

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan perekonomian secara global telah membawa dampak yang signifikan bagi pola kehidupan masyarakat. Salah satu bidang kehidupan yang sangat terpengaruh dengan teknologi dan ilmu pengetahuan tersebut adalah mengenai kemudahan dalam melakukan transaksi, hal tersebut meningkatkan keinginan masyarakat untuk melakukan transaksi mengingat kemudahan-kemudahan yang ditawarkan. Hasrat konsumtif mampu terbaca dengan baik oleh bank-bank penerbit kartu kredit, tawaran diskon di berbagai restoran, voucher belanja senilai ratusan ribu rupiah di sejumlah pusat belanja ritel besar hanyalah segelitik dari sejuta godaan yang diberikan oleh kartu kredit.<sup>1</sup>

Fungsi umum Bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary* atau lembaga keuangan,<sup>2</sup> dalam perkembangannya dengan bantuan kemajuan teknologi maka kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana tersebut menjadi lebih modern yaitu menggunakan sarana *Electronic Funds*

---

<sup>1</sup>Lakan Aureole, *Kartu Kredit: Memberikan Kemudahan atau Bencana?*, Management Student Society FEUI, 2011, hlm 3

<sup>2</sup>Sri Susilo dan Tim, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 2000, hlm. 4

*Transfer* (EFT) yaitu suatu metode pengiriman uang yang dilakukan dengan mempergunakan teknologi komputer dan komunikasi.<sup>3</sup>

Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas (*paper*) maka dalam *Electronic Funds Transfer* adalah transaksi pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan kertas atau warkat melainkan menggunakan media elektronik,<sup>4</sup> dan kartu Kredit (*Credit Card*) merupakan salah satu jenis transaksi yang ada dalam EFT.

Perkembangan penggunaan kartu kredit di Indonesia begitu cepat mengingat kemudahan-kemudahan yang di tawarkan, dengan kartu Kredit masyarakat dimungkinkan untuk melakukan pembayaran tanpa membawa uang tunai, bahkan Kartu kredit telah menjadi fenomena tersendiri bagi dunia keuangan dan perekonomian Indonesia. Februari 2011 lalu, tercatat ada 13.8 juta kartu kredit yang beredar di masyarakat dengan nilai transaksi kartu gesek yang mencapai 163.21 triliun rupiah dari 21 Bank penerbit dan sejak tahun 2007, telah terjadi peningkatan nilai transaksi sebesar 90.6 triliun.<sup>5</sup>

Dilansir dari pernyataan Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI), hampir 70% pengguna kartu membayar dengan cara mencicil,<sup>6</sup> ini merupakan profit yang luar biasa bagi bank penerbit kartu karena begitu hebatnya *interest income* (keuntungan dari bunga kredit) yang didapatkan. Dapat disimpulkan bahwa kini

---

<sup>3</sup> J. Sudama Sasrandjaja, 1990, Makalah “ *Masalah Penerapan Hukum Dalam Penerapan Kasus – Kasus Kejahatan Komputer di Indonesia*, Jakarta : BPHN, Hlm. 2

<sup>4</sup>Dimas Anugrah Argo Atmaja, *Pembuktian Dalam Electronic Funds Transfer*, Majalah Dinamika Hukum, 2003, Hlm. 87 - 88

<sup>5</sup>Lakan Aureole, *Op. Cit*,

<sup>6</sup> Pernyataan Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI), dalam Lakan Aureole, *ibid*,

kartu kredit telah menjadi pionir utama bank dalam meningkatkan profit perusahaan. Bank terbukti berhasil melancarkan segenap cara guna mengaktivasi penggunaan kartu kredit melalui pernyataan bahwa Indonesia termasuk dalam *big five* Negara dengan masyarakat pengguna kartu kredit terbanyak.<sup>7</sup>

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 sosial yang baru, seperti menimbulkan sifat konsumerisme yang berlebihan dan hasrat kecanduan untuk berhutang, kecanduan tersebut terjadi karena aktivitas berbelanja dan membayar seolah terlepas, di kalangan *behavioral economist*, fenomena ini disebut *decoupling*,<sup>8</sup> sebabnya memang karena adanya penundaan pembayaran (Beli sekarang, membayarnya bulan depan).<sup>9</sup>

Terlepas dari baik atau buruknya penggunaan kartu kredit tersebut, perlu di ingat bahwa kegiatan suatu Bank dalam menerbitkan kartu Kredit mendapatkan legitimasi dengan adanya ketentuan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan *Jo* Undang – Undang No. 10 Tahun 1998. Pasal 6 huruf I dengan tegas menyatakan bahwa salah satu kegiatan bank adalah melakukan usaha kartu kredit. Bank Indonesia sebagai pengawas kegiatan perbankan kemudian menerbitkan berbagai regulasi yang mengatur mengenai Penggunaan Kartu kredit tersebut, diantaranya adalah PBI No.11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan

---

<sup>7</sup>*Ibid*,

<sup>8</sup> Decoupling merupakan fenomena dimana antara keinginan dengan kebutuhan yang idealnya saling terkait seolah terlepas, istilah ini di pakai untuk menggambarkan sikap konsumsif yang berlebihan. Kamus Ekonomi dalam [www. http://dppka.jogjaprovo.go.id/](http://dppka.jogjaprovo.go.id/), diakses 20 Januari 2014

<sup>9</sup>[www. kompasiana.com/](http://www.kompasiana.com/) *kartu kredit = kartu ngutang*, di akses 10Februari 2013

Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan 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).

Regulasi tersebut tidak hanya mengatur mengenai kegiatan Bank penerbit kartu kredit namun juga mengatur tindakan konsumen yang mana adalah masyarakat pengguna kartu kredit, hal ini juga sesuai dengan asas keseimbangan yang ditujukan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual. Penegakan perlindungan konsumen selain melindungi konsumen dari hal-hal yang merugikan juga menjadi benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>10</sup>

Berbicara tentang perlindungan bagi konsumen yang dalam hal ini adalah pengguna kartu kredit maka harus dilihat dari hubungan hukum antar para pihak dalam penggunaan kartu kredit tersebut. Dilihat dari penerbitan dan pemanfaatan kartu kredit, nasabah terikat perjanjian dengan Bank penerbit kartu kredit, dan pelaku usaha yang juga terikat perjanjian jual beli dengan pengguna kartu kredit, artinya disini terdapat 3 (tiga) pihak yaitu, Bank menjalankan fungsi pembiayaan, pemegang kartu kredit sebagai nasabah Bank yang juga memanfaatkan kartu kredit, dan pelaku usaha yang terikat perjanjian kerja sama dengan Bank dan

---

<sup>10</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004), hlm 1

perjanjian jual beli dengan pengguna kartu kredit, ketiga pihak tersebut saling berhubungan yang di ikat dengan perjanjian, maka untuk itu kepatuhan pada isi perjanjian merupakan sesuatu yang wajib bagi para pihak, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang kemudian menjadi asas perjanjian yaitu asas *pacta sunt servanda*, yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Artinya bahwa para pihak wajib mentaati dan melaksanakan perjanjian yang telah disepakati sebagaimana mentaati undang-undang.

Namun kadang dalam prakteknya sering para pihak khususnya penerbit kartu kredit dengan pengguna jasa kartu kredit tidak mengikuti aturan yang berlaku atau isi perjanjian dengan alasan-alasan tertentu. Misalnya saja pengguna kartu kredit yang wanprestasi ataupun penerbit kartu kredit melakukan tindakan yang merugikan pengguna kartu kredit, bahkan sampai membahayakan pengguna kartu kredit, misalnya dalam kasus yang beberapa waktu lalu terjadi dimana tewasnya seorang nasabah pengguna kartu kredit (Citibank), kasus tersebut menjadi contoh nyata akibat dari tidak adanya tanggung jawab yang disertai dengan kemampuan membayar nasabah. Dalam kasus ini, nasabah 'nakal' bukanlah satu-satunya pihak yang disalahkan, pihak Bank juga dapat disalahkan, walaupun nasabah telah melakukan wanprestasi namun nasabah tersebut tidak kehilangan hak-haknya sebagai manusia.<sup>11</sup>

Selain itu permasalahan yang juga sering terjadi adalah bahwa kadang Bank sering secara tidak langsung memaksakan kepada calon nasabah untuk

---

<sup>11</sup> [www.m.kompas.com/irzanokta](http://www.m.kompas.com/irzanokta), diakses pada 10 Januari 2013

menggunakan kartu kredit dengan cara lobi-lobi yang dilakukan, bahkan tindakan tersebut kadang juga diiringi dengan pemalsuan data-data agar calon nasabah kartu kredit tersebut lolos dalam kriteria pemegang kartu kredit. Tindakan seperti itu terpaksa dilakukan oleh marketing kartu kredit karena tuntutan target oleh Bank yang terus membayangi mereka,<sup>12</sup> namun hal ini tentu sangat membahayakan nasabah, karena faktanya secara kualifikasi sebenarnya nasabah tidak memenuhi kriteria pemegang kartu kredit, sehingga kemungkinan wanprestasi sangatlah besar.

Saat ini ada perkembangan terbaru dari permasalahan kartu kredit di Indonesia, bahwa pihak Bank melakukan pemblokiran sepihak terhadap kartu kredit, tindakan tersebut bukan dilakukan tanpa sebab, Bank melakukan hal tersebut karena adanya transaksi yang mencurigakan dari sebuah kartu kredit, misalnya transaksi di beberapa negara, dan demi untuk keamananlah pemblokiran tersebut dilakukan,<sup>13</sup> kasus ini terjadi pada semua Bank dan di beberapa wilayah, bahkan Bank Mandiri pun juga dilanda permasalahan ini, dan pengguna kartu kredit di kota Padangpun sudah ada yang menjadi korban.<sup>14</sup> Kejadian seperti ini tentu sangat merugikan nasabah, karena dengan adanya kasus-kasus yang demikian akan mengurangi kenyamanan dari nasabah dan bisa saja itu merugikan konsumen secara materi.

---

<sup>12</sup> Keterangan dari mantan karyawan salah satu Bank swasta, wawancara pada 10 Oktober 2013

<sup>13</sup> Baca dalam <http://m.jpnn.com/news.php?id=164691>, diakses 22 Januari 2014

<sup>14</sup> Ibid,

Dari uraian di atas dapat dilihat masih banyak permasalahan-permasalahan yang perlu di bahas terkait dengan perlindungan nasabah kartu kredit tersebut, maka oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan penulisan mengenai “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit” (Studi pada Bank Mandiri Cabang Padang).

## **B. Rumusan Masalah**

Berawal dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan beberapa pokok permasalahan yang akan di bahas di dalam penulisan ini :

1. Bagaimanakah pelaksanaan dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Padang terhadap nasabah kartu kredit?
2. Apa saja kendala dalam perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit serta upaya mengatasi kendala tersebut?

## **C. Tujuan penelitian**

Pembahasan mengenai Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk melihat pelaksanaan dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Padang terhadap nasabah kartu kredit.
2. Untuk melihat kendala dalam perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit serta upaya mengatasi kendala tersebut.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah ilmu pengetahuan hukum khususnya tentang pelaksanaan perjanjian kartu kredit sebagai sarana pembayaran

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran bagi para pihak dalam penerbitan kartu kredit.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan agar masyarakat dapat mengetahui tentang hak-hak mereka atas jaminan perlindungan dalam penerbitan kartu kredit.

## E. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini pendekatan masalah yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan yuridis sosiologis yang maksudnya adalah hukum sebagai pranata sosial yang secara riil dikaitkan dengan praktek dilapangan,<sup>15</sup> jadi dalam tulisan ini yang dikaji adalah keterkaitan antara hukum dengan objek penelitian dan fakta penerapan hukum tersebut di lapangan. Dari kajian tersebut diharapkan suatu gambaran bagaimana penerapan peraturan perundang-undangan yang menjamin terpenuhinya hak-hak nasabah kartu kredit pada Bank Mandiri Cabang Padang.

### 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan tentang Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit pada Bank Mandiri Cabang Padang.

---

<sup>15</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm 133

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit atau manusia (dapat juga berbentuk gejala atau peristiwa) yang mempunyai ciri-ciri yang sama<sup>16</sup>, sedangkan sub-populasi adalah sejumlah unit atau manusia yang menjadi bagian dari populasi. Dari pengertian populasi tersebut maka dalam penulisan ini yang menjadi populasi adalah nasabah Bank Mandiri Cabang Padang.

#### b. Sampel

Sampel yaitu bagian yang diambil dari populasi yang dijadikan sebagai sasaran penelitian.<sup>17</sup> Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara sengaja mengambil sampel tertentu sesuai persyaratan sifat, karakteristik, ciri dan kriteria sampel.<sup>18</sup> Dalam hal ini penulis mengambil beberapa sampel sesuai dengan sifat, karakteristik dan ciri-ciri yang sama sesuai dengan permasalahan yang diangkat, adapun sampel tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Andrizal, Helfianti, Guzman Alamsyah dan Budi Rianto, Nasabah Kartu Kredit Bank Mandiri yang di wawancara pada tempat terpisah tanggal 26 Maret 2014

---

<sup>16</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Ibid*, hlm 95

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm102

<sup>18</sup> *Ibid*,

- 2) Desmawati, Nasabah Kartu Kredit Bank Mandiri, diwawancara pada tanggal 20 Maret 2014.
- 3) Ibu x (nama di samarkan), nasabah kartu kredit Bank Mandiri, pada tanggal 2 april 2014

#### 4. Sumber dan Jenis data

Dalam penulisan penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) sumber data, yaitu :

- a. Sumber data dari penelitian kepustakaan (*library research*), yang bersumber dari :
  - 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas.
  - 2) Perpustakaan pusat Universitas Andalas.
  - 3) Buku-buku yang penulis miliki.
- b. Penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis di lokasi yaitu Bank Mandiri Cabang Padang.

#### 5. Jenis data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya. Dalam penelitian ini data di peroleh langsung dari Bank Mandiri Cabang Padang.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada. Data-data tersebut bersifat pendukung dari data primer, berupa bahan-bahan hukum. Data-data sekunder tersebut terdiri dari :
  - 1 ) Bahan hukum primer, yaitu :

- a) Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- d) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- e) PBI No: 14 / 2 /PBI/ 2012 tentang Perubahan Atas PBI No.11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu
- f) 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).

- 1) Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang berasal dari hasil karya ilmiah kalangan hukum, artikel-artikel di catatan kuliah dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan.
- 2) Bahan hukum tertier yaitu bahan hukum yang memberi petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus, bibliografi, ensiklopedia dan lain-lain.

6. Teknik pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara dilakukan terhadap informan yaitu narasumber yang

paling banyak tahu tentang informasi dan sumber data yang diteliti.<sup>19</sup> Dalam penulisan ini yang bertindak sebagai informan adalah kepala divisi bagian Kartu Kredit atau pihak yang diberi wewenang untuk memberikan informasi terkait kartu kredit di Bank Mandiri Cabang Padang yaitu bapak Doddy Septian, sebagai Area Coordinator Officer, Regional Card Center Bank Mandiri Cabang Padang 24 Maret 2014 dan Erik, Tim Marketing Bank Mandiri Cabang Padang, Pada 28 Maret 2014.

Teknik wawancara yang digunakan adalah metode semi terstruktur, yaitu suatu metode wawancara dimana pertanyaan yang akan ditanyakan telah tersusun secara terstruktur, namun kalau ada opsi yang berkembang dan berguna sekali untuk peneliti terkait dengan masalah yang diteliti, maka peneliti akan menanyakan langsung kepada orang yang menjadi sumber data dari penelitian.

#### 7. Pengolahan dan analisis data

Pada pengolahan data dilakukan beberapa proses yaitu :

- a) Editing yaitu meneliti kembali catatan-catatan data yang diperoleh untuk memastikan catatan itu sudah cukup baik dan dapat disiapkan untuk proses berikutnya.<sup>20</sup> dengan melewati proses *editing* di harapkan dapat meningkatkan mutu kehandalan data yang hendak di analisis.
- b) *Coding*, merupakan usaha mengklasifikasi jawaban responden berdasarkan macamnya. Aktifitas ini sudah memasuki tahap

---

<sup>19</sup> Fred N. Kerlinger dalam Amirudin dan Zainal Asikin, *ibid*, hlm 82

<sup>20</sup> Bambang sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta ,2002, hlm.

pengorganisasian data, karena kegiatannya adalah memberikan kode terhadap jawaban Informan ataupun responden sesuai dengan kategori masing-masing.

Analisis data menggunakan metode analisis kualitatif yaitu di analisis dengan peraturan perundang-undangan dan di jabarkan dalam bentuk kalimat-kalimat.