

&

**UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT KERUGIAN
YANG DIALAMI OLEH PEMILIK KARTU KREDIT
(CARD HOLDER)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mengikuti Ujian
Komprehensif guna Mempersiapkan gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh

AMIR SYAPUTRA

02013100193

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG**

2008

080 7

3 C.1/1

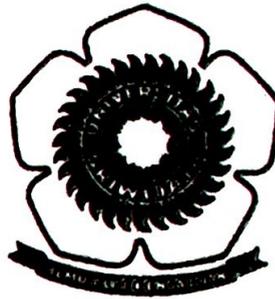
S
346.080 7
Sya.



4
2088

**UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT KERUGIAN
YANG DIALAMI OLEH PEMILIK KARTU KREDIT
(CARD HOLDER)**

R.16204
16566



SKRIPSI
Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mengikuti Ujian
Komprehensif Guna Memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh
AMIR SYAPUTRA
02013100193

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG
2008

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Amir Syaputra

Nim : 02013100193

Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

Fakultas : Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Judul Skripsi : Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Kerugian

Yang Dialami Oleh Pemilik Kartu Kredit (*Card Holder*)

Palembang, 16 Februari 2008

Menyetujui :

Pembimbing Utama



Annalisa. Y, S.H., M.Hum.
NIP. 131677954

Pembimbing Pembantu



Ahmaturrahman, S.H.
NIP. 131861178

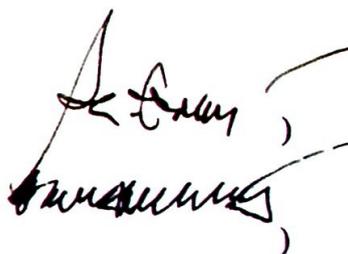
Telah Mengikuti Ujian Skripsi dan Lulus pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 16 Februari 2008

Nama : Amir Syaputra
Nim : 02013100193
Program Kekhususan : Studi Hukum Dan Bisnis

TIM PENGUJI :

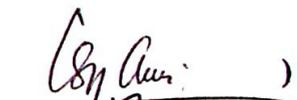
1. Ketua : H. M. Rasyid Ariman, S.H.,M.H.

()

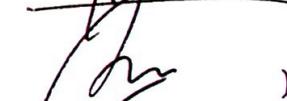
2. Sekertaris : Saut Parulian Panjaitan, S.H.,M.Hum

()

3. Anggota : Usmawadi, S.H.,M.H

()

4. Anggota : Annalisa Y, S.H.,M.Hum

()



Palembang, 16 Februari 2008

Mengetahui :
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya



H.M. Rasyid Ariman, S.H., M.H
NIP 130604256

MOTTO :

"Kebenaran itu adalah dari Tuhanmu, sebab itu janganlah engkau termasuk orang-orang yang bimbang".

(Al-Baqarah, ayat 147)

"Sesungguhnya telah Kami turunkan Kitab kepada engkau dengan (membawa) kebenaran, supaya engkau menghukum antara manusia dengan apa yang diperlihatkan Allah kepada engkau. Janganlah engkau pembela bagi orang-orang yang khianat".

(An-Nisa, ayat 105)

"Banyak terdapat sebagian besar orang terlalu membuang-buang waktu untuk mencari-cari orang yang sesuai untuk dicintai atau melihat kesalahan-kesalahan pada orang yang telah kita cintai. Yang terbaik adalah seharusnya kita menyempurnakan cinta yang kita berikan."

Kupersembahkan kepada :

- *Ayah dan Ibu tercinta*
- *Kakak dan Adikku tersayang*
- *Rekan-rekan seperjuangan*
- *Almamaterku*

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini penulis menghaturkan terimakasih kepada semua pihak yang telah turut membantu secara langsung ataupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak H. M. Rasyid Ariman, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
2. Ibu Sri Turatmiyah, SH., M.Hum., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Arfiana Novera, SH., M.Hum., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Ahmaturrahman, SH., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak M. Fikri Salman, SH., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Ibu Annalisa. Y, SH., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Ahmaturrahman, SH selaku Pembimbing Pembantu yang telah banyak membantu dengan memberikan petunjuk, saran dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi;
7. Bapak Amrullah Arfan, SH. SU., selaku Penasihat Akademik;
8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar yang telah memberikan bimbingan selama penulis mengikuti pendidikan, serta karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
9. Ayah dan Ibu, kakak dan adikku, yang telah banyak memberikan perhatian dan pengorbanan baik moril maupun materil serta doa restunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga kelak ananda bisa menjadi Putra yang dapat membanggakan dan membahagiakan kedua orangtuanya;

10. Teman-teman terbaikku dan teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberi motivasi, semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini;
11. Dan semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu, cukuplah Allah SWT yang akan membalas jasa kalian dengan kebaikan yang lebih dari kalian lakukan.

Demikianlah ucapan terima kasih ini, penulis mohon maaf atas segala kesalahan selama pembuatan skripsi ini, kepada Allah Swt penulis mohon ampun, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin *Yaa Robbal 'Alamin*.

Wassalammu'alikum Wr.Wb.

Palembang, 16 Februari 2008

Penulis

AMIR SYAPUTRA

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur dihantarkan keharibaan Allah SWT, yang telah memberi limpahan rahmat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Kerugian Yang Dialami Oleh Pemilik Kartu Kredit (*Card Holder*)**. Skripsi ini penulis buat dalam rangka memenuhi persyaratan mengikuti Ujian Skripsi / Komprehensif guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang.

Penulisan skripsi ini materinya merupakan pembahasan tentang upaya hukum yang dilakukan pemilik kartu kredit apabila mengalami kerugian salah satunya adalah melalui mediasi perbankan. Sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa, mediasi perbankan memberikan peluang besar dalam menciptakan suatu kondisi dimana para pihak yang bersengketa, yakni pihak nasabah dan pihak bank supaya sama-sama mendapatkan hasil penyelesaian yang saling menguntungkan (*win-win solution*).

Akhir kata, sebagai sebuah karya ilmiah, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari taraf kesempurnaan, karena kesempurnaan hanyalah milik Sang Khalik. Oleh karena itu, penulis akan dengan senang hati menerima setiap saran dan kritik yang membangun guna menjadikan karya ini lebih baik lagi. Penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan sumbangsih bagi kemajuan hukum perbankan di Indonesia untuk masa yang akan datang.

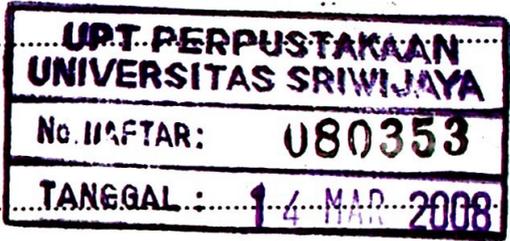
Wassalam.

Penulis,

Amir Syaputra
NIM. 02013100193

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Ruang Lingkup Pembahasan.....	10
E. Metode Penelitian	10
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KARTU KREDIT	
A. Kartu Kredit	12
1. Pengertian dan Latar Belakang Diterbitkannya Kartu Kredit	12
2. Bentuk Kartu Kredit.....	21
3. Macam-Macam Kartu Kredit	23
B. Hubungan Hukum antara Bank dengan Pemilik Kartu Kredit (<i>Card Holder</i>)	24
C. Upaya Hukum	28



**BAB III UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT KERUGIAN
YANG DIALAMI OLEH PEMILIK KARTU KREDIT (*CARD
HOLDER*)**

A. Perlindungan Hukum terhadap Pemilik Kartu Kredit (<i>Card Holder</i>) jika Terjadi Kerugian	31
B. Upaya Hukum yang Dilakukan Pemilik Kartu Kredit Jika Mengalami Kerugian.....	40
1. Melalui Jalur Litigasi	40
2. Melalui Jalur Non Litigasi	41
3. Penyelenggaraan Mediasi Perbankan	52
4. Proses Beracara pada Mediasi Perbankan.....	63

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini penyelesaian sengketa / konflik sudah mulai beralih ke penyelesaian dengan cara non-litigasi yang dikenal dengan Penyelesaian Sengketa Alternatif atau *Alternative Dispute Resolution(ADR)*, seperti di Amerika Serikat, di Australia, hampir 90% sengketa bisnis / perdata diselesaikan melalui non litigasi, terutama di kalangan pebisnis, demikian juga di Indonesia penyelesaian sengketa melalui lembaga ini sudah mulai tampak, terutama di kalangan pebisnis (seperti di sektor Perbankan), walaupun frekuensinya masih relatif sangat sedikit.

Bila diperhatikan berbagai macam cara untuk penyelesaian sengketa memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing, misalnya pencapai Adat Indonesia, disamping menyelesaikan sengketa tertentu, juga membantu membangun dan melindungi komunitas, tetapi kadangkala yang muncul dalam upaya untuk memperoleh kesepakatan hanya berupa bentuk pemaksaan yang terselubung, yaitu para pihak yang bersengketa dipaksa menyetujui demi kepentingan pihak komunitas. Pada beberapa kasus seperti ini, kebutuhan dan kepentingan pihak yang bersengketa mungkin tidak dipenuhi sama sekali. Hal ini tentunya merugikan pihak yang bersengketa.¹

¹ Joni Emirzon, Makalah "Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan", Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis FH Unsri, tanggal 12 April 2007. hlm 1.

Bilamana para pihak yang bersengketa berasal dari komunitas yang berbeda, mungkin tidak ada rasa kebersamaan atau rasa kurang kepercayaan antar komunitas-komunitas untuk menyelesaikan sengketa melalui negosiasi, mediasi dan diskusi dalam hal demikian proses penyelesaian melalui pengadilan akan lebih unggul, bila hakim yang memproses *bertindak netral dan jujur*, maka para pihak akan dengan senang hati menyerahkan persengketaannya kepada lembaga litigasi tersebut. Akan tetapi penyelesaian sengketa melalui pengadilan umum biasanya mahal dan menyita waktu, sedangkan penyelesaian sengketa melalui ADR masih dianggap relatif lebih murah dan cepat. Oleh karena itu, saat ini penggunaan cara penyelesaian di luar pengadilan lebih disenangi dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan, terutama oleh kalangan usahawan. Ada beberapa kebaikan mekanisme ADR bila dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui lembaga Pengadilan yaitu :

1. Sifat kesukarelaan dalam proses.
2. Prosedur yang cepat
3. Keputusan non-judicial
4. Kontrol oleh manajer yang paling tahu tentang kebutuhan organisasi
5. Prosedur rahasia (*confidential*)
6. Fleksibilitas yang besar dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah
7. Hemat waktu
8. Hemat biaya
9. Perlindungan dan pemeliharaan hubungan kerja
10. Tinggi kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan

11. Tingkatan yang lebih tinggi untuk melaksanakan kontrol dan lebih mudah memperkirakan hasil.
12. Kesepakatan-kesepakatan yang lebih baik daripada sekedar kompromi atau hasil yang diperoleh dari cara penyelesaian kalah / menang
13. Keputusan yang bertahan sepanjang waktu.

Selain dari faktor-faktor diatas ada faktor lain yang menjadi alasan perlunya alternatif penyelesaian sengketa yaitu :²

1. Adanya tuntutan dunia bisnis
2. Adanya berbagai kritik yang dilontarkan kepada lembaga peradilan.
3. Peradilan pada umumnya tidak responsif
4. Keputusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah
5. Kemampuan para Hakim bersifat generalis
6. Adanya berbagai ungkapan yang mengurangi citra pengadilan.
7. Pencegahan terjadinya sengketa akan memperkecil sengketa.

Bila kita amati perkembangan kegiatan bisnis saat ini menunjukkan jumlah transaksi mencapai ratusan setiap hari, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute, difference*) diantara para pihak yang terlibat. Setiap jenis sengketa menuntut pemecahan dan penyelesaian, yang berarti makin banyak sengketa yang harus diselesaikan. Hal ini dapat kita amati di negara kita Indonesia, setiap tahun ratusan perkara yang tidak terselesaikan oleh Mahkamah Agung, baik perkara perdata maupun pidana, seolah-olah Lembaga Tinggi tersebut tidak dapat

² M. Yahya Harahap, *Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan*, BPHN, Jakarta, 1996, hlm 5.

menyelesaikan tugasnya, sehingga diharapkan Alternatif Penyelesaian Sengketa ini akan dapat lebih berperan.

Untuk mengantisipasi perkembangan tersebut telah diterbitkan UU No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, hanya saja sayang Undang-Undang ini tidak mengatur secara rinci dan tegas tentang bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa kecuali mengenai arbitrase, UU ini sebenarnya lebih cocok dengan nama UU tentang Arbitrase, karena UU ini hanya mengatur keberadaan lembaga arbitrase dan mekanisme proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase, sedangkan lembaga lain tidak.

UU No. 30 tahun 1999 mengatur penyelesaian sengketa atau beda pendapat antar para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian sengketa seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi. Selain itu, khusus mediasi di Pengadilan diatur dalam Peraturan MA RI No. 02 tahun 2003, kemudian dalam perkembangan terakhir di sektor perbankan saat ini telah diterbitkan Peraturan BI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang dilanjutkan dengan SE BI No 8/14/DPNP, tanggal 1 Juni 2006.

Di antara bentuk penyelesaian sengketa alternatif diatas, negosiasi, mediasi dan arbitrase lebih banyak digunakan oleh usahawan (Dunia Bisnis) Indonesia dalam menyelesaikan perselisihan, karena yang dituntut oleh dunia bisnis adalah

penyelesaian yang bersifat sederhana, cepat dan biaya ringan. Selama ini dirasakan penyelesaian sengketa melalui litigasi sangat lambat, biaya mahal, tidak responsif, putusan tidak menyelesaikan masalah, dan kemampuan hakim bersifat generalis. Oleh karena itu, penyelesaian alternatif ini perlu dikembangkan dan dimantapkan, supaya tidak semua perkara harus diselesaikan oleh pengadilan.

Dalam PBI No 8/5/PBI/2006, mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Dari pengertian mediasi diatas dapat disimpulkan bahwa mediasi adalah upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui Mediator yang bersikap netral, dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak tetapi menunjang fasilitator untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat. Dengan kata lain, proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Dalam hal ini sengketa kartu kredit juga dapat diselesaikan melalui upaya mediasi. Namun sebelum membahas upaya yang dilakukan terlebih dahulu penulis akan mengulas sedikit mengenai kartu kredit.

Kartu kredit (*credit card*) atau merupakan alat berbentuk kartu yang diterbitkan oleh suatu lembaga keuangan dan dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi pembelian barang dan jasa yang pembayaran pelunasannya

dapat dilakukan oleh pembeli secara sekaligus atau angsuran pada jangka waktu tertentu setelah kartu digunakan sebagai alat pembayaran. Pembayaran pembelian dilakukan dengan cara menggesekkan kartu kredit pada perangkat yang sudah disiapkan oleh penjual barang dan jasa, sehingga transaksi pembelian tersebut tercatat pada alat tersebut dan dicetak.

Sistem kartu kredit adalah suatu jenis penyelesaian transaksi ritel dan sistem kredit, yang namanya berasal dari kartu plastik yang diterbitkan kepada pengguna sistem tersebut. Sebuah kartu kredit berbeda dengan kartu debit dimana penerbit kartu kredit meminjamkan konsumen uang dan bukan mengambil uang dari rekening. Kebanyakan kartu kredit memiliki bentuk dan ukuran yang sama, seperti yang dispesifikasikan oleh standart ISO 7810.³ Oleh karena itu kartu kredit ini merupakan suatu hal yang cukup lama dikenal namun belum begitu banyak digunakan orang terutama di Indonesia, dikarenakan prosesnya yang tidak begitu mudah akan tetapi penggunaan kartu kredit ini sudah cukup dikenal di beberapa kota besar dan dipakai dalam lalu lintas perdagangan. Sayangnya era kartu kredit ini belum dibarengi dengan peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia penerbit kartu kredit. Juga belum adanya perangkat hukum yang secara eksplisit dan khusus mengatur kartu kredit.

Perkembangan penggunaan kartu kredit di Indonesia meningkat pesat, namun hingga kini belum ada peraturan perundang-undangan yang mengaturnya. Tidak

³ http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_kredit#column-one, Diakses Pada Tanggal 11 April 2007 Pada Jam 20.00 Wib

adanya peraturan ini membuat tidak ada jaminan hukum terhadap keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan kartu kredit.⁴ Pengetahuan si pemilik kartu (*card holder*) tentang seluk beluk pemakaiannya pun rata-rata sangat minim. Dalam situasi begini tak jarang pemegang kartu dalam posisi lemah. Supaya tak terjerumus dalam masalah yang berkaitan dengan penggunaan kartu magnetik tadi, sikap positif pemegang kartu sangat diperlukan, terutama dalam hal mengendalikan diri dan disiplin. Didalamnya termasuk ihwal pemilikan kartu, perilaku belanja dengan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan masih banyak lagi. Meski cuma sepotong kartu plastik, kartu kredit bisa membuat hidup lebih nyaman, asal dikelola secara benar, kalau tidak kenyamanan itu bisa berbalik menjadi beban karena harus menanggung berbagai biaya yang tidak perlu dan yang terpenting menerapkan sikap dan perilaku arif yang idealnya dilakukan pemegang kartu kredit. Adapun mekanisme penggunaan kartu kredit ini maka penulis berusaha untuk meninjau penyelesaian sengketa akibat kerugian yang di alami oleh pemilik kartu kredit (*card holder*). Data yang dikeluarkan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) menyebutkan, keluhan yang dilontarkan pemilik kartu kredit menyangkut kesalahan administrasi bank (26,74 %), mutu layanan card center (22,09%), transparansi perhitungan bunga (12,79%), kesalahan transaksi(9,30%), otorisasi ditolak tanpa alasan yang jelas

⁴ <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0407/15/ekonomi/1150066.htm>, Diakses Pada Tanggal 11 April 2007 Pada Jam 21.00 Wib

(9,30%), hadiah (6,98%), iklan yang tidak sesuai (4,65%), biaya tambahan (2,33%), dan lain sebagainya.⁵

Berdasarkan data yang diperoleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di Kota Bandung, pengaduan sejak tahun 2003 sampai pertengahan September 2006 berjumlah 102 kasus. Pengaduan dalam bidang jasa menempati peringkat pertama, 60 kasus dan 13 diantaranya terjadi tahun 2006.⁶ Lebih dari separuh kasus jasa tahun ini berupa keluhan penggunaan kartu kredit, misalnya pemilik merasa tidak menggunakan kartu kredit mendapat lonjakan tagihan, atau tidak bisa menggunakan kartu kredit padahal kewajiban sudah dipenuhi. Pengaduan dimana kasir menggesekkan kartu kredit berkali-kali karena dianggap belum terjadi, ternyata konsumen mendapat tagihan lebih dari sekali.

Penggunaan kartu kredit sangat bermanfaat bagi peningkatan efisiensi dan keamanan transaksi jual beli, namun apabila muncul keluhan akibat kerugian yang dialami pengguna kartu kredit maka pemilik kartu dapat melakukan pengaduan untuk proses penyelesaian sengketa. Guru Besar Fakultas Hukum Universitas Parahyangan, Johannes Gunawan, mengatakan, keluhan kartu kredit adalah salah satu pengaduan yang paling sering disampaikan konsumen. Mereka tidak mendapatkan cukup informasi mengenai skema penggunaan kartu karena kurangnya pelayanan.⁷

⁵ http://www.indonesia.com/intisari/desember/k_kredit.htm, Diakses Pada Tanggal 20 Feb 2007 Pada Jam 20.00 Wib

⁶ <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0609/22/jabar/6050.htm>, Diakses Pada Tanggal 11 April 2007 Pada Jam 21.00 Wib

⁷ <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0609/22/jabar/6050.htm>, Diakses Pada Tanggal 11 April 2007 Pada Jam 21.00 Wib

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengkajinya secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Kerugian yang Dialami oleh Pemilik Kartu Kredit (*Card Holder*)”.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dibahas pada skripsi ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pemilik kartu kredit (*card holder*) jika dirugikan ?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan pemilik kartu jika mengalami kerugian ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- 1). Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap pemilik kartu kredit (*card holder*) yang dirugikan.
- 2). Untuk mengetahui dan menganalisis cara penyelesaian sengketa akibat kerugian yang dialami pemilik kartu kredit.

2. Manfaat

1) Teoritis

Membèri masukan terhadap mata kuliah Hukum Dagang pada umumnya dan Hukum Perbankan serta Hukum Perlindungan Konsumen pada khususnya.

2. Praktis

Memberikan masukan bagi pemilik kartu kredit, pihak perbankan, *merchant*, pemerintah maupun pihak-pihak yang terkait sehubungan dengan masalah penyelesaian sengketa akibat kerugian yang dialami pemilik kartu kredit dalam bentuk mediasi perbankan.

D. Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas maka penulis membatasi kajian ini pada aspek perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dan aspek hukum dalam penyelesaian sengketa yang dialami pengguna kartu kredit melalui non litigasi.

E. Metode Penulisan

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan penelitian hukum secara normatif. Pada penelitian normatif yang diteliti hanya bahan pustaka (data sekunder) yang mencakup bahan hukum primer, sekunder dan tersier⁸. Namun dalam melakukan penelitian ini ditunjang pula data primer.

⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1984, hlm 51-52

2. Sumber Data

Sumber data utama yang dipergunakan adalah data sekunder, meliputi bahan-bahan pustaka yang diperoleh dari :

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, Peraturan Bank Indonesia No 7/52/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, UU RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, meliputi hasil karya ilmiah para sarjana, utamanya literatur-literatur mengenai kartu kredit dan mediasi perbankan;
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi tulisan kamus-kamus dan ensiklopedi.

3. Analisis Bahan Hukum

Analisis dilakukan terhadap bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan dan diolah serta menurut penafsiran (interpretasi) hukum.

Analisis bahan hukum dilakukan secara deskriptif-kualitatif, sehingga hasil akhir akan dapat menjawab permasalahan yang dimaksud.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG KARTU KREDIT

A. Kartu Kredit

1. Pengertian dan Latar Belakang Diterbitkannya Kartu Kredit

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang berlaku di Indonesia sekarang ini belum ada satu pasal pun yang mengatur tentang kartu kredit ini secara tegas, tidak demikian halnya dengan surat berharga yang lain seperti :¹

1. Surat wesel yang diatur dalam Pasal 100 s/d 173 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
2. Surat sanggup yang diatur dalam Pasal 174 s/d 177 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
3. Surat cek yang diatur dalam Pasal 178 s/d 229 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Walaupun ketiga surat tersebut telah diatur didalam KUHD, tetapi definisinya juga tidak dirumuskan sebagaimana dengan kartu kredit itu.

Sebelum kita mengerti tentang kartu kredit itu sebaiknya kita lihat pengertian yang diberikan oleh para Sarjana tentang pengertian kredit pada umumnya :

- a. H.M.A Savelberg menyatakan “kredit” mempunyai arti antara lain :
 - Sebagai dasar dari setiap perikatan (verbintenris) dimana seseorang berhak menuntut sesuatu dari yang lain.

¹ Ninik Suparni, Kitab Undang-undang Hukum Dagang dan Kepailitan, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hlm. 24

b. Molenaar (dalam buku “kredoet” Tjeenk Willink Zwolle h 5 1878) yang dikutip Marium Darus Badruzaman dalam buku Aneka Hukum Bisnis mengemukakan bahwa kredit adalah meminjamkan benda pada peminjam dengan kepercayaan, bahwa benda itu akan dikembalikan dikemudian hari kepada pihak yang meminjamkan. Kemudian definisi tersebut dikembangkan bahwa jenis kredit mencakup:

- Kredit berupa uang yang kemudian hari dikembalikan dalam bentuk uang
- Kredit berupa uang yang kemudian hari dikembalikan dalam bentuk barang
- Kredit dalam bentuk barang yang kemudian dikembalikan dalam bentuk uang
- Kredit dalam bentuk barang yang kemudian hari dikembalikan dalam bentuk barang.

c. Sedangkan menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor. 8 Tahun 1998

Kredit adalah Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara Bank dengan pihak yang lain yang mewajibkan peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan (pasal 1 butir 12).²

Setelah kita lihat ketiga pengertian diatas lalu bagaimanakah pengertian kartu kredit itu.

Jika kita lihat dari arti kata, kartu kredit adalah *credit* berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang berarti kepercayaan.³ Sedangkan *card* dari bahasa Inggris yang dalam bahasa Indonesianya adalah kartu.⁴

Jadi kartu kredit adalah kartu untuk memperoleh suatu kepercayaan dari orang lain. Untuk lebih jelasnya apa yang dimaksud dengan kartu kredit itu dapat kita lihat pendapat dari dua orang Sarjana Hukum yaitu :

² Sutarno, *Aspek-aspek Hukum Perkreditan pada Bank*, Alfabeta, Jakarta, 2003, hlm. 95

³ *Ibid.*, hlm. 92

⁴ Prof. Drs. Wojowasito dan Drs. Tito Wasito W, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia Indonesia-Inggris*, Malang, 1980, hlm. 22

Menurut Imam Prajogo Suryohadibroto dan Djoko Prakoso:

Kartu Kredit adalah suatu jenis alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai, dimana kita sewaktu-waktu dapat menukarkan apa saja yang kita inginkan yaitu; ditempat dimana saja ada cabang yang dapat menerima kartu kredit dari bank atau perusahaan yang mengeluarkan.⁵

Menurut hemat penulis Kartu Kredit adalah suatu alat bantu pembayaran pada surat berharga sebagai pengganti uang tunai dimana pemegang dapat memakainya dalam suatu transaksi ditempat atau dimana perusahaan yang mau menerima, karena kartu kredit itu merupakan alat bukti bahwa pemegangnya adalah orang yang betul-betul mampu untuk membayar dikemudian hari.

Pandangan penulis diatas berdasarkan pada kenyataannya bahwa Kartu Kredit itu pada saat itu dipakai oleh pemiliknya tidak dibayarkan atau diperalihkan pada pihak penerima melainkan hanya diperlihatkan saja padanya dan setelah disetujui pemakaian kartu kredit itu, oleh pihak yang menyetujui pemakaian tersebut mengeluarkan faktur yang harus ditanda tangani oleh pemilik kartu kredit itu yang mana faktur inilah yang nantinya akan diserahkan kepada bank atau perusahaan penerbit kartu kredit untuk meminta pembayaran secara *booking transfer*. oleh penerima kartu kredit tersebut atau secara tunai.

Jadi disini jelas terlihat bahwa dapat dipakainya kartu kredit tersebut dalam transaksi pada dasarnya didasarkan pada suatu kepercayaan dari pihak penerima pada bank atau perusahaan penerbit kartu kredit itu bahwa pemegang kartu kredit itu

⁵ Imam Prajogo Suryohadibroto, dan Djoko Prakoso, *Surat Berharga Alat Pembayaran dalam Masyarakat Modern*, Jakarta, hlm. 335

merupakan orang yang betul-betul mampu untuk membayar atau mampu untuk berprestasi dengan adanya jaminan secara tidak langsung dari bank atau perusahaan penerbit kartu kredit itu kepada pemilik dan pada penerima.

Setelah kita lihat pengertian kartu kredit maka kita akan mendapatkan suatu kenyataannya bahwa segala sesuatu yang diciptakan itu pasti mempunyai dasar timbulnya demikian juga dengan kartu kredit ini. Seperti di dalam setiap penerbitan surat berharga maupun surat yang mempunyai harga selalu adanya para pihak di dalam perjanjian untuk terbitnya surat tersebut.

Yang dimaksud dengan perjanjian ini adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁶

Sedangkan yang dimaksud para pihak adalah bank atau perusahaan yang mengeluarkan kartu untuk menyimpan dana milik untuk pemilik kartu. Pemilik kartu adalah pihak yang mempunyai simpanan giro atau deposito yang disimpan dalam bentuk bank yang mengeluarkan.

Selain kedua pihak tersebut di atas, di dalam penerbitan kartu kredit ini ada juga pihak ketiga yang merupakan cabang yang menerima kartu kredit agar dapat berlaku baik untuk penukaran dalam bentuk uang maupun dalam bentuk barang. Apabila telah terjadi suatu perjanjian maka unsur-unsur dari pada perjanjian itu sendiri tidak terlepas dari pasal 1320 KUH Perdata yang antara lain:

⁶ Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 1985, hlm 122.

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian
- c. Mengenai suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Sudah keempat syarat tersebut diatas dipenuhi, maka barulah perjanjian itu mengikat bagi mereka yang membuatnya. Pada umumnya pihak penerbit kartu kredit telah menentukan syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum perjanjian itu ditandatangani oleh mereka.

Syarat-syarat itu antara lain :

- a. Mengisi surat permohonan
- b. Mengisi formulir perjanjian
- c. Membayar uang muka
- d. Menunjukkan rekening dibank atau mempunyai simpanan deposito di bank
- e. Menunjukkan akte pendirian dan surat ijin usaha bagi mereka yang mempunyai perusahaan sendiri.

Bila dilihat dari semua syarat-syarat tersebut maka batasan bank yang mengeluarkan kartu kredit yang paling utama bagi bank adalah identitas dari calon pemilik kartu kredit, yang dianggap oleh bank telah memenuhi kriteria formula 4P (*personality, purpose, prospect, payment*), yaitu :

- a. *Personality* : Bank mencari data tentang kepribadian di peminjam seperti riwayat hidupnya (kelahiran, pendidikan, pengalaman usaha / pekerjaan dan sebagainya) hobinya, keadaan

keluarga (istri, anak), sosial standing (pergaulan dalam masyarakat serta bagaimana pendapat masyarakat tentang diri si peminjam) serta hal-hal lain yang erat hubungannya dengan kepribadian si peminjam.

- b. *Purpose* : Mencari data tentang tujuan atau keperluan penggunaan kredit. Apakah akan digunakannya untuk membeli rumah dan apakah tujuan penggunaan kartu itu sesuai dengan *line of business* credit bank bersangkutan.
- c. *Prospect* : Yang dimaksud dengan *prospect* adalah harapan masa depan dari bidang usaha atau kegiatan usaha di peminjam. Ini dapat diketahui dari perkembangan usaha si peminjam selama beberapa bulan atau tahun, perkembangan keadaan ekonomi / perdagangan sektor usaha si peminjam, kekuatan keuangan perusahaan yang dilihat dari *earning power* (kekuatan pendapatan / keuntungan) masa lalu dan perkiraan masa mendatang.
- d. *Payment* : Mengetahui bagaimana pembayaran kembali pinjaman yang akan diberikan. Hal ini dapat diperoleh dari perhitungan tentang *prospect*, kelancaran penjualan dan pendapatan sehingga dapat diperkirakan kemampuan pengembalian pinjaman ditinjau dari waktu serta jumlah pengembaliannya.

Sedangkan yang di dalam formula 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Conditions*) adalah sebagai berikut :⁷

- a. *Character* : Hampir sama dengan penilaian *personality*. Jadi diperhatikan dan diteliti tentang kebiasaan-kebiasaan, sifat dasar pribadi, cara hidup (*style of living*), keadaan keluarganya, hobby dan *social standing*-nya. Ini merupakan ukuran tentang *willingness to pay*, kemauan untuk membayar.
- b. *Capacity* : Seseorang dikatakan hebat dalam berbagai versi. Tapi bila dikatakan *ability* atau kemampuannya lemah, apa pun saja kemampuannya itu, tentu mengurangi kita terhadap dirinya. Ada sesuatu standar ukuran *ability* atau *capacity*, bila

⁷ Sutarno, Op.Cit., hlm.93

ukuran pengusaha berada dibawah standar, maka kemampuannya untuk menggerakkan usaha walaupun dengan bantuan bank, akan menimbulkan keraguan bank.

Dalam hal *capacity* ini diteliti tentang :

- a. Pengalamannya dalam *Bussiness* (bisnis) yang dihubungkan dengan pendidikannya (umum dan kejuruan).
- b. Pengalaman-pengalaman bisnisnya dalam menyesuaikan diri dengan kondisi perekonomian atau ketentuan-ketentuan pemerintah serta mengikuti perkembangan kemajuan teknologi dan sistem-sistem perusahaan modern.
- c. Bagaimana kekuatan perusahaan sekarang dalam sektor usaha yang dijalankannya. *Capacity* ini merupakan ukuran *ability to pay* yaitu kemampuan untuk membayar.

c. *Capital*

: Penyelidikan terhadap capital atau permodalan si peminta kredit tidak hanya dilihat dari besar kecilnya modal tersebut, tetapi bagaimana distribusi modal tersebut ditempatkan oleh pengusaha. Cukupkah modal yang tersedia sehingga segala sumber-sumber bergerak secara efektif. Baikkah pengaturan modal itu sehingga perusahaan berjalan lancar dan maju. Kesemuanya ini dapat terlihat dari posisi *balance sheet* (neraca perusahaan). Dalam accounting diketahui bahwa modal kerja diperoleh dari selisih antara *current liabilities*. *Current assets* adalah aktiva-aktiva yang setiap saat dapat tersedia untuk memenuhi segala kewajiban jangka pendek. Yang tergolong dalam *current assets* adalah :

- a. Uang di kas
- b. Uang dibank (berupa giro)
- c. Piutang-piutang perusahaan yang dapat ditagih
- d. Surat-surat berharga (seperti deposito, sertifikat-sertifikat bank, wesel dan sebagainya).
- e. Persediaan barang (bahan baku atau barang jadi atau barang dagangan).

Current liabilities adalah segala kewajiban-kewajiban jangka pendek, atau segala kewajiban yang dapat ditagih sewaktu-waktu seperti utang-utang jangka pendek, bunga yang harus dibayar dan sebagainya.

d. *Collateral* : *Collateral* berarti jaminan. Dalam mencari data untuk meyakinkan nilai kredit, *collateral* merupakan hal yang diperhitungkan paling akhir, artinya bilamana masih ada sesuatu kesangsian, dalam pertimbangan-pertimbangan yang lain maka si peminta kredit masih diberi kesempatan bila dapat memberikan jaminan. Secara umum jaminan kredit dapat terbagi dua yaitu jaminan fisik dan non fisik.

Jaminan fisik berarti jaminan berbentuk barang seperti tanah, rumah dan surat-surat berharga dan sebagainya. Jaminan non fisik berbentuk jaminan keyakinan tentang prospek dan kekuatan keuangan serta karakter yang dapat dipertanggung jawabkan. Jaminan non fisik dapat pula berupa jaminan orang dan penjamin itu disebut avalist. Jadi apabila hal-hal yang tidak diinginkan, avalistlah yang menanggung resiko kredit.

e. *Conditions* : Nilai kredit tidak hanya dapat ditentukan oleh keempat C's diatas, tetapi kondisi ekonomi secara umum serta kondisi pada sektor usaha si peminta. Kredit perlu pula mendapat penelitian maksudnya agar bank dapat memperkecil resiko yang mungkin timbul oleh kondisi ekonomi. Keadaan perdagangan serta persaingan di lingkungan sektor usaha si peminta kredit perlu diketahui, sehingga bantuan yang akan diberikan benar-benar bermanfaat bagi perkembangan usaha-usahanya.⁸

Jadi disini jelas terlihat bahwa untuk timbulnya suatu kartu kredit atau dasar timbulnya kartu kredit itu adalah suatu perjanjian antara kreditur dengan debitur yang dihubungkan dengan Pasal-pasal dalam buku III KUHPerdato antara lain Pasal 1313 KUHPerdato dan Pasal 1338 KUH Perdata serta Pasal 1320 KUH Perdata. Dari ketiga Pasal tersebut maka Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdato sangat berperan dalam terjadinya perikatan tersebut, sebab didalam pasal 1338 ini jelas terdapat beberapa azas yang terkandung di dalamnya antara lain :

⁸ Ibid., hlm. 93

- a. Azas kebebasan mengadakan perjanjian (*partij otonomi*),
- b. Azas konsensualisme (penyesuaian kehendak),
- c. Azas kepercayaan,
- d. Azas kekuatan mengikat,
- e. Azas persamaan hukum,
- f. Azas keseimbangan,
- g. Azas kepastian hukum,
- h. Azas moral,
- i. Azas kepatutan,
- j. Azas kebiasaan.⁹



Dari kesepuluh azas tersebut, antara azas kebebasan berkontrak dengan azas konsensualisme berkaitan erat, sebab azas kebebasan berkontrak berhubungan dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan menentukan apa dan siapa perjanjian itu diadakan yang berarti bahwa kebebasan ini adalah perwujudan dari pada kehendak bebas dari pancaran kemauan manusia, sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara. Adapun dasar mengikatnya kartu kredit itu antara penerbit dengan pemegang pertama adalah adanya perikatan dasar tersebut diatas.

Yang dimaksud dengan perikatan dasar adalah hubungan atau peristiwa hukum yang menjadi dasar (kausa) dari penerbitan dan penyerahan kartu kredit itu.

⁹ Mariam Darus Badrul Zaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dan Penjelasannya*. Jakarta, 1983, hlm. 108

Oleh karena terbawa oleh sifatnya yang tidak berdiri sendiri maka peneritan dan penyerahan surat berharga tidak dapat dilepaskan dari perikatan dasarnya.

2. Bentuk Kartu Kredit

Bentuk formal dari kartu kredit ini adalah belum diatur di dalam KUH Dagang, yang mana berarti surat itu tidak memenuhi kriteria surat berharga sehingga tidak dapat disebut sebagai surat berharga alat pembayaran yang sah, sesuai dengan yang dimaksud oleh para Sarjana Hukum dan peraturan tersebut.

Tetapi didalam kenyataannya bentuk surat berharga tersebut atau kartu kredit itu dapat berlaku didalam masyarakat sebagaimana halnya dengan bilyet giro sebelum dan setelah keluarnya Surat Edaran Direksi Bank Indonesia Nomor. 4 / 670 / UPPB / PbB 24 Januari 1972, yang ditujukan kepada semua bank umum dan bank pembangunan Indonesia.

Demikian juga dengan kartu kredit ini walaupun belum diatur bentuk formalnya tetapi secara umum bentuk dari kartu kredit ini antara lain :

1. Adanya nama penerbit kartu kredit

Yang dimaksud dengan adanya nama penerbit kartu kredit yaitu bank atau perusahaan penerbit kartu yang mengeluarkannya sebagai tanda bahwa bank bertanggung jawab atas akibat pembayaran yang ditimbulkan dengan dipakainya kartu kredit itu dalam lalu lintas pembayaran oleh pemegang kartu kredit.

2. Adanya nama kartu kredit

Dimaksudkan sebagai ciri-ciri dari kartu kredit yang diterbitkan oleh penerbit dalam hal ini bisa seperti BCA Card, American Express Card, Diners Club International Card, dan lain-lain.

3. Nama pemilik kartu kredit

Menunjukkan identitas pemilik kartu (*card holder*) dengan tujuan agar orang lain yang bukan pemiliknya atau orang yang tidak berhak tidak dapat mempergunakannya. Jadi hanya orang yang benar-benar berhak saja yang boleh mempergunakannya.

4. Nomor Kartu Kredit

Untuk mengetahui berapa banyak jumlah kartu kredit yang beredar atau yang telah diterbitkan oleh penerbit sebagai kontrol dari penerbit.

5. Tanda Tangan Pemilik

Sebagai bukti bahwa pemilik kartu kredit itu adalah orang yang benar-benar berhak dengan mencocokkan tanda tangan pada kredit dengan tanda tangan pada faktur yang harus ditanda tangani dengan dipakainya kartu kredit itu. Jadi tanda tangan itu sebagai tanda untuk memperkuat bukti bahwa ia adalah orang yang sesungguhnya berhak.

6. Jangka waktu berlakunya untuk mengetahui apakah kartu kredit tersebut masih dapat berlaku atau dipakai dalam lalu lintas pembayaran sebagai pengganti uang tunai.

3. *Macam-Macam Kartu Kredit*

Bila dilihat dari bentuknya maka kartu kredit itu terbagi dalam bermacam-macam antara lain :

1. American Express Card
2. American Card (Visa)
3. DMDC
4. Diners Club International Card
5. BCA Card
6. Master charge atau Master card¹⁰

Dari keenam kartu yang beredar di Indonesia, sebetulnya penulis dapat bagi dalam dua jenis atau macam dari dua penerbit kartu kredit itu antara lain American Express bank dan Bank Central Asia.

1. American Express Bank dengan Amex Card dan Gold Card.
2. Bank Central Asia dengan BCA Card dan Master Card / charge

Amex Card adalah suatu kartu kredit biasa, sedangkan Gold Card adalah suatu kartu kredit luar biasa.

Yang dimaksud dengan kartu kredit biasa adalah jumlah pengeluaran dalam pembelian sebesar dana 1000 dollars US (dalam 200 Dollars mata uang setempat sisanya dalam American Express Travellers Cheque, menurut persediaan kas dan ketentuan setempat), brosur Amex Card. Sedangkan yang dimaksud dengan kartu

¹⁰ Imam Prajogo Suryohadibroto dan Djoko Prakoso, Op. cit., hlm. 354

kredit luar biasa adalah jumlah pengeluaran dananya diatas seribu dollars US (10.000 dollars US maksimumnya). Untuk BCA Card juga merupakan kartu kredit luar biasa.

Dikatakan biasa karena kartu kredit BCA ini hanya berlaku dalam negeri Indonesia saja dan jumlah pengeluarannya dalam pembelanjaan dibatasi setinggi-tingginya sebesar 50% dari jumlah dana yang tersedia. Master Charge Card dikatakan luar biasa selain dapat dipergunakan diluar negeri juga jumlah pengeluaran dananya dibatasi sebesar nilai maksimum yang telah ditentukan di dalam perjanjian.

B. Hubungan Hukum antara Bank dengan Pemilik Kartu Kredit (*Card Holder*)

Sebelum menerangkan mengenai hubungan antara bank dengan pemilik kartu kredit ini maka terlebih dahulu penulis akan menjelaskan para pihak yang terlibat dengan beredarnya credit card itu :

1. Penerbit kartu kredit (*issuer*) yaitu bank atau lembaga keuangan bukan bank yang menerbitkan dan mengelola kartu kredit sebagai pemberi jasa atau penjual jasa.
2. Pemilik kartu kredit (*card holder*) yaitu pihak yang menggunakan kartu kredit untuk kegiatan pembayarannya, setelah terlebih dahulu mengajukan permohonan kepada penerbit.
3. *Merchant* yaitu pihak penjual barang dan jasa yang dibeli oleh pemilik kartu dengan menggunakan kartu kreditnya. Sebelum *merchant* menerima pembayaran dengan kartu kredit tertentu, *merchant* terlebih dahulu mengadakan perjanjian kerja sama dengan *issuer* dan *acquirer*.

4. Pengelola (*acquirer*) yaitu pihak yang mewakili kepentingan penerbit kartu untuk menyalurkan kartu kredit, melakukan penagihan pada pemilik kartu, melakukan pembayaran kepada *merchant*. Mengingat jangkauan dari penggunaan kartu kredit biasanya sangat luas dan penerbit tidak mungkin untuk memiliki kantor cabang disemua tempat, maka penerbit selalu memerlukan jasa *acquirer* dalam pengelolaan kartu kreditnya.

Dari keempat hal diatas jelas terlihat hubungan bank dengan pemilik kartu kredit atau dengan merchant serta pengelola. Disini bank sebagai pemberi jasa atau sebagai pemberi kredit (penjamin) bagi pemilik dalam menggunakan kartu kreditnya, setiap pemilik kartu kredit akan mempunyai rekening kartu kredit dan bila pemilik mempunyai rekening koran di bank, bank tersebut akan bersedia memotong rekening koran tersebut apabila mendapat kuasa dari si pemilik kartu. penerbit melayani transaksi pembayaran atau pengambilan uang tunai atau pemindah bukuan baik dari pemilik kartu kredit maupun dari *merchant*. Penerbit juga memberikan fasilitas kartu kredit dengan adanya jaminan asuransi kecelakaan bagi pemakaian kartu kredit.

Bila kita memperhatikan maka jelas terlihat bahwa hubungan bank dengan pemilik kartu kredit adalah merupakan suatu lembaga yang mempunyai hak dan kewajiban begitu juga bagi pemilik. Hak-hak bank adalah sebagai berikut :

1. Bank berhak mengambil tindakan sepihak dalam memutuskan hubungan dengan pemilik kartu kredit apabila terjadi penyimpangan didalam pemakaiannya Bank berhak menegur para pemakai jasa .
2. Bank berhak akan iuran atas pemakaian jasa

3. Bank berhak akan pendebitan langsung atas rekening dari pemakai jasa.

Kewajiban bank adalah sebagai berikut :

1. Wajib untuk melindungi kepentingan pemakai jasa
2. Memberikan pelayanan kepada pemakai jasa

Hak bagi pemilik kartu kredit antara lain :

1. Berhak menggunakan fasilitas kartu kredit dalam berbagai transaksi.
2. Berhak mendapatkan informasi terhadap penggunaan kartu kredit
3. Berhak mendapatkan perlakuan yang sama dengan para konsumen lainnya

Kewajiban bagi pemilik kartu kredit sebagai berikut :

1. Membayar iuran tanda anggota.
2. Membayar hutang-hutang yang telah dibuat pada bank setelah melakukan transaksi dengan *merchant*.

Setelah kita lihat hak dan kewajiban yang dimiliki oleh bank atau penerbit kartu kredit dan pemilik maka terlihatlah bahwa bank sebagai lembaga yang menjamin pembayaran dikemudian hari dan dipakainya kartu kredit itu oleh pihak pemilik setelah semua kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemilik dilakukannya. Jadi peranan bank dalam berlakunya kartu kredit itu adalah sebagai lembaga atau badan yang menentukan apakah kartu kredit itu masih dapat berlaku atau tidak dalam pemakaian oleh pemilik.

Berdasarkan pendapat Bapak Setiawan mengenai hal tersebut, bahwasannya hubungan hukum antara pihak bank dengan pihak nasabah didasari oleh dua unsur yang saling terkait, yakni hukum dan kepercayaan, pada dasarnya hubungan itu

adalah hubungan hukum. Namun yang tampak keluar sehari-hari justru hubungan kepercayaannya. Fondasi hukum hanya akan digali, manakala hubungan kepercayaan itu runtuh.

Selanjutnya ia menyatakan bahwa hubungan antara dua pihak, sebagaimana halnya antara bank dan nasabah, yang didasari oleh kepercayaan adalah hubungan yang paling kokoh. Namun ironisnya hubungan itu sekaligus juga paling lemah. Tatkala dasar dari kepercayaan itu, yakni itikad baik terkikis habis, maka sekaligus runtuhlah bangunan kepercayaan yang berdiri di atasnya. Sehingga membuat fondasi hukum digali kembali.¹¹

Adapun hubungan antara nasabah dan bank dapat dilakukan dengan dua bentuk, yakni :¹²

1. Hubungan Kontraktual

Hubungan ini berlaku hampir terhadap semua nasabah, baik nasabah debitur, nasabah deposan, ataupun nasabah nondebitur-nondeposan. Khusus terhadap nasabah debitur, hubungan kontraktual tersebut berdasarkan suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur (pemberi dana) dan pihak debitur (peminjam dana). Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan Buku III KUHPerdara tentang Kontrak. Sebab, menurut Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdara,

¹¹ Setiawan, *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara perdata*, Alumni, Bandung, 1992, hlm 221.

¹² Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2003, hlm 102.

bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak.

Namun demikian selain dari ketentuan umum mengenai kontrak, berlaku untuk semua jenis kontrak, sebagian sarjana berpendapat bahwa perjanjian kredit bank diatur juga oleh ketentuan khusus mengenai “pinjam pakai habis” (*verbruiklening*) cide Pasal 1574 sampai dengan Pasal 1769 KUHPerdato.

2. Hubungan Nonkontraktual

Selain dari hubungan kontraktual seperti yang telah disebutkan diatas, terdapat juga hubungan hukum antara pihak bank dengan pihak nasabah, yaitu hubungan Fidusia (*Fiduciary Relation*), hubungan konfidensial, hubungan *Bailor-Bailee*, hubungan *Principal-Agent*, hubungan *Mortgagor-Mortgagee* dan hubungan *Trustee-Beneficiary*.

C. Upaya Hukum

Upaya Hukum adalah cara untuk mengubah suatu keputusan berdasarkan undang-undang. Dengan kata lain upaya hukum adalah upaya atau alat untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan.

Upaya hukum itu ada 2 jenis, yaitu :¹³

1. Upaya Hukum Biasa

Upaya hukum biasa pada dasarnya terbuka untuk setiap putusan selama tenggang waktu yang ditentukan undang-undang. Wewenang untuk menggunakannya

¹³ Ahmaturrahman, SH, *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Inderalaya, 2006, hlm. 114.

hapus dengan menerima atau menyetujui putusan. Upaya hukum biasa bersifat menghentikan pelaksanaan putusan untuk sementara.

a. Verzet (Perlawanan)

Verzet atau perlawanan merupakan upaya hukum terhadap putusan yang dijatuhkan diluar hadirnya tergugat (Pasal 125 (3) jo 129 HIR atau Pasal 149 (3) jo 153 RBg).

Pada azasnya perlawanan ini disediakan bagi pihak tergugat yang pada umumnya dikalahkan. Bagi penggugat yang dengan putusan verstek dikalahkan tersedia upaya hukum banding (Pasal 8 (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1947, Pasal 200 RBg).

b. Banding

Banding adalah pemeriksaan ulangan yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi terhadap putusan Pengadilan Negeri atas permohonan pihak yang berkepentingan. Permohonan banding ini ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi dan disampaikan melalui Panitera Pengadilan Negeri.

c. Kasasi

Ketentuan pokok mengenai kasasi diatur dalam Undang-Undang Mahkamah Agung yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985, dari Pasal 43 sampai dengan Pasal 55 (sekarang Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004).

Kasasi adalah pembatalan atas putusan pengadilan-pengadilan lain dalam tingkat terakhir serta penetapan-penetapan dan perbuatan pengadilan-pengadilan lain dan para hakim yang bertentangan dengan hukum.

2. Upaya Hukum Luar Biasa

Apabila suatu putusan telah memperoleh kekuatan hukum yang pasti atau tetap, maka putusan tersebut tidak dapat diubah lagi. Suatu putusan memperoleh kekuatan hukum yang pasti atau tetap apabila tidak tersedia lagi upaya hukum biasa. Untuk putusan-putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum yang pasti atau tetap ini tersedia upaya hukum istimewa (luar biasa).

a. Peninjauan Kembali

Ketentuan mengenai peninjauan kembali ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 dari Pasal 66 sampai dengan Pasal 77 (sekarang Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004). Tenggang waktu pengajuan permohonan peninjauan kembali yang didasarkan atas alasan-alasan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 67 adalah 180 (seratus delapan puluh) hari (Pasal 69 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985)

b. Perlawanan Pihak Ketiga (*Derden Verzet*)

Menurut Prof. Dr. Sudikno Martokusumo, SH., *Derden verzet* sebagai upaya hukum istimewa yang kedua. Akan tetapi ini sebenarnya bukanlah upaya pihak-pihak, namun gugatan pihak ketiga. Pihak ketiga menggugat pihak-pihak dan bila dikabulkan, memang putusan semula akan diperbaiki atau berubah, namun ia bukan upaya hukum yang dipunyai pihak-pihak. *Derden verzet* (Perlawanan pihak ketiga), merupakan hak yang diberikan bagi seseorang yang tidak terlibat dalam suatu proses perkara, untuk menentang atau melawan suatu tindakan yang merugikan kepentingannya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku :

- Ahmad Miru, dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Ahmad Romsan, *Pilihan Penyelesaian Sengketa (Alternative Dispute Resolution/ Cooperative Dispute Resolution)*, Materi Pendidikan dan Latihan Kemahiran Hukum (PLKH) No. X (Revisi), Palembang: Laboratorium Hukum Unsri, 2006.
- Ahmaturrahman, *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Inderalaya, 2006.
- Bismar Nasution, Makalah “Diskusi Terbatas mengenai Mediasi Perbankan”, Palembang, 2007.
- Gatot Sumartono, *Arbitrase dan Mediasi Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Gunawan Widjaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Imam Prayogo Suryohadibroto dan Djoko Prokoso, *Surat Berharga Alat Pembayaran dalam Masyarakat Modern*, Jakarta: Bina Aksara, 1987.
- Joni Emirzon, *Lembaga Mediasi Perbankan ke Depan dalam Sistem Alternative Dispute Resolution (ADR)*, Makalah Diskusi Terbatasn Mediasi Perbankan, Palembang, 2007.
- M. Yahya Harahap, *Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan*, BPHN, Jakarta, 1996,
- Mariam Darus Badrul Zaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dan Penjelasannya*, Jakarta: Penerbit Alumni Bandung, 1983.
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Ninik Suparni, *KUHD dan Kepailitan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Setiawan, *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*, Bandung: Alumni, 1992.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia: Press, 1984.

Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Jakarta: Intermasa, 1985.

Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Perbankan*, Makalah "Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan", Palembang, 2007.

Sutarno, *Aspek-aspek Hukum Perkreditan Bank*, Jakarta: Alfabeta, 2003.

Tantri. D dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, Jakarta: Seri Panduan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, The Asia Foundation, 1995.

Wojowasito dan Tito Wasito, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia-Inggris*, Malang: Hasta, 1980.

Majalah Hukum Varia Peradilan, Ikatan Hakim Indonesia, Tahun XXI No. 248, Juli 2006.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

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

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP/2006 Perihal Mediasi Perbankan.

Referensi Lainnya :

<http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/1203/15/0603.htm>. Diakses pada tanggal 11 April 2007 pada jam 20.00 Wib.

http://www.indonesia.com/intisari/1997/desember/k_kredit.htm. Diakses pada tanggal 11 April 2007 pada jam 20.00 Wib.

http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_kredit#column-one. Diakses pada tanggal 11 April 2007 pada jam 20.00 Wib.

<http://www.kompas.com/kompas-cetak/0407/15/ekonomi/1150066.htm>. Diakses pada tanggal 11 April 2007 pada jam 21.00 Wib.

http://www.indonesia.com/intisari/desember/k_kredit.htm. Diakses pada tanggal 20 Februari 2007 pada jam 20.00 Wib.

<http://www.kompas.com/kompas-cetak/0609/22/jabar/6050.htm>. Diakses pada tanggal 11 April 2007 pada jam 21.00 Wib.

<http://www.fiskal.depkeu.go.id/bapekki/klip/detail/klip.asp?/klipID=N61870540>. Diakses pada tanggal 11 April 2007 pada jam 21.00 Wib.

http://www.profi.or.id/ind/downloads/MB/%2/ed./7%/20Feb.2006/ventilasi_pakjan.pdf/#search=%22/%22/mediasi/%20/perbankan/%22/%22. Diakses pada hari Rabu tanggal 11 April 2007 pada jam 21.00 Wib.

<http://www.bi.go.id/perbankan>. Diakses pada hari Rabu tanggal 11 April 2007 jam 21.00 Wib.

<http://www.tempointeraktif.com/hg/ekbis>. Diakses pada tanggal 11 April 2007 pada jam 22.00 Wib.

http://www.kompas_cetak/0502/22/finansial/1570829.htm. Diakses pada tanggal 11 April 2007 jam 22.00 Wib.

<http://www.MediaKonsumen.com/artikel1414.html>. Diakses pada tanggal 04 Mei 2007 jam 20.00 Wib.

<http://www.batnet.com/oikoumene/arbined3.html>, diakses pada tanggal 2 Mei 2007 jam 20.00 Wib

<http://www.bi.go.id/web/Peraturanketentuan+Perbankanpbi+8506.htm>, *Penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/205 tentang Mediasi Perbankan*. Diakses pada tanggal 29 April 2007 pada jam 21.00 Wib.

<http://www.bi.go.id/web/id/Riset/Survey+Dan+PublikasiRisetSeminar+MuliamanD.Haddad.html>. Diakses pada tanggal 04 Mei 2007 jam 22.00 Wib.

http://www.bexi.co.id/images_resperbankan_Menanti%20Mediator%20Bank_Nasabah.pdf. Diakses pada tanggal 04 Mei 2007 jam 23.00 Wib.

http://www.bi.go.id/web/id/se_81406.pdf, *Surat Bank Indonesia Nomor 8/4-dpmp.2006 Perihal Mediasi Perbankan*. Diakses pada tanggal 10 Mei 2007 jam 21.00 Wib.