



No. Alumni Universitas :

**Hendra Kurnia**

No. Alumni Fakultas:

a) Tempat/Tanggal Lahir: Padang, 23 Juni 1990

g) Predikat Lulus: **Sangat Memuaskan**

b) Nama Orang Tua: Amri .,BBA

h) IPK: 3,14

c) Fakultas: Hukum

i) Lama Studi: 5 Tahun 10 Bulan

d) Program Kekhususan: Hukum Perdata Bisnis (II)

j) Alamat: Jalan Parak Pisang No. 9

e) Nomor BP: 0810113441

padang

f) Tanggal Lulus: 15 Juli 2014

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KARTU KREDIT  
(Studi Pada Bank Mandiri Cabang Padang)**

(Hendra Kurnia, 0810113441, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, 2014, 69 Halaman)

**ABSTRAK**

Perkembangan penggunaan kartu kredit di Indonesia begitu cepat mengingat kemudahan-kemudahan yang di tawarkan. Walaupun penggunaan kartu kredit membawa berbagai keuntungan bagi konsumen karena kemudahan-kemudahannya, namun beberapa kalangan menilai bahwa penggunaan kartu kredit tersebut hanya akan menimbulkan masalah sosioal yang baru, seperti menimbulkan sifat konsumerisme yang berlebihan dan hasrat kecanduan untuk berhutang. Selain itu dalam praktek penerbitan dan pemanfaatan kartu kredit juga sering terjadi bahwa baik Bank sebagai penerbit ataupun nasabah tidak mengikuti aturan sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah, oleh karena itu maka penulis tertarik untuk membuat suatu tulisan mengenai bagaimanakah pelaksanaan dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Padang terhadap nasabah kartu kredit? dan apa saja kendala dalam perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit serta upaya mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis yang bersifat deskriptif. Data penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara dan studi dokumen. Pengolahan data dilakukan dalam dua proses yaitu *editing* dan *coding*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Padang terhadap nasabah kartu kredit merujuk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), PBI No: 14 / 2 /PBI/ 2012 tentang Perubahan Atas PBI No.11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) dan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sedangkan bentuk-bentuk perlindungan yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Padang terhadap konsumen kartu kredit adalah dalam tindakan Memberikan keterangan terkait Kartu kredit secara jelas dan lengkap, Memberikan ketengan terhadap produk yang di tawarkan Menggunakan Istilah/ frasa dan kalimat yang di mengerti oleh konsumen, memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Nasabah, memperhatikan Penggunaan Perjanjian Baku, menjaga agar konsumen tidak di rugikan dalam pemanfaatan kartu kredit, menjaga kerahasiaan Nasabah/Konsumen kartu kredit, dan menyediakan layanan pengaduan dan penyelesaian masalah konsumen, dan Kendala dalam perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit adalah sistem Survei terhadap Nasabah yang lemah, diselesaikan dengan menetapkan aturan bahwa marketing dalam menawarkan produk juga di tuntut untuk melakukan survei. Adanya Sistem Pemblokiran sepihak oleh Bank Mandiri, di selesaikan dengan cara menetapkan sistem one time password. Adanya Oknum Bank Mandiri yang tidak Taat aturan dalam Menjalankan Tugasnya, di selesaikan dengan memberikan sanksi yang tegas terhadap petugas yang terbukti melakukan pelanggaran.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 15 Juli 2014.

Abstrak Telah disetujui oleh penguji

Penguji,

Tanda tangan	1.	2.
Nama Terang	Zefrizal Nurdin, SH., MH	Andalusia, SH., MH

Mengetahui,

Ketua Bagian Perdata : Syahrial Razak, SH., MH

Tanda tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas
No. Alumni Fakultas:	Nama: tanda tangan:
No. Alumni Universitas:	Nama: tanda tangan: