

**MEKANISME PENYELESAIAN PENYALAHGUNAAN KARTU KREDIT  
PADA PT. BANK BNI CABANG PALEMBANG MELALUI MEDIASI  
PERBANKAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Bagian Hukum dan Bisnis  
Fakultas Hukum UNSRI**



Oleh:

**SHANDI DANUSWARNA**

**02043100180**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2009**

346.073 07  
Dan  
m  
e-03/4/12  
2009

R 4925 }  
i 4928 } Prg

**MEKANISME PENYELESAIAN PENYALAHGUNAAN KARTU KREDIT  
PADA PT. BANK BNI CABANG PALEMBANG MELALUI MEDIASI  
PERBANKAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Bagian Hukum dan Bisnis  
Fakultas Hukum UNSRI**



Oleh:

**SHANDI DANUSWARNA**

**02043100180**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2009**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM**

**NAMA : SHANDI DANUSWARNA  
NIM : 02043100180**

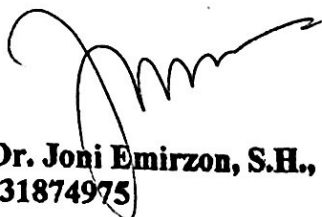
**JUDUL**

**MEKANISME PENYELESAIAN PENYALAHGUNAAN KARTU KREDIT  
PADA PT. BANK BNI CABANG PALEMBANG MELALUI MEDIASI  
PERBANKAN**

**Secara Substansi telah disetujui dan dinyatakan  
Siap untuk diuji/dipertahankan**

**Palembang, Februari 2009**

**Pembimbing Utama**



**Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.  
NIP. 131874975**

**Pembimbing Pembantu**



**Arrfiana Novera S.H M.Hum  
NIP. 131789519**

Telah mengikuti ujian skripsi pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 21 Februari 2009

Nama : **Shandi Danuswarna**

Nim : **02043100180**

Program Studi : **Ilmu Hukum**

Program Kekhususan : **Studi Hukum dan Bisnis**

**Tim Penguji:**

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

2 Sekretaris : **Ahmaturrahman, S.H.**

3 Anggota : **Arfiana Novera, S.H., M.Hum.**

4 Anggota : **Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.**

(*[Handwritten signature]*)  
(*[Handwritten signature]*)  
(*[Handwritten signature]*)  
(*[Handwritten signature]*)



Palembang, 21 Februari 2009

Mengetahui

Dekan,



(*[Handwritten signature]*)

**H. M. Rasyid Ariman, S.H., M.H**

**NIP. 130604256**

## **Motto**

**"Kesuksesan Berawal Dari Suatu Yang Sederhana Tetapi Kesuksesan Itu Bukanlah Suatu Yang Sederhana"**

**"Dan Adapun Orang-orang Yang Takut Pada Kebesaran Robb-nya dan Menahan Diri Dari Keinginan Hawa Nafsunya, Maka Sesungguhnya Surgalah Tempat Tinggalnya"**

**(QS. An-Nazi'ât: 40-41)**

## **Persembahan**

- Untuk kedua orang tua tercinta
- Ayuk, kakak-kakak ku serta adik ku tersayang
- Keponakanku, Arista Putri, M.R. Adzka dan M. Dedek Bayi
- Teman-teman semua
- Almamater ku

## KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada yang berhak atas segala puji Yaitu Allah SWT karena atas isin Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, dengan judul skripsi: **Mekanisme Penyelesaian Penyalahgunaan Kartu Kredit Pada PT. Bank BNI Cabang Palembang Melalui Mediasi Perbankan.**

Dalam menyelesaikan skripsi ini, berbagai rintangan dan hambatan yang banyak penulis hadapi. Walaupun skripsi ini masih banyak kekurangannya, akan tetapi dengan keinginan dan hasrat yang besar dari penulis, adanya dorongan dan bimbingan dari Bapak dan Ibu dosen serta kebaikan hati rekan-rekan maupun dari pihak lainnya, sehingga skripsi ini dapat terwujud. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Rektor Universitas Sriwijaya, Ibu Prof. Badiyah Parizade, M.B.A;
2. Bapak H. M. Rasyid Ariman, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Syarifudin Petanasse sebagai Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu penulis dalam masa perkuliahan pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Joni Emirzon S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan sebagai Pembimbing

Skripsi I yang telah banyak membantu penulis dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Arfiana Novera S.H., M., Hum., sebagai Pembimbing Skripsi II yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Para Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.
7. Kanda Prof. Amzulian Rifa'i, S.H., LL.M., Ph.D, kanda Amir Syarifudin S.H., M.Hum., kanda Dedeng Zawawi, S.H, kanda Ardi Hurori, S.H. kanda bang Mardy Fery, S.H., M.Hum., bang Luqman Hakim, S.E., Yunda Indah Febriani, S.H., M.Hum. yang telah banyak memberikan sumbangsih dalam proses pendidikan di lingkungan eksternal dan internal kampus.
8. Untuk semua keluargaku. Papa, mama, ayuk Wienty, Kyai Harry, Encek Yudhi F, dan adikku vierdi....  
  
Trima kasih yang tidak terhingga atas semua doanya, dukungan dan dorongan sehingga penulisan ini dapat penulis selesaikan, tanpa motifasi kalian penulis tidak akan menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang di harapkan.
9. Untuk temenku, Dian, Dedy Ferdinand, terima kasih atas bantuan dan dorongan selama ini.
10. Untuk semua teman-temenku Andika, Amar, Priska, Melisa, Indah, Tendi, Galih, Dwi, Septa, Kak Hermansyah, Tomi, Ridho, Eby, Gita R, David Sen, Ariabal Alkausar, Rezon, Agung PB, Agung H, Toufik, Arie Prasida, Mas yo', Winda, Wisnu, adon, Iwan, Beni, Tyas, Liza Ayu, Ayu Prafita.

11. Seluruh angkatan 2004 yang udah wisuda duluan, jangan lupakan kampus merah ini dan jangan pernah lupa untuk tetap komunikasi karena kita akan selalu menyandang nama UNSRI di Pundak kita. Dan untuk teman-teman yang masih berjuang, tetaplah berjuang, kalian tidak sendiri.
12. Untuk sang Hijau Hitam HMI (Himpunan Mahasiswa Islam), tetap perjuangkan harkat, martabat orang banyak ya. Trima kasih telah memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi penulis, Yakusa....

Akhirnya atas semua bantuan moril dan materil tersebut penulis hanya dapat mengucapkan ribuan terima kasih, semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan yang telah diberikan. Dan semoga hasil karya ini dapat memberikan manfaat bagi semuanya, aamiin.

Palembang, Februari 2009

Shandi Danuswarna



DAFTAR ISI



<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Ruang Lingkup .....	12
F. Metode Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b>	
1. Tinjauan Umum Tentang Perbankan	
A. Pengertian Bank .....	16
B. Jenis-jenis Bank .....	19
C. Usaha-usaha Bank .....	23
D. Asas, Fungsi dan Tujuan Perbankan .....	29
2. Tinjauan Umum Tentang kartu Kredit	
A. Pengertian Kartu Kredit .....	32
B. Jenis Kartu Kredit .....	34
C. Fungsi Kartu Kredit .....	38
D. Permasalahan Kartu Kredit .....	39

3. Tinjauan Umum Tentang Mediasi	
A. Pengertian Mediasi .....	43
B. Prinsip-Prinsip Mediasi .....	46
C. Asas, Fungsi dan Tujuan Mediasi .....	48

### **BAB III PEMBAHASAN**

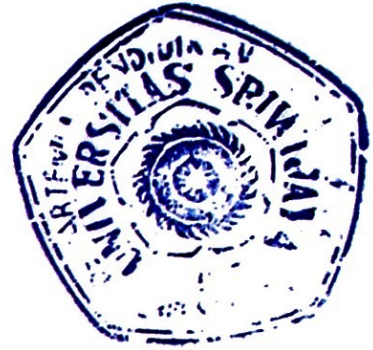
1. Mekanisme Permohonan Kartu Kredit Pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang .....	52
2. Mekanisme Penyelesaian Terhadap Penyalahgunaan kartu kredit melalui Mediasi Perbankan Pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang .....	59

### **BAB IV PENUTUP**

1. Kesimpulan .....	73
2. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN .....	78

# BAB I

## PENDAHULUAN



### A. Latar Belakang

Perekonomian dunia semakin berkembang pesat seiring dengan perkembangan kebutuhan hidup manusia. Perkembangan ini berhubungan dengan pembangunan di setiap negara, baik dari negara kecil maupun negara besar. Demikian pula pemerintahan Indonesia yang sedang giat melaksanakan pembangunan di sektor ekonomi.<sup>1</sup> Pembangunan di Indonesia dilakukan secara bertahap dan terencana baik itu dengan sistem perekonomian konvensional maupun dengan sistem perekonomian syari'ah.<sup>2</sup> Dalam hal perkembangan perekonomian Indonesia dapat dilihat dari beberapa aspek, aspek-aspek perkembangan perekonomian Indonesia tersebut salah satunya adalah aspek Perbankan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.<sup>3</sup>

Salah satu sarana dalam menopang perekonomian Indonesia adalah di sektor perbankan, yang berfungsi untuk menjaga kestabilan antara nasabah dengan pihak bank. Sebagaimana telah diketahui bahwa bank sebagai lembaga yang bekerja berdasarkan atas kepercayaan masyarakat, khususnya masyarakat penyimpan dana,

---

<sup>1</sup> [http://www.google.com/sistem perbankan Indonesia/](http://www.google.com/sistem_perbankan_Indonesia/) diakses tanggal 17 September 2008, jam 21.35 WIB

<sup>2</sup> *ibid*

<sup>3</sup> [http://www.google.com/dasar hukum perbankan Indonesia/](http://www.google.com/dasar_hukum_perbankan_Indonesia/) diakses tanggal 17 September 2008, jam 21.40 WIB

karena bank mempunyai peranan dan posisi yang strategis dalam memperbaiki dan memperkokoh perekonomian nasional guna menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.<sup>4</sup>

Sebagai lembaga yang menjadi stabilitas perekonomian nasional, bank merupakan sarana yang berfungsi sebagai lembaga yang membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional dibidang perekonomian guna mencapai masyarakat adil dan makmur.<sup>5</sup> Hal ini disebabkan karena tugas perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya<sup>6</sup>, oleh karena itu dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya kepada masyarakat terutama nasabah, bank harus senantiasa bergerak cepat guna mencapai atau menghadapi tantangan yang semakin berat dan luas dalam perkembangan perekonomian nasional maupun internasional dan tantangan ini tidak hanya akan dihadapi oleh bank pemerintah akan tetapi bank non pemerintah (bank swasta) juga memiliki tantangan yang sama dalam menghadapi permasalahan tersebut.<sup>7</sup>

Deregulasi pada sektor perbankan telah membawa dampak berupa perkembangan yang pesat dalam industri perbankan, maka setiap bank dituntut untuk mampu bersaing dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana

---

<sup>4</sup> [http://www.google.com/sistem\\_perbankan\\_nasional/](http://www.google.com/sistem_perbankan_nasional/) diakses tanggal 17 September 2008, jam 22.00 WIB

<sup>5</sup> [http://www.google.com/perbankan\\_di\\_Indonesia/](http://www.google.com/perbankan_di_Indonesia/) diakses tanggal 17 September 2008, jam 22.05 WIB

<sup>6</sup> Pasal 1 poin 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

<sup>7</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, edisi keenam, 2002, hal.1

tersebut kepada masyarakat. Berbagai jasa perbankan dan produk perbankan dikeluarkan guna menarik nasabah sebanyak mungkin, bahkan masing-masing bank berusaha untuk bersaing dalam memberikan tingkat bunga simpanan yang cukup tinggi dan insentif bagi nasabah penyimpan dana.<sup>8</sup>

Dalam sektor perbankan, PT bank BNI Cabang Palembang tidak hanya berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan akan tetapi bank menawarkan/menyediakan berbagai produk dan layanan jasa bank yang mencakup pendanaan, perkreditan dan jasa bank lainnya, yaitu antara lain:

1. Pendanaan berupa giro dan deposito;
2. Perkreditan;

Kredit yang diberikan antara lain kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor, kredit peminjaman uang, dan berbagai jenis kredit lainnya.

3. Memberikan jasa bank seperti inkaso, transfer (iriman uang), kliring, bank garansi, surat keterangan bank, pembayaran uang kuliah, pembayaran tagihan telepon, SMS banking, dan lain-lain.<sup>9</sup>

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, PT Bank BNI Cabang Palembang tidak hanya berfungsi menghimpun dana tetapi Bank BNI Cabang Palembang juga harus dapat mengalokasikan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Sebagai bentuk penyaluran pinjaman kepada masyarakat salah satunya

---

<sup>8</sup> [http://www.google.com/Beberapa permasalahan perbankan/](http://www.google.com/Beberapa_permasalahan_perbankan/) diakses tanggal 5 Oktober 2008, jam 10.00 WIB

<sup>9</sup> [http://www.bni.co.id/Company profile/](http://www.bni.co.id/Company_profile/) diakses tanggal 5 Oktober 2008, jam 10.00 WIB

berupa penyaluran kartu kredit. Hal ini disebabkan karena penyaluran kartu kredit sangat bermanfaat dan menguntungkan bagi masyarakat, hal ini dilakukan dengan maksud agar masyarakat dapat leluasa dalam melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai.

Selain itu kemudahan seperti ini dipengaruhi oleh perkembangan alat pembayaran dengan menggunakan kartu sudah semakin meluas, yang meliputi kartu kredit, kartu *Automatic Teller Machine* (ATM), kartu debit, kartu Prabayar, dan atau kartu lainnya yang dipersamakan dengan itu. Hal demikian terjadi disebabkan karena kepraktisan, efisien, dan cenderung relatif aman bagi nasabah. Hampir setiap lembaga perbankan telah memberikan jasa pelayanan perbankan menggunakan kartu.<sup>10</sup>

Dengan melihat perkembangan jumlah bank dan banyaknya jumlah dana masyarakat yang berhasil dihimpun dan disalurkan serta penggunaan teknologi yang semakin canggih, selain dapat menimbulkan keuntungan bagi nasabah maupun bank dalam menggunakan kartu kredit hal tersebut dapat membuka peluang untuk timbulnya *konflik*<sup>11</sup> yang dapat merugikan salah satu pihak. Maka dari itulah suatu usaha dari skala kecil hingga skala besar akan berhasil dengan baik apabila adanya pembaharuan didalam sistem penyelesaian permasalahan perbankan terutama pada permasalahan kartu kredit, karena kemungkinan terjadinya sengketa perbankan pada kartu kredit dapat terjadi pada setiap orang tanpa terkecuali.

---

<sup>10</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, 2006, hal.402

<sup>11</sup> Konflik adalah suatu masalah yang timbul akibat perselisihan antara dua pihak atau lebih yang berdampak pada timbulnya sengketa.

Sebelum adanya peraturan bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan, penyelesaian permasalahan didalam perbankan dapat diselesaikan dengan 2 (dua) alternatif. Alternatif tersebut dapat dilakukan dengan cara melalui litigasi (proses peradilan) dan dengan cara non litigasi (proses penyelesaian yang tidak melalui lembaga peradilan).

Secara umum pranata proses penyelesaian sengketa melalui litigasi (melalui proses peradilan) dibedakan dalam 4 (empat) bagian. Bagian-bagian tersebut antara lain:

1. Penyelesaian permasalahan melalui peradilan Umum;

Penyelesaian permasalahan melalui peradilan umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 1986 jo Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 Tentang Peradilan Umum. Peradilan umum merupakan sistem peradilan yang berada dibawah kekuasaan departemen Kehakiman yang pada hakekatnya mengatur dan memeriksa semua perkara yaitu perkara perdata maupun perkara pidana.

2. Penyelesaian permasalahan melalui peradilan Militer;

Suatu sistem peradilan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 1950 jo Undang-Undang Nomor 31 tahun 1997 tentang Peradilan militer. Sistem peradilan ini berada dibawah kekuasaan departemen Pertahanan dan Keamanan (Dephankam) yang berfungsi untuk memeriksa dan mengadili perkara-perkara pidana yang khusus dilakukan oleh anggota ABRI.

3. Penyelesaian permasalahan melalui peradilan Agama.

Suatu sistem peradilan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 jo Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 tentang Peradilan Agama. Peradilan ini berada dibawah kekuasaan departemen Agama yang berfungsi untuk mengadili masalah-masalah perdata tertentu dan orang-orang tertentu seperti perkawinan, perceraian, warisan, hibah, wasiat, wakaf, dan sadaqah. Sedangkan orang-orang tertentu maksudnya adalah orang-orang yang beragama islam.

4. Penyelesaian permasalahan melalui peradilan Tata Usaha Negara;

Suatu sistem peradilan yang diatur pada Undang-Undang Nomor 5 tahun 1986 jo Undang-Undang Nomor 9 tahun 2004 tentang Peradilan Tata Usaha Negara. Peradilan ini berada dibawah kekuasaan departemen kehakiman yang berfungsi untuk mengadili perkara yang timbul akibat tindakan penguasa yang berupa penetapan (*Beschiking*) yang merugikan pihak lain atau orang lain (individu tertentu).<sup>12</sup>

Akan tetapi dalam hal permasalahan perbankan yang berwenang untuk mengadili dalam menyelesaikan permasalahan tersebut adalah pengadilan umum, dimana pengadilan tersebut mengatur dan memeriksa semua perkara permasalahan perdata dan pidana.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Ahmaturrahman, *Hukum Acara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum*, UNSRI Indralaya, 2006, hal. 7

<sup>13</sup> Kartini Muljadi, *Pengertian dan Prinsip-prinsip Umum Hukum Kepailitan, dalam Penyelesaian Utang Piutang melalui pailit atau penundaan kewajiban Pembayaran Utang*, Editor Rudhy A. Lontoh et.al, Bandung, 2001, hal.82



Secara umum pranata proses penyelesaian sengketa melalui non litigasi (proses penyelesaian yang tidak melalui proses peradilan) dibedakan dalam 6 (enam) bentuk. Bentuk-bentuk penyelesaian tersebut antara lain:

1. Mediasi;
2. Konsultasi;
3. Konsiliasi;
4. Pemberian pendapat hukum;
5. Negosiasi;
6. Arbitrase.<sup>14</sup>

Akan tetapi dalam menyelesaikan sengketa perbankan pihak bank cenderung tidak ingin menyelesaikan melalui sistem peradilan, hal ini disebabkan karena bank ingin menjaga nama baik bank dengan tidak mempublikasikannya kepada masyarakat dan proses penyelesaian melalui sistem peradilan relatif lama dan hal tersebut akan menyulitkan pihak bank.

Sebelum dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, penyelesaian suatu perkara diluar pengadilan (*out of court settlement*) atau *OCS* bukan suatu yang baru dalam sistem hukum dan praktek hukum di Indonesia karena sudah sejak lama dalam perkara perdata *OCS* boleh dilakukan para pihak yang bersangkutan untuk melakukan perdamaian (*dading*) yang tertuang dalam pasal 130 ayat 1 dan ayat 3 *HIR* yang mengatur tentang masalah

---

<sup>14</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2002, hal.85

perdamaian yang dimuat dalam akta berkekuatan hukum tetap sebagai putusan pengadilan dan bersifat final sehingga tidak boleh ada banding atau kasasi karenanya. Model perdamaian versi *HIR* sering dilaksanakan dalam perkara utang piutang dan harta waris. Perdamaian diluar pengadilan merupakan persetujuan para pihak yang bersifat sementara karena itu tidak mengikat sebagaimana perdamaian dimuka pengadilan.<sup>15</sup>

Pada tahun 2005, penyelesaian permasalahan perbankan melalui mediasi telah ada.<sup>16</sup> Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya ketentuan untuk melindungi nasabah, yaitu Surat Edaran No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Surat Edaran No.7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005 mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.<sup>17</sup>

Setelah dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan maka didalam penyelesaian permasalahan perbankan, khususnya penyelesaian permasalahan kartu kredit secara tegas diselesaikan melalui mediasi. Pola penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi di dalam khasanah hukum Indonesia yang merupakan bagian dari pola penyelesaian melalui jalur alternatif. Hal ini disebabkan karena mediasi perbankan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mencakup aspek perlindungan konsumen. Itu sebabnya,

---

<sup>15</sup> Romli Atmasasmita, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, Prenada Media, Jakarta, 2003, hal. 55

<sup>16</sup> [http://www.google.com/sejarah penyelesaian permasalahan perbankan/](http://www.google.com/sejarah_penyelesaian_permasalahan_perbankan/) diakses tanggal 5 Oktober 2008, jam 09.00 WIB

<sup>17</sup> <http://www.iei.or.id>, Djoko Retnadi, *Mediasi Perbankan, Satu lagi Proteksi Terhadap Nasabah Bank*, Senior Economist The Indonesia Economic Intelligence diakses tanggal 5 Oktober 2008, jam 09.15 WIB

lembaga mediasi perbankan mutlak diperlukan oleh konsumen atau nasabah dalam menyelesaikan permasalahan perbankan yang bersifat independen dan tidak berat sebelah.<sup>18</sup>

Dalam perkembangannya, dengan diberlakukannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang terjadi diantara bank dengan nasabah dapat diselesaikan melalui jalur mediasi. Pola penyelesaian mediasi ini merupakan tindak lanjut dari penanganan permasalahan nasabah sebagaimana diatur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.<sup>19</sup>

Seiring perkembangan zaman Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan mengalami perubahan, hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia No. 10/I/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Penyelesaian sengketa secara mediasi mempunyai daya tarik tersendiri karena keserasiannya dengan sistem sosial dan budaya masyarakat Indonesia secara majemuk.<sup>20</sup> menyebutkan bahwa ada beberapa keuntungan yang sering muncul dalam dalam sebuah upaya penyelesaian sengketa perbankan, yaitu:

---

<sup>18</sup> [http://www.google.com/badan\\_mediasi\\_perbankan/](http://www.google.com/badan_mediasi_perbankan/) diakses tanggal 12 Oktober 2008, jam 21.50 WIB

<sup>19</sup> *ibid*

<sup>20</sup> [http://www.google.com/makalah\\_A\\_Rahman\\_Kaoy\\_penyelesaian\\_sengketa\\_di\\_Indonesia/](http://www.google.com/makalah_A_Rahman_Kaoy_penyelesaian_sengketa_di_Indonesia/) diakses tanggal 12 Oktober 2008, jam 21.20 WIB

1. Sifat kesukarelaan dalam proses penyelesaian;
2. Prosedur yang tepat;
3. Proses penyelesaiannya cepat;
4. Keputusan non-yudisial;
5. Prosedur penyelesaian sangat rahasia (*confidentiality*).<sup>21</sup>

Dalam proses penyelesaian permasalahan ini bersifat fleksibel dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah, hemat waktu, hemat biaya, pemeliharaan hubungan, tinggi kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan, kontrol dan kemudahan untuk memperkirakan hasil dan keputusan yang bertahan sepanjang waktu. Di samping itu, proses penerapan sanksi terhadap berbagai sengketa melalui mediasi bersifat tegas dan pasti karena keputusan berdasarkan atas kesepakatan masing-masing pihak yang bersengketa. Ketegasan tersebut dimaksudkan untuk memelihara kepentingan pihak lain dan tidak terganggunya sistem sosial yang telah dipraktekkan bersama-sama. Sanksi tersebut juga tidak bersifat baku, karena sanksi tersebut merupakan kesepakatan yang harus dijalani bersama. Sifat ini menandakan bahwa keputusan sangat *fleksibel*, tidak sebagaimana hukum formal.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> [http://www.google.com/proses penyelesaian mediasi/](http://www.google.com/proses_penyelesaian_mediasi/) diakses tanggal 12 Oktober 2008, jam 21.20 WIB

<sup>22</sup> [http://www.google.com/hasil resume penelitian tentang penerapan Alternative Dispute Resolution melalui mediasi /](http://www.google.com/hasil_resume_penelitian_tentang_penerapan_Alternative_Dispute_Resolution_melalui_mediasi/) diakses tanggal 12 Oktober 2008, jam 21.20 WIB

Berdasarkan penulisan diatas, maka dibutuhkan kajian mengenai skripsi dengan judul *“Mekanisme Penyelesaian Penyalahgunaan Kartu Kredit Pada PT. Bank BNI Cabang Palembang Melalui Mediasi Perbankan”*.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penulisan diatas maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme permohonan kartu kredit pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian terhadap penyalahgunaan kartu kredit melalui Mediasi Perbankan pada PT. Bank BNI Cabang Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Bertitik tolak pada permasalahan diatas maka yang menjadi tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan mekanisme permohonan kartu kredit pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian penyalahgunaan kartu kredit pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang melalui mediasi perbankan dengan mekanisme Mediasi Perbankan berdasarkan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/I/PBI/2008 tentang

Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penulisan skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi civitas akademika baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

##### **Aspek Teoritis**

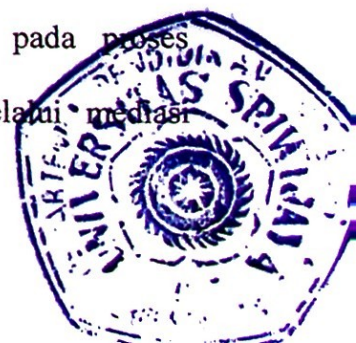
Diharapkan bermanfaat bagi civitas akademika untuk memperluas wawasan serta mengembangkan ilmu pengetahuan hukum di bidang perbankan khususnya mengenai proses pengajuan permohonan kartu kredit pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang dan mekanisme penyelesaian melalui mediasi perbankan dalam menyelesaikan penyalahgunaan kartu kredit pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang.

##### **Aspek Praktis**

Bermanfaat bagi praktisi dan masyarakat yang ingin mengetahui informasi mengenai proses pengajuan kartu kredit dan mekanisme penyelesaian penyalahgunaan kartu kredit melalui mediasi perbankan berdasarkan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/I/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Pembahasan mengenai permasalahan skripsi ini, dibatasi pada proses pengajuan permohonan kartu kredit dan proses penyelesaian melalui mediasi



perbankan terhadap penyalahgunaan kartu kredit pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang berdasarkan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/I/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian Masalah**

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam tulisan ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dalam arti mengkaji peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan, disamping itu juga dilakukan pendekatan lapangan untuk memperoleh informasi penunjang dengan mengkaji data skunder dan data primer yang berhubungan dengan permasalahan.

### **2. Jenis Data dan Sumber Data**

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder yang terdiri:

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat, berupa peraturan perundang-undangan seperti Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen, Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/I/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang digunakan sebagai penjelasan bahan hukum primer, bahan hukum ini terdiri dari hasil karya ilmiah, makalah, kepustakaan, artikel-artikel dari media massa baik cetak maupun elektronik serta bahan-bahan hukum lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini.

c. Bahan Hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang meliputi jurnal ilmu hukum, kamus bahasa Indonesia, dan kamus hukum yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi dokumen, kepustakaan dan data primer yang bersumber pada informan sebagai sample penelitian dari penelitian lapangan.



### **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT. Bank BNI (Persero) Cabang Palembang di Palembang dan didukung oleh tinjauan kepustakaan.

### **4. Analisis Data**

Data primer dan data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif secara deskriptif dalam arti diuraikan dan dihubungkan secara sistematis dalam bentuk kata-kata untuk menarik kesimpulan dalam menggambarkan jawaban permasalahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU

- Achmad Romson, *Tehnik Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi dan Mediasi*, Anggerek, Palembang, 2008.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan keuangan*, Raja Grafindo, Jakarta, 2004.
- Agus Irawan, *Seluk Beluk Perbankan dan Produk-produknya*, Karya Remaja, Bandung, tanpa tahun.
- Ali Arifin, *Tips dan Trik Memiliki Kartu Kredit*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Elsi kartika Sari dan Advendi Simangunsong, *Hukum dan Ekonomi*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta, 2005.
- Frank J. Fabozzi, Franco Meodigliani, Michael G, Ferri. Yang diterjemahkan oleh Chaerul Djukman, *Pasar dan Lembaga Keuangan*, Salemba Empat, Jakarta, 1999.
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Joni Emirzon, *Hukum Perbankan Indonesia*, Universitas Sriwijaya, Palembang, 1998.
- Kartini Muljadi, *Pengertian dan Prinsip-prinsip Umum Hukum Kepailitan, dalam Penyelesaian Utang Piutang melalui pailit atau penundaan kewajiban Pembayaran Utang*, Editor Rudhy A. Lontoh et.al, Bandung, 2001.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Kelima, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.
- , *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keenam, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.

Muchdarsyah Sinungan, *Dasar-dasar dan teknik Manajemen Kredit*, Bina Aksara, Jakarta, 1993.

Muhamad Djumhana, *Dasar-dasar dan Teknik Manajemen Kredit*, Bina Aksara, Jakarta, 1993.

-----, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

M. Yahya Harahap, *Mencari Sistem Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Varia Peradilan, No. 21 Tahun 1995.

Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Rimsky K. Judisseno, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.

Widjonarto, *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Grafiti, Jakarta, 2003.

#### PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/L/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

**Diktat / Internet**

Ahmaturrahman, *Hukum Acara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum (Diktat)*, UNSRI Indralaya, 2006

<http://www.bi.go.id> // *Frequently Asked Questions* // direktorat perencanaan strategis dan hubungan masyarakat / diakses tanggal 14 Oktober 2008, jam 20.20 WIB

<http://www.bi.go.id> // *Perencanaan Fungsi dan Peran Mediasi Perbankan* // direktorat perencanaan strategis dan hubungan masyarakat / diakses tanggal 14 Oktober 2008, jam 20.20 WIB

<http://www.bni.co.id> // *Company Profile* // diakses tanggal 5 Oktober 2008, jam 10.00 WIB

<http://www.google.com> // *Beberapa Permasalahan Perbankan* / diakses tanggal 5 Oktober 2008, jam 10.00 WIB

<http://www.google.com> // *Dasar Hukum Perbankan Indonesia* / diakses tanggal 17 September 2008, jam 21.40 WIB

<http://www.google.com> // *Perbankan di Indonesia* / diakses tanggal 17 September 2008, jam 22.05 WIB

<http://www.google.com> // *Sistem Perbankan Nasional* / diakses tanggal 17 September 2008, jam 22.00 WIB