. Kartu

1) ATM

ATM adalah “tiang utama perbankan Swalayan (*Self-Service Banking*)”.⁶ ATM memberikan kemudahan mesih penjual bagi konsumen untuk menyetorkan dan menarik tunai-transaksi yang historis memainkan peranan kunci dalam keputusan-keputusan percabangan bank.

⁶

Hasymi Ali, *Perbankan Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 1985, hal. 39

Penyebaran ATM tidak akan dapat dilaksanakan dalam kehampaan (*in a vacuum*). Untuk mewujudkan potensi alat-alat ini, bank harus memadukan (*Integrate*) kemampuan jasa-jasa ATM dengan fasilitas-fasilitas cabang, perbankan ke rumah, sistem-sistem berdasarkan kartu, dan alat jasa-jasa lain menjadi suatu strategi terpadu untuk melayani nasabah.

2) Kartu Kredit (*Credit Card*)

Syarat-syarat penerimaan pedagang untuk *Master Card*, *VISA*, dan kartu-kartu kredit lembaga-lembaga keuangan lainnya, mengharuskan pedagang mengesahkan semua transaksi kartu itu dengan memeriksa nomor rekening kartu itu dengan daftar peringatan dari kartu-kartu yang hilang, dicuri atau penyalahgunaan lainnya. Di samping itu, pedagang perlu mengesahkan transaksi itu dengan menghubungi lembaga penerbit kartu itu dan memperoleh persetujuan transaksi itu. “Pada umumnya pedagang menganggap proses pengesahan ini sebagai tugas yang berat karena membutuhkan banyak waktu dan usaha, tetapi tak dapat dihindarinya tanpa menanggung risiko kerugian atas transaksi itu jika proses ini tidak dilakukan”.⁷

Para pemegang kartu kredit dapat dengan mudah melakukan transaksi jual beli tanpa membawa uang tunai untuk membayar produk yang akan dibeli tersebut. Kartu Kredit dapat beralih dan dipergunakan oleh orang yang tidak

⁷

Ibid, hal. 96.

berhak. Tindakan ini akan menimbulkan masalah hukum dan kerugian bagi pemegang Kartu Kredit sebagai korban.

Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang No. 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban yaitu :

1. Seorang Saksi dan Korban berhak :
 - a. Memperoleh Perlindungan atas keamanan pribadi, keluarga, dan harta bendanya, serta bebas dari Ancaman yang berkenaan dengan kesaksian yang akan, sedang, atau telah diberikannya;
 - b. Ikut serta dalam proses memilih dan menentukan bentuk perlindungan dan dukungan keamanan;
 - c. Memberikan keterangan tanpa tekanan;
 - d. Mendapat penerjemah;
 - e. Bebas dari pertanyaan yang menjerat;
 - f. Mendapatkan informasi mengenai perkembangan kasus;
 - g. Mendapatkan informasi mengenai putusan pengadilan;
 - h. Mengetahui dalam hal terpidana dibebaskan;
 - i. Mendapat identitas baru;
 - j. Mendapatkan tempat kediaman baru;
 - k. Memperoleh penggantian biaya transportasi sesuai dengan kebutuhan;
 - l. Mendapat nasihat hukum; dan/atau
 - m. Memperoleh bantuan biaya hidup sementara sampai batas waktu perlindungan berakhir.
2. Hak sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diberikan kepada Saksi dan/atau Korban tindak pidana dalam kasus-kasus tertentu sesuai dengan keputusan LPSK.

“Kasus perbankan yang terjadi saat ini mengandung implikasi yang sangat luas bagi masyarakat”.⁸ Walaupun telah ada peraturan yang baru dan diperkuat dengan berbagai peraturan pelaksanaannya sebagai landasan hukum yang kuat, namun kepentingan masyarakat yang mempercayakan dana mereka kepada perbankan masih menjadi permasalahan.

⁸

Pardede, *Op. Cit*, hal. 10.

Sebagaimana diketahui, tujuan utama perbankan Indonesia adalah sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas pembangunan nasional menuju pada peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sedangkan fungsi utama perbankan Indonesia masih tetap sebagai *Intermediary* yaitu “penghimpun dan penyalur dana masyarakat dari sektor surplus (pemilik dana) ke sektor defisit (pencari dana dari masyarakat)”.⁹

Untuk beroperasi dalam masyarakat yang semakin luas dan kompleks, kebanyakan industri telah memakai teknologi inovatif. Seperti kebanyakan industri penting, lembaga-lembaga keuangan juga telah bereksperimen dengan komputer modern dan teknologi komunikasi, yang telah menghasilkan sistem pemberian jasa-jasa yang menyenangkan untuk industri perbankan, konsumen dan perseroan. Jasa-jasa tersebut meliputi : jasa pembayaran, komputerisasi, jasa-jasa penyetoran dan pengambilan otomatis yang memakai terminal jarak jauh. Penyetoran cek gaji, pensiun dan kesejahteraan sosial secara elektronik. Pembayaran rekening tanpa memakai cek atau uang tunai.

Jasa-jasa ini sudah mengubah kebiasaan keuangan masyarakat. Orang sudah dapat menerima gaji, membeli pangan, membayar hipotek, menerima cek. Begitu pula, perusahaan-perusahaan sudah dapat membayar rekening dan menerima pembayaran dari langganannya mereka tanpa pertukaran kertas atau uang tunai. Sehingga itu untuk perlu meninjau daftar nasabah untuk menentukan

⁹Hasymi Ali, *Op. Cit*, hal. 32

pemegang-pemegang kartu yang potensial dan yang telah disetujui sebelumnya. Menyetujui atau menolak permohonan untuk kartu-kartu, dan menetapkan limit kredit. Untuk mengaktifkan rekening kartu itu adalah menerbitkan plastik dan mengadakan rekeningnya dalam arsip. Pada tahap inilah keamanan menjadi suatu faktor penting. Banyak lembaga keuangan memakai jasa-jasa pihak luar untuk membuat huruf timbul, membuat kode, dan mendistribusikan plastik-plastik itu, karena organisasi ini telah mantap pengawasan dan keahliannya, untuk mengurangi risiko kartu hilang atau dicuri dalam siklus pembuatan dan penyerahannya.

Waktu yang paling besar risiko kartu ini jatuh ke tangan yang keliru adalah selama penyerahannya. "Lembaga-lembaga keuangan selalu mencoba metode-metode baru dan mengubah praktek-praktek mereka dengan tujuan menghindari pencurian".¹⁰

Di samping itu, para penerbit kartu telah memilih praktek-praktek untuk menjamin agar pemegang yang sah telah benar-benar menerima kartunya. Misalnya, "surat pos .segera dikirimkan setelah pengiriman kartu itu dan memberitahu langganan bahwa ia seharusnya telah menerima kartunya. Pemberitahuan pemakaian pertama diposkan kepada nasabah dengan mengucapkan terima kasih untuk pemakaian kartunya".¹¹ Beberapa lembaga

¹⁰*Ibid*, hal. 23.¹¹Pardede, *Op. Cit*, hal. 10.

keuangan memakai pos tercatat untuk pengiriman kartu ini. Semua praktek ini bertujuan perlindungan terhadap pencurian dan penggelapan selanjutnya.

Untuk dapat memahami fungsi-fungsi yang lain dari program kartu kredit, kita lebih dahulu perlu memahami beberapa mekanisme transaksi kartu kredit.

Kegunaan pokok kartu bagi konsumen adalah :

1. Mengadakan pembelian dari pedagang peserta
2. Memperoleh uang tunai dari lembaga-lembaga keuangan anggotanya.¹²

Salah satu risiko utama dari program kartu adalah “bahaya penggunaan gelap kartu ini”.¹³ Jadi adalah penting adanya prosedur yang menjamin kartu-kartu yang diterbitkan itu mencapai langganan yang dikehendaki, dan kartu yang hilang dan dicuri dapat dengan cepat diidentifikasi dan dibekukan. Pengawasan terhadap penggelapan merupakan fungsi utama dalam kebanyakan rencana kartu. Selain itu dalam KUHP telah dijelaskan hukuman terhadap tindak pidana pencurian yaitu :

Pasal 362 KUHP

Barangsiapa mengambil barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum, diancam karena pencurian, dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak enam puluh rupiah.

Pasal 378 KUHP

Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan memakai nama palsu atau martabat (*Hoedanigheid*) palsu; dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau

¹² Hasymi Ali, Op.Cit, hal.51.

¹³ *Ibid*, hal. 59.

supaya memberi utang maupun menghapuskan piutang, diancam, karena penipuan, dengan pidana penjara paling lama empat tahun”

Kegiatan-kegiatan pengamanan terhadap pemegang kartu kredit yaitu sebagai berikut :

1. Memperbaharui daftar-daftar kartu panas dan kartu-kartu yang dicuri.
2. Mendapatkan kembali kartu-kartu panas atau kartu yang dicuri itu dengan bekerja sama dengan para pedagang dan polisi.
3. Mengusut kasus-kasus penggelapan.
4. Mengadakan program-program latihan pengaman.
5. Memperbaharui informasi keamanan pada arsip-arsip pemegang kartu.
6. Saling hubungan dengan instansi-instansi penegak hukum dan Departemen-Departemen keamanan dari lembaga-lembaga keuangan yang lain.
7. Menganalisa dan bertindak berdasarkan laporan-laporan keamanan dan transaksi-transaksi yang menunjukkan kegiatan penggelapan yang luar biasa.¹⁴

Dari latar belakang di atas perlu kiranya penyusun menarik beberapa permasalahan yang akan dibahas dari penulisan skripsi yang berjudul :

“Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit Apabila Terjadi Penyalahgunaan Oleh Orang Lain”

B. Permasalahan

Adapun yang menjadi pokok permasalahan skripsi ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Sebagai Korban ?
2. Bagaimana Kasus Pemegang Kartu Kredit Sebagai Korban ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Sebagai Korban
2. Untuk Mengetahui Kasus Pemegang Kartu Kredit Sebagai Korban

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini adalah :

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberi masukan ilmu pengetahuan dalam bidang Hukum Pidana
 - b. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit khususnya apabila terjadi penyalahgunaan oleh orang lain
2. Manfaat praktis
 - a. Memberikan jawaban terhadap permasalahan yang akan di teliti
 - b. Memberi manfaat dalam mengembangkan ilmu hukum pada umumnya, hukum pidana pada khususnya
 - c. Dapat dijadikan bahan masukan dan referensi bagi penelitian berikutnya.

E. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Sesuai dengan tujuan dan ruang lingkup penulisan skripsi ini, maka penulis menggunakan tipe penelitian hukum yuridis normatif yang dilengkapi dengan penelitian di lapangan yaitu untuk menggambarkan suatu data yang ringkas dan sistematis, selanjutnya diambil kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan dalam skripsi ini.

2. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan secara yuridis empiris yaitu dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan, dan data sekunder yaitu dengan mengumpulkan data-data pustaka dan segala sumber yang berhubungan dengan skripsi.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Data yang digunakan adalah data kualitatif, yang bersumberkan pada :

1) Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dan studi dokumen.

2) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan, di mana pengambilan data primer ini dilakukan dengan cara wawancara secara terstruktur. Dalam hal ini wawancara dilakukan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Plaju

b. Sumber data

1) Sumber Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari buku-buku dan peraturan-peraturan.

2) Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh dari sejumlah keterangan dan fakta yang dilakukan melalui penelitian lapangan. Dalam hal ini wawancara dilakukan terhadap Customer Service dan Debt Collector di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Plaju

4. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Plaju.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Sekunder

Penelitian hukum normatif yang mempergunakan data sekunder sebagai sumbernya tata cara pengambilan sampling tidak perlu dilakukan, karena pada umumnya data sekunder dalam bidang hukum, masing-masing mempunyai kualitas tersendiri yang tidak mungkin diganti.

Data studi melalui bahan hukum yang terdiri :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah Perundang-undangan, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan

Kartu, Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dan Surat Edaran Nomor 8/14/DPNP.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah asas-asas hukum, doktrin dan yurisprudensi.

c. Data Primer

Data dikumpulkan dengan cara wawancara terstruktur dengan cara membuat daftar pertanyaan sebagai pedoman dan dapat dikembangkan di lapangan. Wawancara dilakukan terhadap dua orang responden yaitu: Customer Service PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Plaju Ibu Puti Komalasari dan Debt Collector PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Plaju Bapak Yoki Aridho.

6. Teknik Penentuan Informan

Informan ditentukan secara purposive sampling yaitu :

Customer Service dan Debt Collector PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Plaju

7. Analisis Data

Data yang diperoleh dari sumber bahan hukum akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu suatu bentuk pengolahan data yang awalnya panjang lebar kemudian diolah menjadi suatu data yang ringkas dan sistematis, selanjutnya diambil kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan dalam skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Ade Ary Sam Indradi, *Carding Modus Operandi, Penyidik dan Penindakan*, PTIK, Jakarta, 2006
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, SUN, Jakarta, 1999
- Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Jual Beli*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003
- Hasymi Ali, *Perbankan Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 1985
- Indra Darmawan, *Pengantar Uang dan Pemasaran*, Rineka Cipta, Jakarta, 1992
- Lukman Ali, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, Balai Pustaka, Bogor, 1995
- Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002
- Mohammad Muslehuddin, *Sistem Perbankan Dalam Islam*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990
- Muchdarsyah Sinungan, *Uang Dan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 1991
- Murti Sumarni, *Marketing Perbankan*, Liberty, Yogyakarta, 1997
- Pardede, *Likuidasi Bank dan perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998
- Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995
-, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2002

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan

Surat Edaran Direktur Akunting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP Perihal Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian, serta Peningkatan Keamanan Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP Perihal Mediasi Perbankan.