

**HAMBATAN DAN UPAYA BANK SEBAGAI PENERBIT
KARTU KREDIT (ISSUER) DALAM MELINDUNGI
PEMEGANG KARTU KREDIT (CARD HOLDER)
DARI PENYALAHGUNAAN KARTU KREDIT
OLEH PIHAK KETIGA**
(Studi di PT. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU)
Malang)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Dalam Ilmu Hukum**

Oleh :
W. ERFANDY KURNIA R
NIM. 0510113233



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2009**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah, serta ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Hambatan dan Upaya Bank Sebagai Penerbit Kartu Kredit (Issuer) Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (Card Holder) Dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga”**.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan saran dan kritik, bimbingan, pengarahan serta pemikiran yang sangat bermanfaat bagi penulis. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Terima kasih yang sangat besar kepada Ibu dan Bapak penulis yang sangat berjasa mendidik penulis sampai saat ini dan seterusnya, dan atas doa yang selalu dipanjatkan dan dukungannya sehingga penulis mendapatkan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Herman Suryokumoro, SH. MS selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Rachmi Sulistyarini SH. MH selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Siti Hamidah SH. MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Ibu Rachmi Sulistyarini SH. MH selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang juga telah banyak membantu penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

6. Bapak Agus Torukie, SE selaku Staff Kartu Kredit yang telah banyak membantu penulis dalam pemberian ijin untuk melakukan penelitian demi penulisan skripsi ini.
7. Ibu Setiawati selaku Staff Prioritas PT. Bank Central Asia,Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Malang, yang juga telah banyak membantu penulis melakukan penelitian demi kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih sangat sederhana dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Malang, 1 Juli 2009

Penulis

DAFTAR ISI

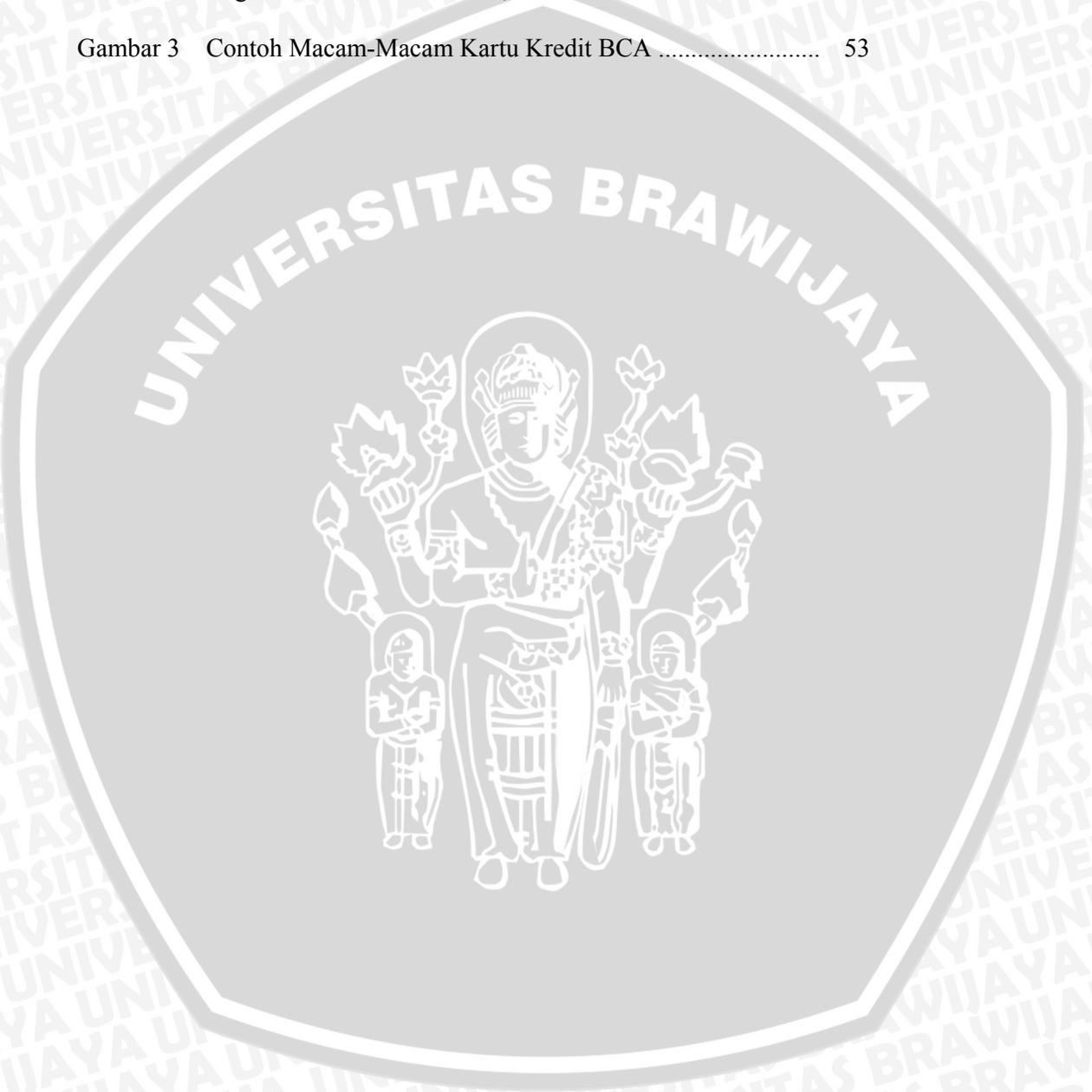
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Aplikatif	10
a. Bagi Penulis	10
b. Bagi Akademisi	10
c. Bagi Masyarakat/Nasabah	11
d. Bagi PT. Bank Central Asia,Tbk.	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	13
1. Pengertian Perjanjian	13
2. Asas-Asas Perjanjian	13
3. Perjanjian Baku dalam Penerbitan Kartu Kredit	16
B. Tinjauan Umum Tentang Kartu Kredit	18
1. Sejarah Kartu Kredit	18
2. Pengertian Kartu Kredit	21
3. Bentuk Formal Kartu Kredit	22
4. Klasifikasi Kartu Kredit	24
5. Pihak-Pihak Yang Terlibat Dalam Penerbitan Kartu Kredit	26
6. Hak dan Kewajiban Para Pihak	29

C. Tinjauan Umum Tentang Bentuk Penyalahgunaan Kartu Kredit	31
D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Metode Pendekatan	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Jenis Data	39
1. Data Primer	39
2. Data Sekunder	39
D. Sumber Data	41
1. Data Primer	41
2. Data Sekunder	41
E. Metode Pengumpulan Data	41
F. Populasi dan Sampel	42
G. Analisis Data	43
H. Definisi Operasional Variabel	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Perusahaan dan Kartu Kredit PT. Bank Central Asia,Tbk.....	46
1. Gambaran Umum PT. Bank Central Asia,Tbk.....	46
a. Sejarah Berdirinya Bank Central Asia (BCA)	46
b. Sejarah Berdirinya BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Malang	48
c. Struktur Organisasi Kartu Kredit PT. BCA,Tbk KCU Malang	48
2. Kartu Kredit PT. Bank Central Asia,Tbk. KCU Malang.	52
B. Prosedur Kepemilikan Kartu Kredit dan Mekanisme Transaksi Menggunakan Kartu Kredit.....	53
1. Prosedur Kepemilikan Kartu Kredit BCA	53
2. Mekanisme Transaksi Menggunakan Kartu Kredit BCA.	57
C. Macam-Macam Penyalahgunaan Kartu Kredit	59
D. Hambatan Yang Dihadapi PT. Bank Central Asia,Tbk. KCU Malang dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (Card Holder) dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga	63

1.	Hambatan Yang Dihadapi PT. Bank Central Asia,Tbk. KCU Malang Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (Card Holder) Dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga Secara Preventif	63
2.	Hambatan Yang Dihadapi PT. Bank Central Asia,Tbk. KCU Malang Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (Card Holder) Dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga Secara Represif	67
E.	Upaya Yang Dilakukan PT. Bank Central Asia,Tbk. KCU Malang Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (Card Holder) dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga.....	71
1.	Upaya Yang Dilakukan PT. Bank Central Asia,Tbk. KCU Malang Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (Card Holder) dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga Secara Preventif	71
2.	Upaya Yang Dilakukan PT. Bank Central Asia,Tbk. KCU Malang Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (Card Holder) dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga Secara Represif	74
BAB V	PENUTUP	81
A.	Kesimpulan	81
B.	Saran	85
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Bentuk Formal Kartu Kredit	22
Gambar 2	Logo PT. Bank Central Asia,Tbk	46
Gambar 3	Contoh Macam-Macam Kartu Kredit BCA	53



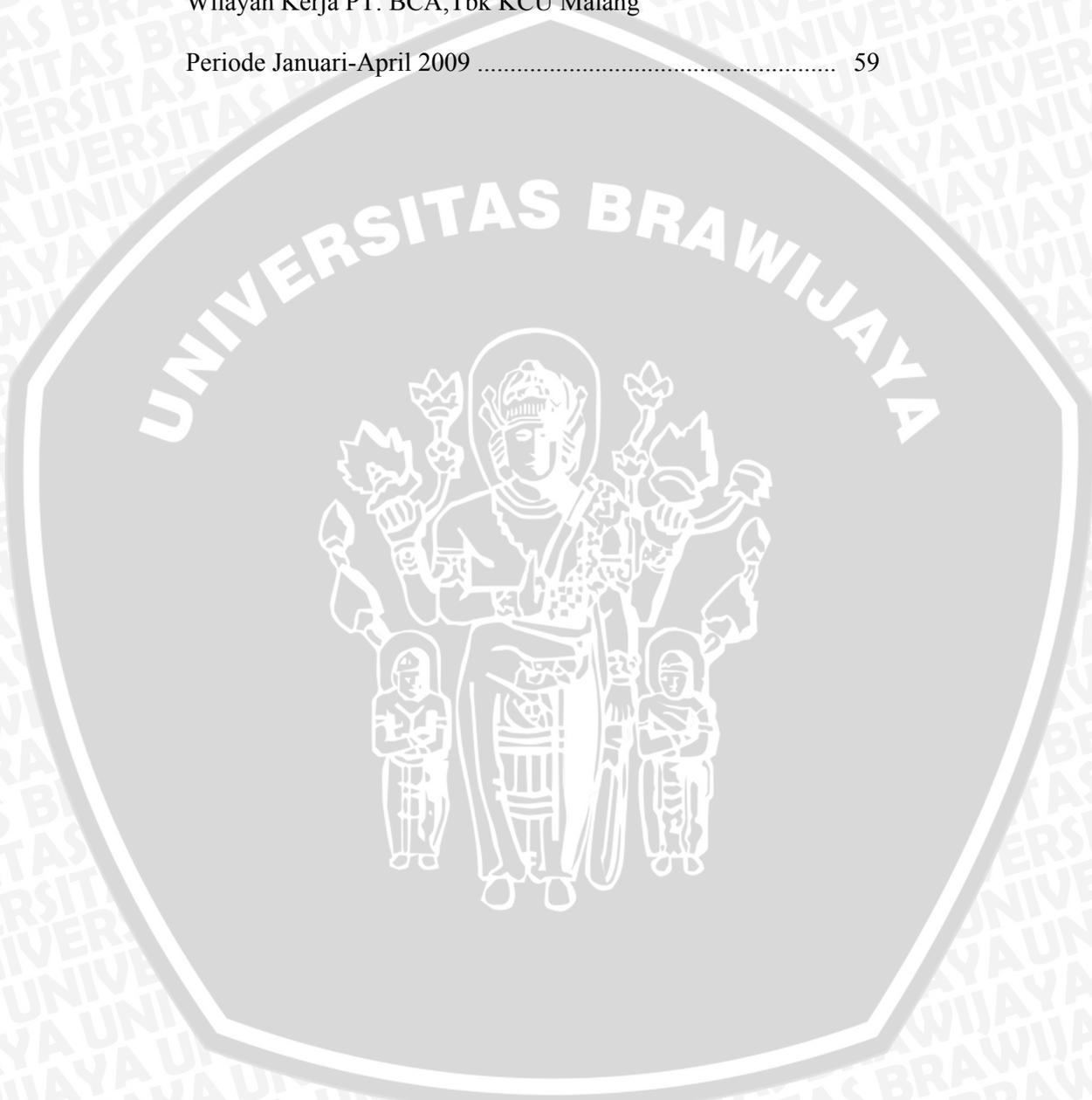
DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur Organisasi Kartu Kredit Pada PT. Bank Central
Asia,Tbk KCU Malang 49



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kasus Pengaduan penyalahgunaan Kartu Kredit di
Wilayah Kerja PT. BCA,Tbk KCU Malang
Periode Januari-April 2009 59



ABSTRAKSI

W. ERFANDY KURNIA R, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Juli 2009, “ *Hambatan dan Upaya Bank Sebagai Penerbit Kartu Kredit (Issuer) Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (Card Holder) dari Penyalahgunaan Kartu Kredit Oleh Pihak Ketiga*” (Studi di PT. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Malang), Siti Hamidah, SH.MM; Rachmi Sulistyarini, SH. MH.

Dalam penulisan ini penulis membahas mengenai hambatan dan upaya bank sebagai penerbit kartu kredit (*Issuer*) dalam melindungi pemegang kartu kredit (*Card Holder*) karena dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya penyalahgunaan kartu oleh pihak ketiga dan kurangnya pemahaman nasabah kartu kredit akan hak dan kewajibannya sebagai pemegang kartu.

Dengan latar belakang tersebut, permasalahan yang diangkat yaitu hambatan bank sebagai penerbit kartu kredit (*Issuer*) dalam melindungi pemegang kartu kredit (*Card Holder*) dan upaya yang dilakukan bank sebagai penerbit kartu kredit menghadapi hambatan dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga.

Dalam penulisan ini metode pendekatan yang dipakai adalah metode pendekatan penelitian yuridis sosiologis, dengan teknik pengumpulan data wawancara dan studi kepustakaan. Kemudian data-data yang diperoleh dianalisis dengan metode analisis data secara deskriptif analisis.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh jawaban bahwa dalam memberikan perlindungan kepada pemegang kartu kredit, BCA KCU Malang memberikan perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif. Perlindungan secara preventif dengan memberikan informasi kepada calon pemegang kartu kredit tentang kartu kredit dan resiko yang dapat terjadi, sedangkan perlindungan secara represif dengan cara menyelesaikan segala pengaduan nasabah sesuai prosedur dengan cepat dan memuaskan.

Kendala dalam memberikan perlindungan secara preventif antara lain kurangnya pemahaman nasabah tentang hak dan kewajibannya dan Peraturan yang dikeluarkan oleh BI yang kurang efektif dijalankan oleh bank. Sedangkan kendala dalam memberikan perlindungan kepada pemegang kartu kredit secara represif adalah penyelesaian pengaduan nasabah yang diselesaikan oleh Card Center di BCA pusat sehingga membutuhkan jangka waktu. Nasabah tidak segera melapor apabila kartunya hilang atau dirugikan akibat penyalahgunaan kartu. Adanya biaya tambahan (*surchage*) yang dilakukan merchant tanpa sepengetahuan pemegang kartu kredit dalam transaksi pembayaran.

Upaya yang dilakukan BCA KCU Malang dalam mengatasi hambatan dalam perlindungan hukum preventif adalah dengan Melakukan Penyuluhan terhadap calon pemegang kartu kredit mengenai resiko yang dapat ditimbulkan dan Menyelenggarakan sosialisasi tentang peraturan yang berkaitan dengan kartu kredit dengan melibatkan Bank Indonesia secara langsung. Kemudian untuk mengatasi hambatan dalam memberikan perlindungan secara represif adalah dengan Menjalankan prosedur penyelesaian pengaduan nasabah dengan benar sesuai dengan peraturan yang ada, pihak bank penerbit memberikan informasi kartu kredit dan cepat menindaklanjuti laporan pengaduan dengan melakukan pemblokiran kartu kredit, serta memberikan pelatihan kartu kredit serta pengawasan secara berkala kepada Merchant.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perekonomian yang sangat pesat saat ini, secara psikologis berpengaruh pula pada pola pemikiran pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan transaksi perdagangan. Masyarakat khususnya pengusaha dalam melakukan kegiatannya cenderung menginginkan alat pembayaran yang bersifat praktis dan ekonomis sehingga lebih senang menggunakan alat pembayaran secara kredit untuk membayar segala keperluan akan barang dan jasa.

Salah satu jenis alat pembayaran yang sangat populer saat ini adalah kartu kredit (*credit card*). Kartu kredit adalah uang plastik yang diterbitkan oleh suatu institusi yang memungkinkan pemegang kartu untuk memperoleh penundaan pembayaran atas transaksi yang dilakukannya dan pembayarannya dapat dilakukan secara angsuran dengan membayar sejumlah bunga (*finance charge*) atau sekaligus pada waktu yang telah ditentukan. Disebut uang plastik karena alat pembayaran ini berbentuk kartu yang terbuat dari plastik.

Produk jasa pelayanan perbankan berupa kartu kredit ini mulai berkembang pesat semenjak diberlakukan kebijaksanaan Paket Oktober (PAKTO) 1988 tentang Bank Umum Internasional yang mulai memasuki bisnis kartu kredit sejak permulaan tahun 1950, sejak saat itu kartu kredit berkembang menjadi sarana kredit dan pembayaran yang bermanfaat dan diminati berjuta nasabah

perbankan di seluruh dunia termasuk Indonesia.¹ Menurut data Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI), sampai akhir 1996 tercatat di Indonesia telah beredar kurang lebih 1,8 juta lembar kartu kredit, dimana nilai transaksinya mencapai angka Rp. 7,3 triliun dari sekitar 110 juta transaksi.²

Masyarakat lebih memilih menggunakan kartu kredit dalam melakukan transaksi pembayaran karena kartu kredit dianggap lebih terjamin keamanannya bila dibandingkan dengan membawa uang tunai dalam jumlah besar, tidak mengherankan jika satu orang dapat memiliki lebih dari satu kartu kredit untuk kepentingan yang berbeda-beda.

Seseorang yang mempunyai kartu kredit dapat melakukan transaksi pembelian pada tempat-tempat khusus yang menjalin kerjasama dengan perusahaan keuangan tempat kartu kredit yang bersangkutan tanpa harus menggunakan uang tunai. Pembayaran dengan menggunakan kartu kredit dilakukan dengan cara menggesekkan kartu kredit pada perangkat elektronik yang telah tersedia pada tempat penjualan barang yang sebelumnya telah melakukan kerjasama dengan *issuer* yang selanjutnya disebut dengan *Merchant*, sehingga transaksi pembelian tersebut tercatat pada alat tersebut dan dapat dicetak. Pembayaran atau angsuran oleh pemegang kartu diberikan secara langsung pada perusahaan kartu kredit atau melalui pihak lain yang ditunjuk.

Pada abad 21 ini perkembangan alat bayar dengan penggunaan kartu kredit semakin pesat, hal ini terlihat dari semakin banyaknya bank-bank yang menawarkan fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, dalam hal

¹ Sri Rejeki Hartono, *Penulisan Karya Ilmiah Tentang Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit*, BPHN, 1995, Hal. 85.

² www.wikimu.com. *Kejahatan Berbasis Kartu Kian Mengkhawatirkan*. Diakses pada tanggal 26 Maret 2009.

ini kaitannya dengan penerbit atau pihak yang mengeluarkan kartu kredit sedangkan kaitannya dengan pihak pemegang kartu kredit juga terlihat semakin banyaknya nasabah yang menggunakan kartu kredit sebagai salah satu alat pembayaran yang bersifat praktis dan ekonomis.

Beberapa kelebihan dari kartu kredit selain sebagai alat pembayaran yang praktis dan ekonomis antara lain :

1. Pemegang kartu kredit dapat menggunakannya untuk membayar suatu transaksi tanpa menyerahkan uang tunai, dalam beberapa hal *Merchant* mengadakan verifikasi terhadap fisik kartu kredit yaitu mengenai :
 - a. *Validity*, yaitu mengenai masa berlakunya kartu kredit.
 - b. *Signature of the card holder*, yaitu mengenai pencocokan tanda tangan.
 - c. *Issuer*, yaitu mengenai apakah tempat penagihan dikenal dengan baik.
2. Kartu kredit dapat juga di access dengan ATM (*Automatic Teller Machine*) untuk melakukan penarikan uang tunai (*Cash Advance*) di jaringan-jaringan ATM yang tergabung dengan penerbit kartu.
3. Kartu kredit juga berfungsi sebagai *I.D Card* bila pemegang kartu kredit memerlukan dana tunai dengan melakukan penarikan tunai di bank terdekat dengan menggunakan kartu kredit sebagai *I.D Card* atau *Cashing Card*.³
4. Waktu penagihan kartu kredit kurang lebih satu bulan dengan tidak adanya keharusan bagi pemegang kartu kredit untuk membayar sekaligus seluruh tagihan sehingga pemegang kartu kredit cukup membayar *minimum payment* sedangkan sisanya dapat dibayar secara angsuran dengan dikenakan bunga.

³ Gatot Wardoyo, *Aspek Hukum Penggunaan Kartu Plastik*, Bank Manajemen, No. 18 September/Oktobre 1992, Hal. 62.

Pemerintah Indonesia menyadari fenomena perkembangan kartu kredit yang sangat pesat tersebut sehingga mengeluarkan peraturan yang diantaranya adalah Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan, dimana dalam pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa salah satu dari kegiatan lembaga pembiayaan adalah melakukan usaha kartu kredit. Sementara dalam pasal 1 ayat (7) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Perusahaan Kartu Kredit adalah badan usaha yang melakukan usaha pembiayaan dalam rangka pembelian dan penjualan barang/jasa dengan mempergunakan kartu kredit. Selanjutnya menurut pasal 3 dari Keppres No. 61 yang dapat melakukan kegiatan lembaga pembayaran, termasuk penerbitan kartu kredit adalah :

1. Bank;
2. Lembaga Keuangan Bukan Bank;
3. Perusahaan Pembiayaan.

Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1998, tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan sebagaimana telah berkali-kali diubah, terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan RI No. 448/KMK.017/2000 tentang Perusahaan Pembiayaan. Pasal 2 dari keputusan Menkeu No. 1251 ini kembali menegaskan bahwa salah satu dari kegiatan Lembaga Pembiayaan adalah usaha kartu kredit. Selanjutnya dalam pasal 7 ditentukan bahwa pelaksanaan kegiatan kartu kredit dilakukan dengan cara penerbitan kartu kredit yang dapat dipergunakan oleh pemegangnya untuk pembayaran pengadaan barang/jasa.

Selain itu, peraturan yang juga mengatur tentang kartu kredit ini adalah Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang telah diubah

dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998. Pasal 6 huruf I dengan tegas menyatakan bahwa salah satu kegiatan bank adalah melakukan usaha kartu kredit.

Bank Indonesia sebagai bank yang melakukan pengawasan baik langsung maupun tidak langsung secara berkala maupun setiap waktu terhadap lembaga keuangan perbankan juga merasa perlu mengeluarkan suatu regulasi dalam bidang perbankan agar tercipta suatu penggunaan kartu kredit yang pihak-pihaknya dapat terlindungi secara hukum. Diantaranya adalah PBI Nomor 7/52/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK), serta Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP tentang Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian, serta Peningkatan Keamanan Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Selain memberikan berbagai kemudahan kepada setiap pemegangnya, di sisi lain berkembangnya kartu kredit juga menciptakan modus baru bagi berbagai kejahatan dengan menggunakan kartu kredit. Penyalahgunaan kartu kredit sangat tergantung atas pola hidup dan kemajuan teknologi, menjadikan pola-pola kejahatan berkembang mengikuti perkembangan masyarakatnya.

Banyaknya tingkat penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga ditunjukkan dengan Indonesia berada dalam urutan kedua negara asal pelaku *cyberfraud* setelah Ukraina, ditambahkan pula sekitar 20 persen dari total transaksi kartu kredit dari Indonesia di internet adalah *cyberfraud*. Riset tersebut mensurvey 1137 *merchant*, 6.000.000 transaksi, 40.000 *customer*, dimulai dari pertengahan tahun 2000 hingga akhir 2001.⁴

⁴ Johannes Ibrahim, *Kartu Kredit, Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*, PT. Refika Aditama, Jakarta, 2004, Hal. Vii.

Modus canggih yang digunakan para pelaku *carding* ini salah satunya dengan bekerjasama dengan oknum vendor penyedia jaringan mesin *Electronic Data Capture* (EDC). Sebuah piranti *elektronik wire tapping*, yakni dengan melakukan penyadapan elektronik lewat telekomunikasi data.

Data-data yang disadap adalah informasi rahasia. Data itu seperti nomor kartu kredit, tanggal jatuh tempo dan identitas pemiliknya. Berdasarkan pencurian data-data vital itu, cukup untuk membuat ribuan kartu kredit palsu yang *ready for use*. Para mafia *carding* itu bisa dengan mudah menggunakan kartu kredit dengan nominal tanpa batas dari para nasabah bank.

Pihak kepolisian tidak tinggal diam, dengan berbagai cara menangkap pelaku *carding* tersebut. Hasilnya ditemukannya lebih dari 7 ribu kartu kredit aspal (asli tapi palsu) ditambah *soft-copy* data nasabah berbagai bank di tanah air yang jumlahnya puluhan ribu data.⁵

Namun masalah itu kini tetap menghantui dunia perbankan, karena bagaimanapun mereka menderita kerugian yang sangat besar akibat penyalahgunaan kartu kredit. Apalagi akibat dari kasus yang merugikan itu, bank masih harus menanggungnya sendirian. Biaya pengganti kartu kredit, biaya cetak, biaya *delivery* plus kerugian *finansial* yang harus ditanggung oleh bank-bank penerbit kartu kredit.

Aktivitas penyalahgunaan kartu kredit ini menunjukkan kecenderungan peningkatan yang signifikan. Penyalahgunaan ini dapat digolongkan dalam kejahatan “kerah putih” (*white collar crime*), karena pelaku penyalahgunaan ini

⁵ <http://www.pewarta-kabarindonesia.blogspot.com/>. Pembajak kartu kredit dan eksistensi UU ITE. Diakses pada tanggal 27 Maret 2009.

tidak jarang dilakukan oleh orang-orang kelas atas dan mempunyai pendidikan tinggi, sehingga menyulitkan bagi hukum untuk melacaknya.

Sebagai pihak yang memberikan fasilitas kartu kredit kepada nasabahnya, pihak PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Malang yang mempunyai nasabah pemegang kartu kredit di daerah Malang yang berjumlah kurang lebih 14.000 nasabah pemegang kartu kredit, tentu tidak akan tinggal diam dan melakukan upaya untuk meminimalisir penyalahgunaan kartu kredit yang akan merugikan nasabahnya, terlebih adanya peningkatan pengaduan nasabah terhadap penyalahgunaan kartu kredit yang dalam periode Januari-April 2009 berjumlah 15 kasus.⁶

Selain dari meningkatnya kasus penyalahgunaan kartu kredit, banyaknya pengaduan dari nasabah kartu kredit tersebut dapat dicermati melalui banyaknya perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah bukan melalui proses negosiasi yang seimbang antara para pihak. Akan tetapi pada umumnya perjanjian itu dilakukan oleh para pihak bank yang telah menyediakan formulir perjanjian yang telah dipersiapkan terlebih dahulu dan pihak nasabah tinggal menyetujui dan hampir tidak ada kebebasan bagi nasabah tersebut untuk mengajukan keberatan atau bernegosiasi atas syarat-syarat yang diajukan oleh pihak bank tersebut.

Dengan kata lain, para nasabah belum sepenuhnya mendapatkan informasi tentang kartu kredit, sehingga keberadaan kartu kredit belum mencerminkan informasi secara utuh. Hal ini menyebabkan kedudukan diantara para pihak yang terlibat tidak seimbang terutama pihak nasabah. Ketidakseimbangan tersebut tidak hanya dapat terlihat pada tahap pra transaksi seperti pada tahap perjanjian awal

⁶ Berdasarkan hasil wawancara pada saat *pra survey* terhadap Bpk. Agus Torukie, pegawai bagian kartu kredit pada PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang pada tanggal 24 Februari 2009

penerbitan kartu melainkan juga terlihat pada tahap pasca transaksi yang terlihat pada tingginya keluhan terhadap tata cara petugas bank dalam menangani pengaduan.

Terjadinya kasus pengaduan nasabah pengguna kartu kredit, menandakan masih kurangnya perlindungan yang diberikan pihak bank terhadap para pengguna kartu kredit serta perlindungan yang diberikan terhadapnya. Oleh karena itu, pihak bank penyelenggara kartu kredit mengeluarkan cetak biru edukasi perbankan yang berguna untuk memberikan informasi dan pemahaman yang cukup kepada masyarakat sebelum mereka melakukan interaksi dengan bank guna memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang diberikan guna menghindari permasalahan-permasalahan yang timbul antara pengguna kartu kredit dan pihak bank di kemudian hari.

Dengan demikian semua tindakan yang diambil bank dalam melindungi pemegang kartu kredit tentu berpengaruh pada kepercayaan nasabah akan keamanan dan kenyamanannya bertransaksi di PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Malang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apa hambatan yang dihadapi oleh PT. Bank Central Asia,Tbk. sebagai penerbit kartu kredit (*issuer*) dalam melindungi pemegang kartu (*card holder*) dari Penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga?
2. Apa upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Central Asia,Tbk. sebagai penerbit kartu kredit (*issuer*) untuk mengatasi hambatan dalam melindungi pemegang kartu (*card holder*) dari Penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh PT. Bank Central Asia,Tbk. sebagai penerbit kartu kredit (*issuer*) dalam melindungi pemegang kartu (*card holder*) dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga.
2. Untuk mengidentifikasi dan mendiskripsikan upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Central Asia,Tbk. sebagai penerbit kartu kredit (*issuer*) untuk mengatasi hambatan dalam melindungi pemegang kartu (*card holder*) dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan agar dapat dijadikan sebagai bahan kajian tambahan bagi kalangan akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan hukum perdata dan hukum perbankan yang berkaitan dengan upaya-upaya pihak bank sebagai penerbit kartu kredit dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga.

2. Manfaat Aplikatif

a. Bagi Penulis

1. Penelitian ini berfungsi untuk menambah wacana dan wawasan penulis sendiri kaitannya dengan hambatan dan upaya yang dihadapi oleh bank dalam menanggulangi penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga.
2. Sebagai bekal pengalaman yang dapat dijadikan untuk melakukan pengabdian di masyarakat.

b. Bagi akademisi

Untuk memperkaya wawasan pengetahuan para akademisi tentang hambatan serta upaya yang dilakukan pihak bank sebagai penerbit kartu kredit dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga.

c. Bagi masyarakat/nasabah/cardholder

1. Penelitian ini bermanfaat untuk membantu masyarakat mengenal kartu kredit sebagai salah satu fasilitas yang diberikan bank sebagai alat pembayaran yang praktis.
2. Penelitian ini membantu nasabah/*cardholder* untuk dapat melakukan pecegahan terhadap penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga yang dapat merugikan nasabah/*cardholder* itu sendiri.

d. Bagi PT. Bank Central Asia, Tbk.

Penelitian ini bermanfaat dalam membantu bank dalam meminimalisasi terjadinya kejahatan kartu kredit dalam dunia perbankan sehingga membantu bank dalam menjaga kepercayaan nasabahnya.

E. Sistematika Penulisan

Sebelum dilanjutkan dalam pembahasan yang lebih luas mengenai masalah yang akan diteliti, maka perlu diuraikan terlebih dahulu isi penelitian secara ringkas agar diketahui garis besar isi dan pemikiran yang terkandung di dalamnya. Secara garis besar skripsi ini nantinya akan terbagi menjadi 5 bab yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diungkapkan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian yang menjawab permasalahan yang ada, kontribusi penelitian baik secara praktis

maupun secara teoritis, dan kerangka penelitian yang meliputi semua bab yang ada beserta sub-sub babnya.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan berbagai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian yang akan dilakukan yang dijelaskan mengenai tinjauan umum tentang bank, dan uraian pengertian dari kartu kredit, serta tentang aspek perlindungan konsumen terhadap kartu kredit.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metode pendekatan, lokasi penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisa penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan bab sebelumnya dan dikemukakan pula saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini bagi organisasi yang terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian dalam KUHPerdata diatur dalam Buku III tentang perikatan, bab kedua bagian kesatu sampai bagian keempat. Pasal 1313 KUHPerdata memberikan rumusan tentang perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Subekti dalam bukunya mengatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.⁷

Dengan demikian perjanjian adalah suatu persetujuan (baik tertulis maupun tidak tertulis) antara dua orang atau lebih yang menimbulkan hak-dan kewajiban bagi keduanya.

2. Asas-Asas Perjanjian

Hukum perjanjian memuat beberapa asas hukum antara lain :

a. Asas Konsensualitas

Dalam perjanjian, hal utama yang harus ditonjolkan adalah bahwa kita berpegang pada asas konsensualitas, yang merupakan

⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1990, Hal. 1

syarat mutlak bagi hukum perjanjian modern dan bagi terciptanya kepastian hukum.

Asas konsensualitas mempunyai arti yang sangat penting, yaitu bahwa untuk melahirkan perjanjian adalah cukup dengan dicapainya sepakat mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut dan bahwa perjanjian itu (dan perikatan yang ditimbulkan karenanya) sudah dilahirkan pada saat atau detik tercapainya konsensus atau kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian itu sudah sah apabila hal-hal pokok sudah disepakati dan tidak diperlukan suatu formalitas.⁸ Namun hukum harus menyelenggarakan ketertiban dan menegakkan keadilan dalam masyarakat, dan memerlukan asas konsensualitas demi tercapainya kepastian hukum. Asas konsensualitas dapat disimpulkan dari pasal 1320 dan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota.

b. Asas Kekuatan Mengikat (asas Personalialia)

Baik dalam sistem terbuka yang dianut oleh hukum kontrak ataupun bagi prinsip kekuatan mengikat, kita dapat merujuk pada pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota, yang berbunyi semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

⁸ Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, Hal. 15.

Di dalam pasal 1339 KUHPerdata dimasukkan prinsip kekuatan mengikat ini :

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

Dalam rumusan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang disebut di atas, telah diberikan arti bahwa sesungguhnya setiap manusia atau sesama manusia melalui sebuah persetujuan dapat bertindak sebagai pembuat undang-undang, oleh karena semua perikatan yang lahir dari perjanjian adalah undang-undang.

Adagium (ungkapan) *pacta sun servanda* diakui sebagai aturan bahwa semua persetujuan yang dibuat oleh manusia-manusia secara timbal balik pada hakikatnya bermaksud untuk dipenuhi dan jika perlu dapat dipaksakan, sehingga secara hukum mengikat.

c. Asas Kebebasan Berkontrak

Prinsip bahwa orang terikat pada persetujuan-persetujuan mengasumsikan adanya suatu kebebasan tertentu di dalam masyarakat untuk dapat turut serta di dalam lalu lintas yuridis dan dalam hal ini mengimplikasikan pula prinsip kebebasan berkontrak.

Apabila antara para pihak telah diadakan sebuah persetujuan maka diakui bahwa ada kebebasan kehendak di antara para pihak tersebut. Bahkan di dalam kebebasan kehendak ini diasumsikan adanya suatu kesetaraan minimal. Pada intinya suatu

kesetaraan ekonomis antara para pihak sering tidak ada sehingga tidak ada kebebasan untuk mengadakan kontrak dari para pihak.

Kebebasan berkontrak ditinjau dari dua sudut, yakni dalam arti materiil dan dalam arti formil.⁹

Pertama, kebebasan berkontrak dalam arti materiil adalah bahwa kita memberikan sebuah persetujuan setiap isi atau substansi yang dikehendaki, dan bahwa kita tidak terikat pada tipe-tipe persetujuan tertentu. Pembatasan-pembatasan terhadap persetujuan hanya dalam bentuk ketentuan-ketentuan umum, yang mensyaratkan bahwa isi tersebut harus merupakan sesuatu yang halal dan menerapkan bentuk aturan-aturan khusus, berupa hukum memaksa bagi jenis persetujuan tertentu, misalnya persetujuan ketenagakerjaan dan sewa menyewa.

Kedua, kebebasan berkontrak dalam arti formil, yakni sebuah persetujuan dapat diadakan menurut cara yang dikehendaki. Pada prinsipnya di sini tidak ada persyaratan apapun tentang bentuk. Persesuaian kehendak atau kesepakatan para pihak saja sudah cukup. Kebebasan berkontrak dalam arti formil sering juga dinamakan prinsip konsensualitas.

3. Perjanjian Baku dalam Penerbitan Kartu Kredit

Perjanjian baku permohonan kartu kredit untuk nasabah mempunyai arti penting baik bagi pihak bank sebagai penerbit kartu

⁹ *Ibid*, Hal 17

maupun bagi pihak nasabah selaku pemegang kartu kredit. Dalam perjanjian tersebut bukan hanya berisi ketentuan yang harus dipenuhi baik oleh nasabah maupun pihak penerbit, tetapi juga berisi aturan dan peringatan kepada konsumen atau nasabah agar dapat menggunakan fasilitas kartu kredit secara maksimal.

Namun demikian, dewasa ini ada kecenderungan makin memperlihatkan bahwa perjanjian di dalam penerbitan kartu kredit tersebut dilakukan bukan melalui proses negosiasi yang seimbang antara dua pihak, tetapi pada kenyataannya pihak yang satu telah menyiapkan sebelumnya klausula perjanjian yang harus ditandatangani pihak yang lain dan tidak memberikan kebebasan untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan.

Dalam perjanjian baku ini terdapat suatu syarat yang disebut syarat eksonerasi yang bertujuan agar si pelaku usaha dapat dibatasi tanggung jawabnya atau untuk membebaskan seseorang dalam melaksanakan perjanjian. Bentuk klausula eksonerasi ini berupa pembebasan sama sekali dari tanggung jawab yang harus dipikul oleh salah satu pihak apabila terjadi wanprestasi atau dapat pula berbentuk pembatasan waktu bagi salah satu pihak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi atau gugatan. Agar pembuktiannya mudah, perjanjian baku ini dibuat dalam bentuk tertulis yang dicetak dalam blangko formulir yang telah disiapkan oleh pihak pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pihak bank selaku penerbit kartu kredit.

B. Tinjauan Umum Tentang Kartu Kredit

1. Sejarah Kartu Kredit

Setelah berakhirnya perang dunia ke II bidang perdagangan mengalami perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat, terutama dunia perbankan juga mengalami perkembangan yang sangat pesat di Negara Eropa dan Amerika. Dunia perbankan berkembang pesat karena pada saat itu perbankan memegang peranan penting bagi penyediaan modal dan lalu lintas pembayaran di seluruh dunia.

Untuk memperlancar arus perdagangan tersebut maka diperlukan suatu alternatif alat bayar selain uang tunai yang disebut dengan cek. Pembayaran dalam bentuk cek juga mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga timbul manipulasi terhadap cek itu sendiri, yang disebut cek kosong. *Credit Card* atau kartu kredit sendiri timbul akibat kekhawatiran yang ditimbulkan oleh manipulasi cek kosong tersebut sehingga *Bank of America Overseas Bank* menciptakan *Credit card* yang dirasa lebih aman dan praktis.

Sejarah penerbitan kartu kredit pertama kali dimulai kurang lebih tahun 1920'an yang berawal dari amerika, dimana ada perusahaan *Western Union*, yaitu perusahaan keuangan yang membuat suatu alat yang terbuat dari bahan metal yang berbentuk papan kartu dan diberikan kepada penjual untuk mengetahui jumlah kredit pembelinya secara peporangan.

Pada tahun 1950'an *The Dinner's Club Incorporation* yang dibentuk oleh Franklin Mc. Namara dan para pengecer besar di Amerika

seperti J.C Penney memberikan kartu tagihan dengan fasilitas kredit yang berupa kartu kredit kepada para konsumennya.

Pada tahun 1966 *Bank of America* menawarkan lisensi penggunaan Bank America card yang berwarna biru, putih dan emas dan ternyata diterima di dunia internasional. Tahun 1977 semua pemegang lisensi Bank of America Card baik yang bersifat nasional maupun internasional dirubah dan menjadi satu di bawah nama Visa¹⁰.

Perkembangan kartu kredit di Indonesia dapat dikatakan sudah sangat luas digunakan sebagai instrumen pembayaran sejak memasuki dekade tahun 1980'an. Setelah deregulasi 20 Desember 1988 bisnis kartu kredit digolongkan menjadi kelompok usaha jasa pembiayaan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1988.¹¹

Dalam perkembangan kartu kredit di Indonesia, Citibank dan Bank Duta cukup berperan dan memelopori penggunaan kartu kredit dengan menerbitkan *Visa Card* dan *Master Card* yang kemudian diikuti dengan bank-bank lain sebagai penerbit misalnya Amex Card, International Dinners, BCA Card. Kartu kredit tersebut diterbitkan oleh bank umum melalui prosedur yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, dan oleh perusahaan pembiayaan yang menerbitkan kartu kredit dengan izin departemen keuangan. Kartu kredit yang dikeluarkan oleh perusahaan pembiayaan antara lain : Dinners Card oleh PT. Dinners Jaya Indonesia Internasional dan Kassa Card oleh PT. Kassa Multifinance.

¹⁰Sri Rejeki Hartono, *Penulisan karya Ilmiah Tentang Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit*, BPHN, 1995, Hal. 85.

¹¹ Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995., Hal. 228

Semakin banyak kartu kredit yang beredar, maka semakin banyak pula perusahaan asing dan bank yang berlomba-lomba untuk mengeluarkan kartu kredit dan memperoleh nasabah yang lebih banyak. Maka dari itu dibentuklah suatu lembaga yang merupakan wadah dan pengawas bagi penerbit kartu kredit pada tahun 1988. Penerbit kartu kredit bergabung di dalam Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI) yang berkedudukan di Jakarta yang sampai periode November 2007 telah beranggotakan 21 bank/lembaga keuangan penerbit kartu kredit Indonesia, adapun tugas dari AKKI adalah¹² :

- a. Mencegah hal-hal yang tidak sehat dalam sistem perbankan khususnya persaingan antar bank dalam mendapatkan nasabah
- b. Mengamankan anggotanya dari kerugian yang diakibatkan oleh penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- c. Merupakan wadah bagi para *issuer* atau penerbit agar dapat lebih cepat bertukar informasi berkaitan dengan kartu kredit.

Perkembangan kartu kredit yang demikian pesat diperlukan tindak lanjut dari pemerintah dalam hal ini untuk membuat peraturan hukum yang dapat memayungi dalam upaya mencegah penyalahgunaan kartu kredit di Indonesia.¹³

¹² Asosiasi Kartu Kredit Indonesia. Diambil dari www.akki.or.id. Diakses tanggal 26 Februari 2009

¹³ www.suaramerdeka.com. *Menjaga Kerahasiaan Kartu Kredit*, Diakses pada tanggal 28 Februari 2009

2. Pengertian Kartu Kredit

Istilah kartu kredit atau credit card berasal dari bahasa Inggris yaitu *credit* yang berarti piutang dan *card* yang berarti kartu, jadi kartu kredit adalah kartu pengenalan untuk berhutang di toko dalam hal pembayaran. Istilah *credit card* sendiri diterjemahkan sebagai kartu kredit atau disebut juga kartu plastik atau uang plastik. Disebut juga uang plastik karena bentuknya persegi panjang kecil yang terbuat dari bahan plastik, yang mempunyai nomor pemegang kartu kredit (*cardholder*), nama *cardholder* beserta PIN (*Personal Identification Number*) yaitu nomor pengambilan nasabah yang telah dipilih oleh nasabah sendiri atau diberikan oleh pihak *Issuer* (penerbit kartu kredit), yang mana nomor ini tersimpan dalam kartu kredit sehingga hanya nasabah saja yang mengetahui nomor rahasia tersebut.

Kartu kredit sebagai kartu identitas (*identity card*) memuat tentang jati diri pemegang dan penerbit. Pada waktu pemegang kartu kredit menerima penyerahan kartu kredit, pemegang kartu kredit wajib menandatangani pada bagian belakang kartu kredit tersebut. Dengan penandatanganan ini berarti pemegang kartu kredit tunduk dan terikat pada ketentuan dan persyaratan yang terdapat pada perjanjian penerbitan kartu kredit, serta tidak boleh dipindahtangankan. Kartu kredit merupakan dokumen sebagai bukti adanya perjanjian penerbitan kartu kredit antara pemegang kartu kredit dan bank/perusahaan pembiayaan.

3. Bentuk Formal Kartu Kredit

Sebetulnya bentuk formal dari *credit card* atau *master charge* adalah tidak diatur dalam KUHD, akibatnya dalam arti formal material surat itu tidak dapat disebut sebagai surat berharga/alat pembayaran yang sah. Berikut ini adalah sebuah contoh dari skema kartu kredit yang lazim

.14

Gambar 1
Bentuk Formal Kartu Kredit

NAMA BANK 1	CLAUSULA CARD 2
NOMOR CREDIT CARD 5	
NAMA PEMEGANG 3	
TANDA TANGAN 4	JATUH TEMPO 6

Sumber : Imam Prayogo Suryohadibroto, Djoko Prakoso, **Surat Berharga, Alat Pembayaran Dalam Masyarakat**, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1995., Hal: 339.

Keterangan :

No. 1 : Keterangan tentang Badan Hukum (perusahaan/bank) yang mengeluarkan kartu kredit. Ini penting karena dapat dipakai sebagai ciri apabila akan digunakan untuk belanja maka hanya kartu kredit dari perusahaan/bank tertentu saja yang diterima oleh suatu toko/hotel atau dapat dikatakan sebagai tempat pembelanjaan. Sebab ada suatu tempat

¹⁴ Imam Prayogo dan Djoko Prakoso, 1995, *Surat Berharga Alat Pembayaran Dalam Masyarakat*, PT. Rineka Cipta, Jakarta., Hal 339- 342.

pembelanjaan yang hanya menerima satu jenis kartu kredit saja umpamanya: kartu kredit dari BCA, atau dapat juga menerima beberapa macam kartu kredit.

No. 2 : Keterangan yang berbunyi *card* atau dalam istilah Indonesianya kartu. Pernyataan ini dapat dihubungkan dengan pasal 178 KUHD. Istilah kartu ini ini berhubungan erat dengan perusahaan/bank yang mengeluarkan, karena dengan dicantumkannya klausula *card* maka dengan sekilas orang sudah bisa membedakan antara dua atau bermacam-macam surat berharga.

No. 3 : Keterangan tentang nama pemegang/identitas pemegang. Kalau di dalam cek tertera keterangan, dari badan hukum yang mengeluarkan cek tetapi hanya dengan membubuhkan tanda tangannya saja, maka di dalam *credit card* tercantum juga nama pemegang dari kartu kredit tersebut. Hal ini berpengaruh pada tingkat kepercayaan dalam transaksi, karena formalnya kartu kredit itu tidak boleh digunakan oleh orang lain selain pemegang kartu kredit tersebut.

No. 4 : Petunjuk mengenai tanda tangan.

Di dalam pasal 178 ayat (6) KUHD memuat suatu tanda tangan yang sekaligus cap dari badan usaha yang mengeluarkan cek, lain halnya dengan tanda tangan yang tercantum dalam *credit card*. Dalam *credit card* tanda tangan tersebut adalah dari pemegang kartu tersebut, sedang kegunaannya juga berbeda. Kalau dalam cek tanda tangan (dan sekaligus cap) berguna untuk memperkuat bahwa cek tersebut dikeluarkan oleh badan usaha yang bersangkutan, sedangkan dalam *credit card* tanda

tangan juga berfungsi sebagai penguat, tetapi terhadap orang yang berhak memegang *credit card* tersebut. Selain itu suatu tanda tangan di dalam *credit card* berfungsi untuk mencocokkan bilamana pemegang akan melakukan transaksi, sebab dalam melakukan transaksi tanda tangan seseorang dalam faktur transaksi akan dicocokkan dengan tanda tangan yang ada ada *credit card*.

No. 5 : Keterangan tentang nomor *credit card*. Fungsi dari nomor *credit card* adalah sebagai ciri atau tanda bahwa *credit card* tersebut masih berlaku atau tidak sebab *credit card* ada jatuh temponya.

No. 6 : Keterangan tentang jatuh tempo atau lamanya berlaku kartu kredit. Dalam kartu kredit, lamanya berlaku tergantung dari perusahaan/bank yang mengeluarkannya. Bank Central Asia memberi waktu jatuh temponya setahun terhitung dari tanggal persetujuan menerima kartu kredit. Ini tidak lain karena waktu jatuh tempo tergantung dari banyak sedikitnya nasabah, makin banyak nasabah, makin pendek waktu berlakunya.

4. Klasifikasi Kartu Kredit

Pada saat ini ada banyak macam kartu kredit yang bisa dipilih untuk digunakan sesuai dengan kebutuhannya. Masing-masing kartu kredit tersebut memiliki keunggulan dan kekurangannya. Oleh karena itu calon pemegang kartu kredit harus pandai memilih kartu kredit yang sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun jenis-jenis kartu kredit yang beredar saat ini adalah :

a) *Change card*

Kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang/jasa dimana sistem pembayarannya dilakukan oleh pemegang kartu untuk melunasi semua tagihan secara sekaligus pada saat jatuh tempo. Contoh jenis kartu ini adalah BCA Card, Hero Master, Diners Club dan sebagainya.

b) *Credit card*

Kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang atau jasa dengan sistem pembayaran yang dilakukan pemegang kartu untuk melunasi penagihan yang terjadi atas dirinya, baik secara sekaligus atau secara angsuran dengan minimal pembayaran tertentu pada saat jatuh tempo. Tagihan pada bulan sebelumnya termasuk bunga (*retail interest*) merupakan pokok pinjaman pada bulan berikutnya. Kartu kredit dapat juga digunakan untuk penarikan uang tunai melalui ATM (Anjung Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine*) sesuai dengan logo yang terdapat pada kartu kredit, misalnya *VisaCard* atau *MasterCard*.

c) *Debet Card*

Pembayaran atas penagihan nasabah melalui pendebitan atas rekening nasabah yang ada di bank dimana saat melakukan transaksi. Dikatakan sebagai Debet Card karena langsung mengurangi (mendebet) dan pada saat yang sama akan mengkredit rekening merchant sebesar nilai transaksi pada bank penerbit. Seperti halnya dengan kartu kredit,

Debet Card dapat pula digunakan untuk melakukan penarikan tunai di ATM (Anjung Tunai Mandiri) dan berfungsi sebagai *cash card*. Cash card pada prinsipnya adalah kartu yang memungkinkan pemegangnya untuk memperoleh atau menarik dana tunai, baik secara langsung pada kasir bank atau melalui ATM bank tertentu yang tersebar di tempat-tempat strategis.

d) *Smart Card*

Merupakan kartu yang berfungsi sebagai rekening terpadu, kartu ini dapat dihubungkan dengan rekening pribadi dan dapat menyimpan dan memperbaharui data dalam *microchip*, sehingga pemegang kartu dapat mengetahui keadaan semua rekeningnya.

e) *Private Label Card*

Merupakan kartu yang bukan diterbitkan oleh bank, melainkan oleh suatu badan usaha seperti supermarket, hotel, dan perusahaan lainnya. Pemakaian kartu ini hanya terbatas pada perusahaan yang mengeluarkannya.

5. Pihak-Pihak Yang Terlibat Dalam Penerbitan Kartu Kredit

Pihak-pihak yang terlibat dalam penerbitan dan penggunaan kartu kredit adalah penerbit kartu (*issuer*), Pemegang kartu kredit (*card Holder*), penjual (*merchant*), dan pihak perantara (*acquirer*), yang selanjutnya masing-masing pihak diuraikan sebagai berikut :

a. Penerbit (*Issuer*)

Penerbit kartu kredit merupakan pihak yang mengeluarkan dan mengelola suatu kartu kredit. Penerbit dapat berupa lembaga keuangan dalam hal ini bank dan perusahaan pembiayaan. Apabila penerbit kartu kredit itu bank, maka bank tersebut harus memenuhi semua ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Apabila penerbit kartu adalah sebuah lembaga pembiayaan, maka perusahaan pembiayaan tersebut harus memperoleh izin dari Departemen Keuangan. Jenis-jenis kartu kredit yang dikeluarkan penerbit adalah *Gold Card* dan *Classic Card*, atau *Reguler Card*.¹⁵

b. Pemegang Kartu (*Card Holder*)

Pemegang kartu (*card Holder*) adalah pihak atau orang perseorangan yang namanya tercantum dalam perjanjian penerbitan kartu kredit. Pemegang kartu tersebut telah memenuhi persyaratan dan prosedur yang ditetapkan oleh penerbit kartu kredit, sehingga ia berhak memiliki dan mempergunakan kartu kredit sesuai dengan kebutuhannya. Persyaratan pokok yang harus dipenuhi bagi calon pemegang kartu kredit adalah jumlah minimum penghasilan setiap tahun.

Pemegang kartu kredit dibedakan antara pemegang kartu utama (*basic card holder*) dan pemegang kartu tambahan (*supplementary card holder*). Pemegang kartu tambahan adalah anggota keluarga atau relasi yang akan ditanggung oleh pemegang kartu utama. Selanjutnya, di

¹⁵ Sunaryo. *Op cit.*, Hal. 129

dalam melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit, pemegang kartu wajib memenuhi segala ketentuan yang telah ditetapkan penerbit, serta tanggung jawab akan semua akibat yang ditimbulkannya.

c. Penjual (*merchant*)

Penjual adalah pihak yang menerima pembayaran dari transaksi pembayaran barang atau jasa yang dilakukan oleh pemegang kartu kredit. Pihak dimaksud adalah pengusaha dagang (*merchant*) yang sebelumnya telah melakukan perjanjian kerjasama dengan penerbit kartu. Pengusaha dagang ini antara lain dapat berupa pengusaha hotel, restoran, supermarket, dan lain-lain.

d. Pihak Perantara (*Acquirer*)

Pihak Perantara atau *acquirer* adalah pihak perantara dalam pengelolaan penggunaan kartu kredit terutama dalam hal penagihan dan pembayaran yang terjadi antara penjual dan penerbit. Dalam hal ini penerbit dapat juga bertindak sekaligus sebagai *acquirer* atau tetap menjalankan satu fungsi saja. *Acquirer* melaksanakan penagihan kepada penerbit berdasarkan catatan penjual yang diberikan kepada *acquirer*. Selanjutnya, hasil penagihan dari penerbit tersebut diserahkan kepada penjual, dan *acquirer* memperoleh komisi dari hal tersebut.

6. Hak Dan Kewajiban Para Pihak

Hubungan hukum dalam kartu kredit terjadi berdasarkan perjanjian yang dibuat terlebih dahulu oleh para pihak. Berdasarkan perjanjian yang mereka buat, para pihak terikat dengan hak dan kewajiban masing-masing. Hak dan kewajiban para pihak dalam penerbitan kartu kredit adalah sebagai berikut :

a. Penerbit (*Issuer*)

Berdasarkan perjanjian penerbitan kartu kredit antara penerbit dan pemegang kartu, maka yang menjadi hak-hak dari penerbit adalah :

1. Memperoleh pembayaran uang pangkal, uang tahunan, biaya administrasi, bunga, dan denda dari pemegang kartu
2. Memperoleh kembali pembayaran kembali harga pembelian transaksi dari pemegang kartu
3. Memperoleh *discount* (komisi) dari penjual atas tagihan yang dibayarkan secara langsung oleh penerbit.

Sedangkan yang menjadi kewajiban dari penerbit adalah :

1. Memberikan kartu kredit kepada pemegang kartu
2. Membayar lunas harga barang/jasa atas bukti transaksi yang ditunjukkan oleh penjual
3. Memberitahukan segala sesuatu yang menyangkut tentang hak, kewajiban, dan kemudahan-kemudahan pada pemegang kartu.

b. Pemegang Kartu (*Card Holder*)

Berdasarkan perjanjian penerbitan kartu kredit, pemegang kartu (*card holder*) berhak:

1. Menggunakan kartu kredit untuk bertransaksi dengan atau tanpa batas maksimum
2. Memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang menyangkut tentang perkembangan kreditnya dan kemudahan-kemudahan lain dari penerbitnya.

Sedangkan yang menjadi kewajiban pemegang kartu adalah :

1. Membayar uang pangkal, uang tahunan, biaya administrasi, bunga, dan denda kepada penerbit
2. Mematuhi penggunaan batas maksimum bertransaksi menggunakan kartu kredit
3. Menandatangani bukti transaksi yang ditunjukkan oleh penjual
4. Membayar kembali harga pembelian sesuai dengan tagihan penerbit.

c. Penjual (*merchant*)

Berdasarkan perjanjian penerbitan kartu kredit, yang menjadi hak-hak penjual adalah :

1. Meminta pemegang kartu untuk menandatangani bukti transaksi
2. Memperoleh pelunasan harga transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu
3. Menolak transaksi jika tidak ada otoritas dari penerbit

Adapun yang menjadi kewajiban dari penjual adalah :

1. Memperbolehkan pemegang kartu untuk melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit

2. Memeriksa keabsahan dan penggunaan kartu kredit yang dilakukan pemegang kartu
3. Menunjukkan bukti transaksi untuk ditandatangani oleh pemegang kartu
4. Memberitahukan biaya tambahan untuk pembelian jenis produk tertentu pada pemegang kartu
5. Membayar komisi kepada penerbit atau perantara ketika melakukan penagihan.

d. Perantara (*Acquirer*)

Perantara adalah pihak yang mengelola penggunaan kartu kredit, khususnya dalam penagihan dan pembayaran atas transaksi barang/jasa dengan menggunakan kartu kredit. Dengan demikian, kewajiban perantara adalah melaksanakan penagihan dan pembayaran untuk kepentingan penjual atau pemegang kartu. Atas jasa yang diberikan tersebut, perantara berhak untuk memperoleh pembayaran berupa sejumlah komisi tertentu.

C. Tinjauan Umum Tentang Bentuk Penyalahgunaan Kartu Kredit

Dalam usaha kartu kredit terdapat berbagai masalah yang dapat merugikan baik bagi penerbit kartu maupun pemegang kartu kredit. Kerugian ini disebabkan oleh adanya penyalahgunaan kartu kredit yang semakin modern dan mempunyai jaringan luas.

Modus penyalahgunaan kartu kredit ini umumnya terdapat beberapa modus yaitu modus IDT, modus ATO, modus MTO, dan carding.¹⁶

a) Modus IDT (*Identity Theft*)

Modus IDT (*Identity Theft*) atau pencurian identitas, diartikan sebagai penyalahgunaan elemen informasi pribadi milik orang lain untuk tujuan bahwa identitas tersebut dipakai dengan niat melakukan penipuan atau pemalsuan.

b) Modus ATO (*Account Take Over*)

Modus ATO (*Account Take Over*) atau modus penggunaan rekening, diartikan sebagai tindakan mengubah relasi suatu rekening aktif. Modus ATO ini dapat menggunakan dan mengendalikan rekening seseorang secara tidak sah, ataupun dapat juga tidak mengendalikan rekening seorang nasabah, tetapi *take over* dari rekening bank, jadi yang diambil adalah dana yang ada di bank, tetapi menggunakan nama nasabah sehingga pada prakteknya dana di bank yang terambil dan dirugikan, dan bank akan menuduh nasabah yang mengambil dana tersebut, tetapi pada ada orang lain yang secara tidak sah mengambil alih rekening nasabah tersebut.

c) Modus MTO (*Merchant Take Over*)

Modus MTO (*Merchant Take Over*) diartikan sebagai pengambilalihan *merchant* yang penggunaannya secara tidak sah. Sebuah toko biasanya berminat menjadi *merchant* kartu kredit dari

¹⁶ Tb. Irman S., *Anatomi Kejahatan Perbankan, Saatnya Kriminalitas Perbankan Terungkap*., MQS Publishing & AYYCCS Group, 2006., Hal. 154

suatu bank. Biasanya pihak bank mendatangi toko itu untuk mengecek (*verifikasi*). Pengecekan biasanya tidak teliti dan hanya sekali dilakukan. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh toko yang bermaksud memasang fasilitas terminal POS (*Point of Sale*/mesin gesek kartu kredit) dengan menggunakan identitas palsu dan menyewa toko atau kios palsu untuk waktu yang singkat.

Dengan adanya terminal POS tersebut pelaku kejahatan dapat dengan leluasa menggesek kartu kredit palsu dan melakukan pembelanjaan palsu. Sehingga pada saat tertentu bank akan membayar pada *merchant* tersebut. Setelah mendapatkan pembayaran dari bank, maka *merchant* palsu tersebut menghilang dan bank akan dirugikan.

d) Modus *Carding*

Modus penyalahgunaan ini biasanya menggunakan sarana internet. Pembelanjaan ditawarkan melalui sistem dalam internet, untuk pembayarannya menggunakan kartu kredit dengan menyebutkan atau menuliskan nomor kartu kredit pada kolom pembayaran yang telah tersedia dan pihak penjual akan melakukan pengecekan atau otorisasi kepada bank penerbit kartu kredit. Setelah otorisasi serta nomor dan pemiliknya dinyatakan maka barang akan dikirim ke alamat pembeli.

Kejahatan modus *carding* adalah pelaku kejahatan melaksanakan pembelanjaan melalui internet tetapi dengan menggunakan nomor kartu kredit orang lain, sehingga yang dirugikan adalah pemilik kartu kredit yang asli. Pada saat ini pelaku modus *carding* banyak dilakukan oleh pelaku antarnegara.

D. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit.

Hukum bertujuan untuk menciptakan rasa keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum bagi pelaksanaannya. Artinya hukum dibuat untuk melindungi hak dan kewajiban subyek hukum dari sesuatu yang melanggarnya. Semua itu agar tidak terjadi benturan kepentingan antar individu dengan individu lain.

Menurut Hadjon¹⁷, perlindungan hukum menggunakan konsepsi barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pijak pada pancasila, prinsip perlindungan hukum bagi rakyat di indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang pada pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan pancasila.

Dengan tindak pemerintahan sebagai titik sentral, (dikaitkan dengan perlindungan hukum bagi rakyat), dibedakan dua macam perlindungan hukum bagi rakyat yaitu¹⁸ :

a. Perlindungan hukum preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (inspraak) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Dengan demikian, perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hal 20

¹⁸ *Ibid*, hal 23

preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada dikresi.

b. Perlindungan hukum represif

Pada perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa yang sudah terjadi.

Hukum yang dihubungkan dengan masalah ekonomi akan menimbulkan dua model perekonomian yaitu model ekonomi pasar dan model ekonomi berencana/ditetapkan oleh pemerintah. Seperti diberlakukannya penggunaan kartu kredit di masyarakat, maka yang berlaku adalah model ekonomi pasar.

Salah satu aspek dari penggunaan kartu kredit yang cukup penting jika ditinjau dari segi hukum adalah aspek perlindungan konsumen. Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia tentang apa saja hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Peningkatan harkat dan martabat konsumen dilakukan dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.¹⁹

Berkaitan dengan pemberlakuan kartu kredit di Indonesia, pada kenyataannya pemerintah belum banyak mengaturnya. Berlakunya kartu kredit dalam hubungannya dengan peraturan-peraturan yang telah berlaku

¹⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2003., Hal: 2

untuk surat berharga seperti tercantum dalam KUHD maka kartu kredit tersebut jelas tidak memenuhi persyaratan. Dengan demikian secara yuridis formal kartu kredit tersebut tidak bisa disebut sebagai surat berharga dan tidak bisa diperjualbelikan.²⁰

Beberapa ketentuan yang diperlukan dalam rangka melindungi konsumen kartu kredit dapat disebutkan antara lain sebagai berikut :²¹

- 1) Pengaturan hak dan kewajiban antara pihak pemegang, penerbit dan penjual yang seimbang
- 2) Penegasan hak dari masing-masing pihak untuk dapat menggugat pihak lainnya
- 3) Kesempatan yang sama antara pemegang/calon pemegang kartu kredit untuk mendapatkan kartu kredit atau mendapatkan perlakuan yang sama.
- 4) Kewajiban dari penerbit untuk melakukan *disclosure* terhadap pemegang, antara lain tentang hal-hal sebagai berikut :
 - a. Besarnya bunga kredit dan cara menghitungnya
 - b. Seluruh fee yang dipungut, seperti *annual fee*, *card insurance fee*, *transaction fee* atau fee lainnya
 - c. Denda keterlambatan atau biaya untuk *cash payment*
 - d. *Grace period* antara penagihan dengan keharusan pembayaran.

²⁰ Imam Prayogo Suryohadibroto dan Djoko Prakoso, *Surat Berharga, Alat Pembayaran Dalam Masyarakat*. PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1995., Hal:360.

²¹ Handayani, Diah Wuri, 2004, *Perlindungan hukum oleh bank kepada konsumen atas Penyalahgunaan Kartu Kredit*, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Hal 32

- 5) Melarang penerbit untuk mencegah penjual dalam hal melakukan discount jika dilakukan pembayaran harga barang secara cash.
- 6) Mensyaratkan penjual untuk mengembalikan harga pembelian yang dibeli dengan kartu kredit jika ada pengembalian karena salahnya penjual
- 7) Melarang penjual untuk memungut kelebihan biaya jika dibeli dengan kartu kredit
- 8) Dalam hal adanya protes dari pihak pemegang terhadap tagihan, mewajibkan penerbit untuk segera melakukan investigasi secepatnya, dan melakukan koreksi jika ada kesalahan dalam penghitungan tagihan.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam penggunaan kartu kredit dalam banyak hal yang dimaksud dengan konsumen yang harus dilindungi adalah pemegang kartu kredit itu sendiri, berhadapan dengan pihak penerbit kartu kredit. Tetapi dalam hal-hal tertentu, pihak penjual barang/jasapun merupakan pihak yang perlu mendapat perlindungan hukum bahkan pihak penerbit kartu kredit sendiri.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan *yuridis sosiologis*. Pendekatan yuridis yaitu metode pendekatan penelitian dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, yaitu peraturan perundangan yang dibuat oleh pemerintah antara lain Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan, Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1998, tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan sebagaimana telah berkali-kali diubah, terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan RI No. 448/KMK.017/2000 tentang Perusahaan Pembiayaan, serta Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, kemudian juga Peraturan Bank Indonesia No. 7/52/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Kartu Kredit. Sedangkan pendekatan sosiologis adalah mengkaji langsung terhadap hambatan pihak PT. Bank Central Asia,Tbk. KCU Malang dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan kartu kredit serta upaya yang dilakukan PT. Bank Central Asia,Tbk KCU Malang untuk mengatasi hambatan dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna kartu kredit.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Malang yang berlokasi di Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 70-74 Malang, telepon (0341) 364500, fax (0341) 364740. Adapun alasan dalam pemilihan lokasi tersebut adalah PT. Bank Central Asia, Tbk. adalah bank yang mempunyai nasabah kartu kredit yang besar kurang lebih sekitar 14.000 nasabah pemegang kartu kredit dan terdapat 15 kasus pengaduan penyalahgunaan kartu kredit selama periode Januari-April 2009²².

C. Jenis Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh di lapangan atau diperoleh dari sumbernya meliputi pengetahuan, pengalaman, dan penjelasan responden berupa :

- a. Data tentang hambatan pihak PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang sebagai penerbit kartu (Issuer) dalam melindungi pemegang kartu kredit (Card Holder) dari penyalahgunaan kartu kredit
- b. Data tentang upaya apa saja yang dilakukan pihak PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang sebagai penerbit kartu (Issuer) dalam mengatasi hambatan dalam melindungi pemegang kartu kredit (Card Holder) dari penyalahgunaan kartu kredit.

²² Hasil wawancara dengan Bpk. Agus Torukie, SE. Bagian Kartu Kredit PT. BCA, Tbk. KCU Malang pada tanggal 15 Mei 2009

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang memperjelas analisa data primer yang diperoleh di lapangan. Data sekunder dapat berupa bahan-bahan kepustakaan, perundang-undangan, dokumen, makalah ilmiah, jurnal, artikel, majalah, surat kabar, dan internet yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. KUHPerdata khususnya buku III tantang Perikatan
- b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d. Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan
- e. Peraturan Bank Indonesia No. 7/52/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Kartu Kredit
- f. Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
- g. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- h. Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/60/DASP tentang Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian.

- i. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/61/DASP Tentang Pengawasan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu Kredit
- j. Buku panduan PT. Bank Central Asia, Tbk.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk yang berkompeten dalam penanganan kartu kredit nasabah yakni karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk di bagian Kartu kredit dan beberapa orang nasabah selaku pengguna kartu kredit.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari melakukan studi pustaka pada perpustakaan Universitas Brawijaya Malang, PDIH Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Perpustakaan Bank Indonesia, Perpustakaan PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang, penelusuran situs internet dan peraturan perundang-undangan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan skripsi ini, penulis mempergunakan beberapa teori pengumpulan data yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain :

1. Studi Lapangan

Dengan metode ini, penulis mengumpulkan data dengan terjun langsung pada objek dimana penelitian tersebut dilakukan, adapun bentuk yang dilakukan adalah wawancara. Dengan metode ini penulis melakukan tanya jawab secara lisan yang bersifat terbuka, dialogis, sistematis, dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan sebagai pedoman dan masih dimungkinkan variasi pertanyaan disesuaikan situasi dan kondisi ketika wawancara dilakukan. Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terbuka.

2. Studi Kepustakaan

Dengan metode ini, penulis memperoleh data dari buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan masalah yang diangkat, termasuk juga mempelajari dokumen-dokumen dan berkas-berkas yang ada hubungannya dengan kartu kredit, serta dari referensi-referensi yang berkaitan dengan skripsi ini.

F. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama.²³ Populasi ini dapat berupa himpunan orang, benda (baik hidup maupun mati), kejadian, kasus-kasus. Objek yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam perjanjian kartu kredit, yang meliputi PT. Bank Central Asia, Tbk selaku penerbit kartu kredit dan nasabah pemegang kartu kredit.

²³ Bambang Sunggono. *Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997. Hal: 118.

Sampel adalah himpunan bagian yang lebih kecil dari populasi atau sebagian dari populasi.²⁴ Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah “*Non Random Sampling*” yaitu cara pengambilan elemen-elemen dari populasi sedemikian rupa sehingga tidak setiap elemen atau individu dalam populasi mendapat kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi anggota sampel.²⁵ Sedangkan jenis sampel yang akan digunakan adalah “*Purposive Sampling*” yakni cara pengambilan sampel dimana pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan ke dalam sampel dilakukan secara sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut *representive* atau mewakili populasi.²⁶

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. 2 orang karyawan di bagian kartu kredit PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Malang.
- b. 4 Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang selaku pemegang kartu kredit (*Card Holder*).

G. Analisis Data

Bahan yang ada dalam penelitian ini yang berupa data primer dianalisis dengan cara deskriptif-analisis dengan mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya kemudian dianalisa berdasarkan teori-teori dan peraturan-peraturan yang berkaitan sehingga sampai pada satu kesimpulan.

Selanjutnya dilakukan analisis kontens terhadap harga sekunder terhadap data sekunder dengan menganalisis isi yang terkandung dalam berbagai

²⁴ *Ibid*, hal:119

²⁵ Marzuki. *Metodologi Riset*, Bagian Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 1977,. Hal: 45.

²⁶ *Ibid*, hal: 51

kepastakaan yang berkaitan dengan pokok bahasan sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan yang ada.

H. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel dalam penelitian ini adalah :

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh bank kepada nasabah pemegang kartu kredit baik secara preventif maupun represif. Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kartu kredit. Sedangkan perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mengatasi timbulnya kerugian dari penyalahgunaan kartu kredit.

b. Hambatan

Hambatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesulitan atau rintangan yang dihadapi pihak PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan kartu kredit.

c. Upaya

Upaya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tindakan atau cara yang dilaksanakan oleh pihak PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang untuk mengatasi hambatan dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan kartu kredit.

d. Penyalahgunaan Kartu Kredit

Adapun penyalahgunaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyalahgunaan kartu kredit seperti “pembobolan” kartu yang dilakukan oleh pihak ketiga terhadap kartu yang diterbitkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang sehingga menimbulkan kerugian yang dialami oleh pemegang kartu kredit.

e. Bank

Bank yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang yang memberikan pelayanan berupa fasilitas kartu kredit.

f. Pemegang Kartu Kredit (Cardholder)

Pemegang kartu kredit yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah seseorang yang telah diberi kepercayaan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang selaku penerbit untuk menggunakan kartu kredit dalam melaksanakan transaksi dengan merchant yang telah ditetapkan.

g. Kartu Kredit (Credit Card)

Suatu jenis alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai, yang sewaktu-waktu dapat digunakan sebagai alat transaksi di mana saja ada cabang yang dapat menerima kartu kredit dari PT. Bank Central Asia, Tbk.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan dan Kartu Kredit Bank Central Asia

1. Gambaran Umum Bank Central Asia

a. Sejarah Berdirinya Bank Central Asia (BCA)

Bank Central Asia (BCA) Tbk. pertama kali didirikan pada tanggal 21 Februari 1957 di pusat perniagaan Jakarta yang diberi nama dengan Bank Central Asia N.V. BCA mengalami perkembangan yang sangat pesat pada pertengahan 1970-an. Pada tahun 1977 BCA berusaha untuk menguasai pusat perbankan dengan cara membuka kantor cabang sebanyak mungkin untuk membentuk jaringan operasi yang luas. Setelah membuka cabang, hasil yang diperoleh adalah semakin banyaknya nasabah yang terjaring serta meningkatnya asset secara bertahap dan berlipat ganda dan pada akhirnya BCA berhasil meraih predikat prestisius di kalangan perbankan.

Gambar 2

Logo PT. Bank Central Asia, Tbk.



Sumber : www.klikbca.com

BCA menjadi bank pertama di Asia Tenggara dan mendapat kepercayaan dari visa internasional untuk mengeluarkan BCA *Visa Traveller Cheques* yang dapat diterima di seluruh dunia. Perkembangan yang bagus tersebut terus berlanjut hingga akhir tahun 1980-an, misalnya

dengan mengeluarkan BCA card yaitu sejenis *Credit Card* yang dikeluarkan dan dikelola sendiri oleh BCA.

BCA menerapkan suatu sistem kerja *Integrated Banking System* (IBS) pada tahun 1994, dimana sistem kerja tersebut dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dimana saja. Dengan demikian nasabah dapat memanfaatkan jaringan cabang BCA yang sudah tersebar luas. Sampai dengan tahun 1996, empat sub dari *Integrated Banking System (IBS)* yaitu *Integrated Deposit System (IDS)*, *Integrated Loan System (ILS)*, *Integrated Transfer System (ITS)*, dan *Customer Information System (CIS)* yang telah diterapkan di cabang-cabang BCA. Seiring dengan kemajuan teknologi, saat ini BCA juga telah dapat melayani nasabahnya melalui *Internet Banking* dan *Mobile Banking*.

Hasil upaya BCA kini dinikmati nasabah yang mencapai delapan juta orang. Dari jumlah itu, 5,2 juta di antaranya adalah pemegang kartu ATM. Di samping itu masih ada lagi pemegang kartu kredit keluaran BCA yang mencapai 300.000 orang. Selain dapat dilihat BCA saat ini merajai pasaran ATM yang berjumlah 4000 unit pada 2005, dan investasi pada teknologi informasi.²⁷ Itulah gerakan yang saling menopang penawaran berbagai jenis kartu BCA, yakni ATM, kartu debit, kartu kredit.

Kartu debit BCA saat ini diterima sedikitnya 3.000 gerai (*merchant*). Untuk memperlancar, BCA telah memasang sekitar 7.000 mesin transaksi debit (*electronic data capture*). Semua itu demi memperlancar penawaran kartu multiguna tersebut. Fungsi dan kegunaan kartu atau disebut *feature*

²⁷www.ciosociety.com, *BCA, Menjadi yang Terbesar dengan dukungan Teknologi Informasi*, diakses pada tanggal 20 Juni 2009

selalu diupayakan untuk ditambah dari tahun ke tahun, di samping jaringan ATM. Komitmen BCA, menambah ATM 10 persen setiap tahun. Tujuannya apalagi kalau bukan kepuasan nasabah.

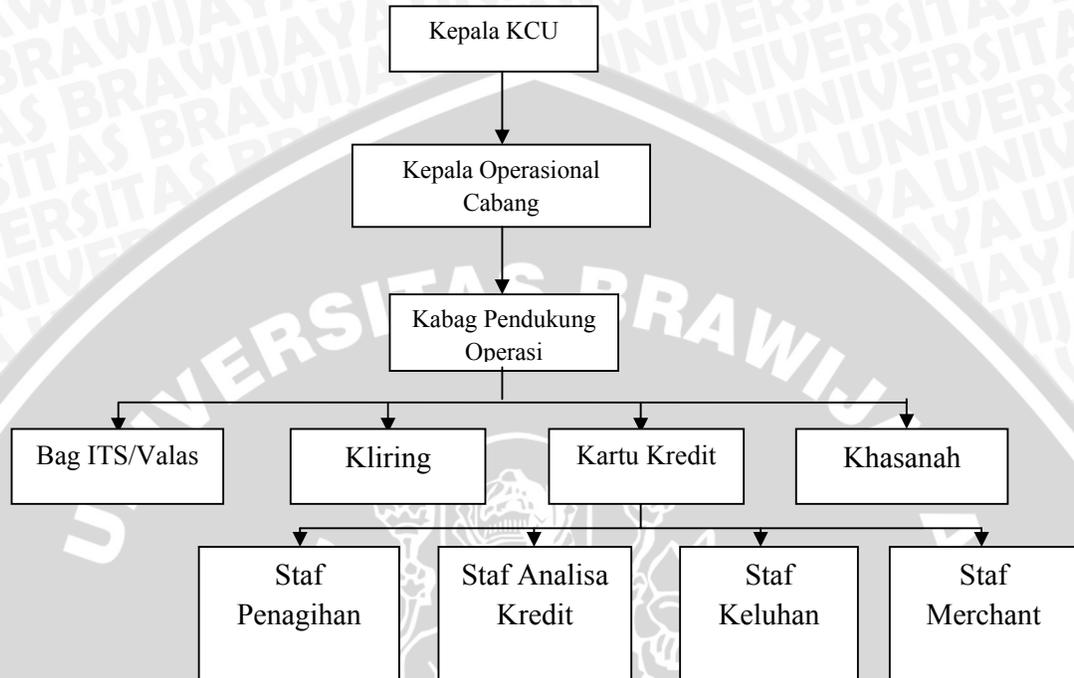
b. Sejarah Berdirinya BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Malang

Sejak digulirnya Paket Oktober 1988 (pakto 88), ijin pembentukan bank dan penambahan kantor cabang dipermudah. Momentum ini digunakan oleh BCA untuk memperluas jaringan kantor cabangnya dengan membuka kantor cabang utama dan kantor cabang pembantu di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Kota Malang sebagai Kantor Cabang Utama. Sebagai Kantor Cabang Utama, BCA Tbk. KCU Malang mempunyai beberapa Kantor Cabang Pembantu (KCP) di Malang dan sekitarnya sehingga BCA dapat melayani nasabahnya dari seluruh lapisan. Kantor Cabang Pembantu yang berada di bawah koordinasi BCA Tbk. KCU Malang antara lain KCP Gatot Subroto, KCP Dinoyo, KCP Rampal, KCP Borobudur, KCP Kawi.

c. Struktur Organisasi Kartu Kredit BCA KCU Malang

Untuk mengelola sebuah bank dibutuhkan adanya sistem kerja yang efektif dan efisien. Mengingat tujuannya adalah tercapainya pelayanan terhadap nasabah yang memuaskan maka struktur organisasi harus dapat menjamin tercapainya tujuan tersebut. Adapun struktur organisasi Kartu Kredit pada PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk. KCU Malang adalah sebagai berikut :

Bagan 1.
Struktur Organisasi Kartu Kredit pada
PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Malang



Sumber : Data Primer, diolah tahun 2009

Berdasarkan struktur organisasinya tersebut, maka tugas-tugas secara umum untuk Pimpinan Cabang Utama, Kepala Operasional Cabang, Kepala Bagian Pendukung Operasi, dan bagian-bagian kartu kredit dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Pimpinan Kantor Cabang Utama

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari bertanggung jawab dalam melakukan pengendalian terhadap seluruh bagian (produk, jasa, sistem dan dana, pemasaran, dan kredit) baik berupa transaksi finansial maupun transaksi non finansial.



2) Kepala Operasional Cabang

Kepala Bidang Operasional dalam melaksanakan tugas sehari-hari bertanggung jawab penuh dan langsung kepada Pimpinan Kantor Cabang Utama. Memiliki wewenang untuk mengendalikan sebagian transaksi finansial (sesuai bidangnya), dibantu oleh kepala bagian operasional, customer service, sistem informasi dan *head teller*. Kepala bagian bertanggung jawab pada kepala bidang operasional.

3) Kepala Bagian Pendukung Operasi

Kepala Bagian Pendukung Operasi dalam melaksanakan tugas sehari-hari bertanggung jawab mengontrol dan mengkoordinir tugas-tugas staff *Integrated Transfer System* (ITS), Staff Kartu Kredit, Kliring, dan Khasanah.

a) Staff ITS

Staf ITS dalam melaksanakan tugas sehari-hari bertanggung jawab melakukan entry data atas warkat inkaso, kiriman uang baik mata uang Rupiah maupun Valuta Asing (*Valas*). Melakukan pengiriman warkat inkaso ke cabang tujuan melalui ekspedisi dan melakukan pengarsipan atas dokumen-dokumen kiriman uang, inkaso, dan sebagainya.

b) Staf Kliring

Staf kliring dalam tugasnya sehari-hari bertanggung jawab melakukan entry data atas warkat-warkat bank lain, diaplikasi sistem kliring lokal, melakukan input slip setoran kliring nasabah, melakukan input data atas setoran pemindahan, melakukan input

data atas tarikan pemindahan dan melakukan pengarsipan atas dokumen warkat.

c) Staf Rupa-rupa (Kartu Kredit)

Staf rupa-rupa dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari bertanggung jawab melakukan penginputan atau entry data atas tagihan telepon nasabah, Kartu kredit dan *save deposit box* (SDB), melakukan pendebitan atas SDB, membuat debet nota atas tagihan telepon, membuat nota kredit atas tagihan merchant dan melakukan pengarsipan dokumen untuk semua telepon, Kartu Kredit, dan SDB.

d) Staf Khasanah

Tugas Staf Khasanah secara umum adalah menerima setoran dan laporan harian dari teller, melayani Cek Bilyet Giro dalam jumlah besar, dan melayani tukar menukar uang.

4) Kepala Bagian Kartu Kredit

Kepala bagian kartu kredit dalam tugasnya sehari-hari bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan Kantor Cabang Utama. Memiliki wewenang untuk mengontrol dan mengawasi staf-staf bagian kartu kredit antara lain staf penagihan, staf analisa kredit, staf keluhan, dan staf *Merchant*.

a) Staf Penagihan

Staf penagihan bertanggung jawab melakukan penginputan data tagihan nasabah pemegang kartu kredit. Melakukan penagihan bulanan atas transaksi kartu kredit pemegang kartu.

b) Staf Analisa Kredit

Staf analisa kredit bertanggung jawab melakukan analisa terhadap keadaan kredit nasabah, apakah termasuk ke dalam kredit lancar, kredit dalam pengawasan, atau kredit macet.

c) Staf Keluhan

Staf keluhan bertanggung jawab menampung keluhan nasabah atas kartu kreditnya, serta segera melaporkan ke *Card Center* untuk segera ditindaklanjuti, setelah itu mengikuti perkembangan penyelesaian dari *Card Center* untuk dilaporkan ke nasabah.

d) Staf *Merchant*

Staf *Merchant* bertanggung jawab menginput data tagihan dari *merchant*, melakukan kerjasama, serta melakukan pembayaran tagihan *merchant*.

2. Kartu Kredit PT. Bank Central Asia, Tbk. KCU Malang.

Kartu kredit (*Credit Card*) merupakan alat pembayaran yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi baik barang maupun jasa di tempat-tempat yang telah menjalin kerjasama dengan bank penerbit. Penggunaan kartu ini dapat digunakan di semua tempat yang telah menjalin kerjasama dengan BCA baik toko, hotel, restoran, dan tempat-tempat wisata.

Produk BCA *Card* pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Malang terdapat 2 jenis yaitu Kartu Kredit BCA *Silver* dan Kartu Kredit BCA *Gold*. Masing-masing jenis kartu kredit tersebut terdiri dari BCA Card,

MasterCard dan VISA dan VISA Batman. Untuk pemegang kartu utama, dikenakan iuran tahunan Rp. 75.000,00 untuk masing-masing kartu (BCA Card, *MasterCard*, dan VISA) dengan jenis kartu kredit *silver* dan Rp. 125.000,00 untuk jenis *gold*. Untuk pemegang kartu tambahan, dikenakan iuran tahunan sebesar Rp. 50.000,00 untuk masing-masing kartu (BCA Card, *MasterCard*, dan VISA) untuk jenis *silver* dan Rp. 100.000,00 untuk jenis *gold*.²⁸

Gambar 3

Contoh Macam-macam Kartu Kredit BCA



Sumber : www.klikbca.com

B. Prosedur Kepemilikan Kartu Kredit dan Mekanisme Transaksi Menggunakan Kartu Kredit

1. Prosedur Kepemilikan Kartu Kredit BCA

Permohonan aplikasi penerbitan kartu kredit pada umumnya relatif sama pada setiap kantor BCA. Untuk memperoleh fasilitas tersebut, terlebih dulu seseorang harus menjadi nasabah BCA dan mengajukan permohonan fasilitas kartu kredit bagi yang telah memiliki rekening di BCA. Syarat permohonan ini telah disediakan oleh pihak BCA yang tertuang dalam bentuk perjanjian baku dalam formulir aplikasi permohonan penerbitan

²⁸ www.klikbca.com/individual/silver/product.... Diakses pada tanggal 10 juni 2009.

kartu. Hal-hal yang yang pada umumnya dilakukan dalam pengajuan aplikasi permohonan kartu kredit antara lain :²⁹

1) Nasabah mengajukan permohonan sebagai pemegang kartu kredit dengan memenuhi persyaratan yang telah tercantum dalam form permohonan aplikasi kartu kredit yang memuat :

a) Data Pribadi

Berisi nama nasabah secara lengkap sesuai dengan identitas pemohon yang berlaku (KTP, SIM, Paspor), nomor KTP, kewarganegaraan, tempat dan tanggal lahir, serta alamat lengkap pemohon serta pendidikan terakhir.

b) Pekerjaan

Yang dilaksud dengan pekerjaan, dapat disebutkan wiraswasta atau pegawai swasta, atau dapat juga kalangan profesional tertentu. Dokumen-dokumen yang perlu dilengkapi bagi wiraswasta adalah seluruh data perijinan perusahaannya, sedangkan bagi pegawai swasta atau kalangan profesional adalah dapat berupa surat keterangan tentang penghasilan yang diperoleh.

c) Data Penghasilan dan Referensi Bank

Penghasilan pemohon dihitung besarnya per tahun dari penghasilan pokok dan penghasilan tambahan. Aktifitas pemohon dalam menatabukukan penghasilan yang diperolehnya pada lembaga keuangan Bank dan bukan Bank disertai dengan

²⁹ Kartu Kredit BCA, Materi Peserta Divisi Pelatihan dan Pengembangan PT.Bank Central Asia,Tbk.

dokumen-dokumen rekening koran, tabungan, deposito, atau pendukung lainnya.

d) Data lainnya

Data lainnya merupakan data pendukung sesuai dengan masing-masing pemohon. Misalnya pemohon telah berkeluarga, akan dimintakan keterangan tentang suami/istri, perusahaan atau pekerjaannya, dilengkapi dengan domisili lembaga yang dimaksud. Selain itu data lainnya berupa rekening bagi pendebitan transaksi.

e) Data Kartu Tambahan

Data kartu tambahan diisi bagi pemohon yang melengkapi dengan kartu tambahan. Untuk kartu tambahan dimintakan dokumen-dokumen pribadi yang dipersyaratkan.

f) Pernyataan Pemohon

Umumnya pada setiap aplikasi, terdapat pernyataan dari pemohon tentang kebenaran dari informasi yang diberikan kepada bank penerbit, dokumen yang diserahkan, menerima alasan-alasan terhadap penolakan aplikasi penerbitan kartu kredit dan kesediaan untuk terikat dalam persyaratan-persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang tertuang dalam perjanjian penerbitan kartu kredit.

- 2) Bank Central Asia memberikan pilihan jenis kartu antara lain BCA Card, BCA *Master card* maupun BCA Visa card. Selain itu tipe kartu yang digunakan antara lain *silver*, *gold*, maupun *platinum*.

- 3) Bank menganalisis permohonan dari nasabah berdasarkan data yang diterima. Analisis yang dilakukan oleh bank penerbit seperti halnya permohonan fasilitas kredit pada umumnya.

Analisis yang dilakukan oleh bank penerbit tersebut melalui kesanggupan calon pemegang kartu untuk membayar tagihan kartu yang telah dibebankan dan bonafiditas dari calon yang bersangkutan. Kedua hal tersebut sangat penting sebagai dasar pertimbangan pihak bank untuk mengabulkan permohonan penerbitan kartu atau tidak. Tindakan ini merupakan tindakan preventif mengenai kemungkinan tidak mempunya pemegang kartu untuk membayar tagihan.

- 4) Setelah semua syarat terpenuhi dan menurut penilaian bank calon pemohon dianggap mampu menjadi pemegang kartu, maka oleh bank ditentukan :
 - a) Nomor Urut dari kartu kredit;
 - b) Tanggal jatuh tempo dari kartu kredit, kalau BCA biasanya berlaku 1 tahun;
 - c) Batas biaya maksimum yang diperbolehkan untuk melakukan satu kali transaksi;
- 5) Setelah kartu kredit dikeluarkan oleh bank penerbit, pemegang kartu dapat mempergunakannya sebagai alat pembayaran di tempat-tempat yang telah mengadakan perjanjian kerjasama dengan penerbit.

2. Mekanisme Transaksi Menggunakan Kartu Kredit BCA

Prosedur transaksi dalam mekanisme kartu kredit sebagai alat pembayaran melibatkan 3 pihak antara lain pihak Bank Penerbit kartu kredit atau issuer bank, pemegang kartu atau card holder, dan pedagang barang/jasa atau *merchant*.

Adapun mekanisme transaksi tersebut adalah :³⁰

- a. *Issuer bank* atau Bank penerbit, disebut juga sebagai kreditur, menerbitkan kartu kredit untuk seorang *cardholder*, setelah *cardholder* memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. Pemegang kartu melakukan transaksi pembelian barang atau jasa pada *merchant* dengan menunjukkan kartu kredit yang dimilikinya dan selanjutnya menandatangani bill atau faktur pembelian. Sebelum proses bill atau faktur ditandatangani, pihak *merchant* akan memeriksa secara seksama mengenai keaslian kartu kredit yang bersangkutan antara lain tentang nama *cardholder* dan tandatangan.
- c. *Merchant* akan menyerahkan tagihan yang telah ditandatangani oleh pemegang kartu kepada bank penerbit untuk menagih pembayaran atas transaksi penjualan tersebut. Selanjutnya Bank penerbit akan membayar sejumlah nilai transaksi setelah dikurangi dengan *discount rate* untuk keuntungan bank penerbit.
- d. Setelah tenggang waktu tertentu atau tanggal jatuh tempo seperti yang dituangkan dalam perjanjian (misalnya 20 hari pembayaran kepada *merchant*), bank penerbit akan menagih kepada pemegang kartu

³⁰ Kartu Kredit BCA, Materi Peserta Divisi Pelatihan dan Pengembangan PT.BCA,Tbk.

sejumlah nilai transaksi. Statement tagihan berisi perincian informasi mengenai hal-hal sebagai berikut :

- 1) Nomor kartu kredit. Nomor kartu merupakan nomor identitas yang harus selalu tercantum di setiap tagihan pembayaran kartu.
- 2) Tanggal tagihan, yaitu tanggal dimana perincian tagihan dicetak. Tanggal jatuh tempo berkisar antara 7-15 hari setelah tanggal penagihan.
- 3) Tanggal jatuh tempo, yaitu tanggal dimana batas paling lambat untuk pembayaran atas tagihan kartu kredit. *Issuer* akan membebankan biaya keterlambatan pembayaran (*late charge*) kepada pemegang kartu apabila pembayaran dilakukan melebihi tanggal jatuh tempo.
- 4) Pembayaran minimum, yaitu pembayaran terendah yang merupakan kewajiban pemegang kartu yang harus dibayarkan sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran. Pembayaran minimum tersebut berkisar antara 10-20 % dari total tagihan, atau misalnya minimum Rp. 50.000,00.
- 5) Limit kredit, adalah jumlah penarikan maksimal yang diberikan untuk setiap kartu. Jumlah limit kredit masing-masing pemegang kartu biasanya berbeda-beda tergantung credit standing anggota yang bersangkutan.
- 6) Tanggal transaksi, yaitu tanggal terjadinya transaksi pembayaran barang/jasa dan penganbilan uang tunai.
- 7) Nomor referensi, yaitu nomor urut setiap transaksi.

C. Macam-macam Penyalahgunaan Kartu Kredit Oleh Pihak Ketiga

Berdasarkan hasil penelitian, pada periode Januari-April 2009 telah dilaporkan adanya 15 kasus pengaduan penyalahgunaan kartu di wilayah kerja BCA KCU Malang seperti yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 1

Kasus Pengaduan penyalahgunaan Kartu Kredit Oleh Pihak Ketiga di Wilayah Kerja PT. BCA,Tbk KCU Malang Periode Januari-April 2009

Jenis Kasus	Jumlah
Transaksi dengan Menggunakan Kartu Palsu (<i>Counterfeit Card</i>)	5
Pencurian Identitas (<i>Skimming</i>)	2
Pencurian Data Lewat Komputer (<i>Phising</i>)	2
Lain-Lain	6
Total	15

Sumber : Data Primer diolah tahun 2009

Pada tabel di atas dapat kita ketahui bahwa terdapat pengaduan maupun penyaduan penyalahgunaan kartu kredit yang dilakukan nasabah pemegang kartu kredit kepada penerbit kartu kredit di wilayah kerja PT. BCA,Tbk. KCU Malang. Pengaduan tersebut antara lain melalui transaksi dengan menggunakan kartu palsu (*Counterfeit Card*) sebanyak 5 pengaduan, Pengaduan pencurian identitas sebanyak 2 kasus, Pengaduan pencurian data lewat internet sebanyak 2 kasus, dan lain-lain (contohnya laporan kehilangan kartu, pemblokiran, tagihan) sebanyak 6 kasus. Hal ini menunjukkan bahwa di wilayah Malang tingkat pengaduan penyalahgunaan kartu kredit cukup besar.

Selanjutnya modus yang digunakan para pelaku penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga yang bermacam-macam dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Counterfeit Card (Transaksi dengan kartu Palsu)

Modus penyalahgunaan ini terjadi dengan cara memalsukan *magnetic stripe* yang ada di belakang kartu kredit. Kartu kredit palsu dibuat seperti kartu kredit asli. Biasanya pelaku modus pemalsuan kartu kredit ini adalah sindikat yang melibatkan pembuat kartu kredit palsu dan pemberi nomor kartu kredit. Untuk menanggulangi modus tersebut pihak Bank BCA Tbk. KCU Malang menghimbau agar pihak *merchant* lebih waspada terhadap kartu kredit yang digunakan untuk bertransaksi dan segera menghubungi bank bila ada transaksi yang mencurigakan. Sedangkan bagi pemegang kartu kredit agar berhati-hati dalam menyimpan dan mempergunakan kartu kredit, dan apabila menemukan tagihan atau pengurangan saldo yang tidak wajar diharapkan segera menghubungi pihak bank untuk segera dilakukan investigasi.³¹

b) Skimming (Pencurian Identitas)

Skimming (pencurian identitas) adalah tindakan yang dilakukan untuk mengetahui dan mempergunakan secara tidak sah atas identitas pemegang kartu kredit seperti nama, alamat rumah/kantor/email, nomer PIN (*Personal Identification Number*), Nomor kartu kredit, password,

³¹ Hasil wawancara dengan Bp. Agus Torukie, SE. Staf bagian Kartu Kredit PT. BCA,Tbk. KCU Malang pada tanggal 17 Mei 2009

ataupun informasi personal lainnya. Berbagai macam cara bisa digunakan untuk mencuri informasi personal dari pemegang kartu kredit, mulai dari pemanfaatan data personal yang terdapat pada dompet pemegang kartu yang jatuh/hilang, kecerobohan pemegang kartu yang membuang dokumen pribadi tanpa dihancurkan terlebih dahulu, mengintip pada saat pemegang kartu bertransaksi melalui ATM (*Automatic Teller Machine*) atau di depan kasir. Yang sering digunakan adalah dengan menelepon pemegang kartu dan mengatakan bahwa pemegang kartu memperoleh undian berhadiah dan menanyakan informasi tentang kartu kreditnya dengan berpura-pura sebagai pegawai bank. Teknik Skimming ini masuk ke dalam modus penyalahgunaan *Identity Theft* (IDT).³²

c) ***Phishing* (pencurian data lewat komputer)**

Phishing merupakan teknik untuk mencuri *personal information* (alamat email, nomor rekening, dan data pribadi lainnya) yang dilakukan oleh pihak ketiga dengan mengirimkan email yang seolah-olah datang dari bank penerbit kartu kredit. Teknik "*phishing*" melalui internet biasanya dilakukan dengan menggunakan alamat email palsu dengan memanfaatkan logo milik bank penerbit. Biasanya pelaku *phishing* meminta pemegang kartu kredit untuk mengupdate informasi sehubungan dengan kartu kreditnya³³. Contohnya, pelaku *phishing* mengaku sebagai pihak bank penerbit kartu kredit. Mereka meminta untuk mengakses situs palsu dan

³² www.google.com *Hati-hati Bahaya Pencurian Identitas*, diakses pada tanggal 10 Juni 2009

³³ www.suaramerdeka.com *Menjaga Kerahasiaan Kartu Kredit*, Diakses tanggal 28 Februari 2009

mengupdate nomor PIN ataupun *expire date* kartu kredit di situs palsu tersebut. Modus penyalahgunaan ini dapat dikategorikan ke dalam modus *Carding*.

Untuk mengantisipasi modus *phising* ini pihak Bank BCA Tbk. KCU Malang menghimbau kepada pemegang kartu kredit agar³⁴:

- 1) Berhati-hati jika menerima email yang diragukan yang meminta informasi tentang tabungan maupun kartu kredit. Pihak BCA tidak pernah meminta informasi rahasia melalui email.
- 2) Jika menerima email yang meminta untuk memberikan informasi tentang rekening dan mengunjungi situs BCA, pastikan bahwa situs tersebut adalah resmi milik BCA (www.klikbca.com).
- 3) Untuk melindungi lebih jauh terhadap penipuan Kartu Kredit melalui internet pastikan memasukkan alamat URL yang lengkap dalam alamat browser. Jika menerima email yang berisi peringatan mengenai apapun tentang kartu kredit, jangan membalas atau mengklik link yang ada di dalam email. Tetapi ketik alamat situs BCA yang sebenarnya di browser.

D. Hambatan Yang Dihadapi PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang dalam melindungi pemegang kartu kredit (*Card Holder*) dari penyalahgunaan kartu kredit.

³⁴ Hasil wawancara dengan Bpk. Agus Torukie, SE. Bagian Kartu Kredit PT. BCA, Tbk. KCU Malang pada tanggal 17 Mei 2009

Perlindungan yang diberikan oleh bank sebagai penerbit kartu kredit kepada pemegang kartu kredit dapat berupa perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif dalam arti perlindungan yang diberikan untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan berkaitan dengan kartu kredit. Sedangkan perlindungan represif dalam arti perlindungan yang diberikan untuk menyelesaikan masalah yang sedang atau sudah terjadi berkaitan dengan kartu kredit. Dalam memberikan perlindungan terhadap pemegang kartu, PT.BCA Tbk. KCU Malang mengalami hambatan antara lain sebagai berikut:

1. Hambatan yang Dihadapi PT. Bank Central Asia,Tbk KCU Malang Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (*Card Holder*) dari Penyalahgunaan Kartu Kredit Oleh Pihak Ketiga Secara Preventif.

- a. Kurangnya pemahaman Nasabah tentang hak dan kewajibannya dalam menggunakan kartu kredit

Dalam aplikasi permohonan penerbitan kartu kredit telah dicantumkan mengenai hak dan kewajiban antara bank penerbit dan nasabah yang akan menggunakan kartu kredit. Jika nasabah mengajukan permohonan penerbitan kartu kredit, maka nasabah tersebut harus mematuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh bank penerbit kartu kredit. Akan tetapi pada kenyataannya, banyak nasabah tidak membaca, tidak mengerti, bahkan meremehkan persyaratan tersebut.

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/2005 pada pasal 4 (1) menyatakan bahwa “*Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam*

bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank". Serta dijelaskan lebih lanjut pada ayat (2) yang menyatakan "*Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis dan atau lisan*". Dan pada pasal 5 diatur tentang kewajiban menjelaskan resiko yang menyertai produk bank tersebut. Hal ini bertolak belakang dengan kenyataan yang terjadi di lapangan bahwa nasabah bank yang dilindungi haknya untuk meminta informasi tentang apapun yang berkaitan dengan produk bank dan apa saja resiko yang melekat pada produk bank tersebut cenderung meremehkan persyaratan tersebut.

Hal ini akan menjadi masalah ketika ada pengaduan dari nasabah pemegang kartu kredit yang merasa bahwa telah dirugikan. Misalnya pada kasus pada Bank BCA KCU Malang, seorang nasabah yang merasa tidak melakukan transaksi di satu perbelanjaan kota Malang, ternyata dalam tagihan (*billing statement*) kartu kredit tercantum bahwa nasabah pemegang kartu pernah melakukan transaksi di tempat tersebut.

Apabila nasabah pemegang kartu minta ganti rugi kepada bank, akan tetapi setelah dilakukan investigasi oleh *BCA Card Center*, ternyata merchant dapat mengirim atau membuktikan bukti faktur (*sales slip*) pembelian kepada *Card Center*, tetapi nasabah pemegang kartu tidak dapat menunjukkan bukti karena merasa tidak melakukan transaksi dan tidak ada copy fakturnya sehingga ganti rugi terhadap nasabah tidak dapat dilakukan. Tidak diperolehnya ganti rugi ini,

sesuai klausul yang ada pada aplikasi permohonan penerbitan kartu kredit yang didasarkan pada hak dan kewajiban nasabah pemegang kartu dengan pihak bank penerbit.

Dari kasus tersebut permasalahan lebih cenderung karena nasabah kurang memahami syarat-syarat atau ketentuan yang tercantum dalam perjanjian. Dalam pasal 8 aplikasi permohonan penerbitan kartu kredit menyatakan bahwa :

Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan kartu maupun penyalahgunaan kartu, baik oleh Pemegang Kartu maupun orang lain. Semua tagihan berikut biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan penggunaan kartu oleh pemegang kartu tambahan menjadi tanggungjawab pemegang kartu, dengan tidak menutup kemungkinan apabila dianggap perlu oleh BCA, BCA berhak untuk menagih secara langsung kepada pemegang kartu tambahan atas transaksi yang telah ditandatangani oleh pemegang kartu tambahan.

Dalam pasal 8 di atas mengandung makna bahwa pemegang kartu harus selalu menyimpan bukti copy faktur yang telah mereka tanda tangani saat melakukan transaksi. Apabila di kemudian hari terjadi permasalahan yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan, pemegang kartu dapat membuktikan dengan menunjukkan copy faktur sehingga tidak dirugikan.³⁵

- b. Kurangnya Pemahaman Pihak Perbankan Terhadap Peraturan-Peraturan yang Dikeluarkan oleh Bank Indonesia

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Setiawati, Bagian Prioritas PT. BCA,Tbk. KCU Malang pada tanggal 17 Mei 2009

Pada kenyataannya banyak peraturan-peraturan yang telah dikeluarkan Bank Indonesia (BI) yang berkaitan dengan kartu kredit, tetapi peraturan-peraturan BI antara lain tentang penyelesaian pengaduan nasabah dan peraturan lain yang dikeluarkan oleh BI masih kurang efektif dijalankan oleh pegawai bank penerbit kartu kredit sehingga dapat menjadi kendala dalam melindungi pemegang kartu. Misalnya dalam hal pengaduan nasabah, kadang kalanya bank tidak melakukan penyelesaian sesuai dengan peraturan penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana yang terdapat dalam PBI No. 7/7/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah. Selama ini Pihak Bank BCA Tbk. KCU Malang selalu menerapkan pengaduan secara tertulis. Padahal dalam PBI No. 7/7/2005 pasal 6 ayat (2) mengatur bahwa, “ *Pengaduan seperti yang dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan* ”.³⁶

Tidak efektifnya pelaksanaan peraturan yang dikeluarkan oleh BI dapat disebabkan oleh kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh BI terkait pelaksanaan peraturan-peraturan yang telah diterbitkannya. Pasal 33 PBI No. 7/52/PBI/2005 Tentang penyelenggaraan kegiatan APMK menjelaskan bahwa bentuk pengawasan yang dilakukan oleh BI kepada bank penerbit APMK adalah secara langsung dan tidak langsung. Hal ini telah diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran No. 7/61/DASP tanggal 30 Desember 2005 tentang pengawasan

³⁶ Pasal PBI No. 7/7/PBI/2005 mengatur tentang Kewajiban Bank menerima pengaduan dari nasabah terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah.

penyelenggaraan kegiatan APMK yang dilakukan terutama melalui pengawasan tidak langsung, dan apabila diperlukan dapat dilakukan melalui pengawasan langsung.³⁷

2. Hambatan yang Dihadapi PT.Bank Central Asia,Tbk KCU Malang Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (*Card Holder*) dari Penyalahgunaan Kartu Kredit Oleh Pihak Ketiga Secara Represif

a. Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang membutuhkan jangka waktu lama

Setiap laporan pengaduan dari nasabah pemegang kartu kredit yang masuk akan diterima BCA KCU Malang untuk kemudian diteruskan ke *Card Center* di Jakarta untuk diselesaikan. Persoalannya di sini adalah terkait dengan jangka waktu penyelesaian yang dilakukan oleh *Card Center* tergantung kasus per kasus seluruh Indonesia sedangkan nasabah ingin memperoleh penyelesaian segera. Hal ini menjadi kurang efisien jangka waktu penyelesaian kasus yang dialami pemegang kartu kredit.³⁸

Dalam pasal 6 ayat (4) PBI Nomor 7/7/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah terdapat aturan tentang penyelesaian pengaduan nasabah secara lisan yaitu, “*Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja*”.

Sedangkan untuk pengaduan nasabah secara tertulis diatur dalam pasal

³⁷ Hasil wawancara dengan Bpk. Agus Torukie, SE. Bagian Kartu Kredit PT. BCA, Tbk. KCU Malang pada tanggal 18 Mei 2009

³⁸ Hasil wawancara dengan nasabah pemegang kartu kredit BCA pada 17 Mei 2009

10 yang berisi, “ *Bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis*”. Tetapi yang terjadi di lapangan nasabah masih mengeluhkan tentang jangka waktu penyelesaian pengaduan.

b. Nasabah tidak segera melapor jika kartu kreditnya hilang

Dalam aplikasi permohonan penerbitan kartu kredit terdapat ketentuan sebagai berikut :

Dalam hal kartu hilang, Pemegang Kartu wajib segera memberitahukan kepada BCA secara tertulis atau melalui telepon. Pemegang kartu bertanggungjawab atas semua transaksi yang terjadi sampai asli surat laporan hilang diterima dan diketahui oleh pejabat yang berwenang di BCA³⁹.

Hal ini sebagai tindakan pengamanan menghindari kartu kredit tersebut jatuh ke tangan orang lain yang berniat tidak baik. Apabila kartu tersebut tidak segera dilaporkan dan dilakukan tindakan pengamanan seperti pemblokiran kartu. Maka setiap transaksi yang dilakukan oleh orang yang memiliki kartu curian tersebut akan dibebankan pada tagihan pemegang kartu yang sebenarnya.

Dalam kasus yang pernah terjadi, pada BCA KCU Malang masih ada nasabah yang tidak segera melaporkan kehilangan kartunya pada pihak bank sehingga kartu yang hilang tersebut digunakan oleh pihak lain yang tidak punya itikad baik. Karena pemegang kartu tidak segera melaporkan peristiwa kehilangan kartunya, maka bank tidak akan

³⁹ Tercantum dalam Pasal 4 Ketentuan Pengajuan Kartu Kredit BCA, Formulir Aplikasi Pengajuan Kartu terdapat pada bagian Lampiran

memberikan ganti rugi apapun terhadap pemegang kartu atas setiap transaksi yang dilakukan setelah kartu tersebut berpindah tangan.⁴⁰

- c. Adanya *surcharge* yang dikenakan oleh merchant tanpa sepengetahuan nasabah pemegang kartu kredit.

Surcharge (pembebanan biaya tambahan) oleh *merchant* kepada pemegang kartu kredit ketika melakukan transaksi juga merupakan hambatan yang ditemui penerbit dalam pelayanan kartu kredit. Pembebanan biaya tambahan ini dibebankan oleh merchant untuk menutupi biaya operasional merchant dan biaya tersebut dibebankan pada pemegang kartu, seperti pulsa yang digunakan untuk koneksi ke server Bank BCA, serta kurangnya penyuluhan dan pengawasan yang diberikan bank penerbit secara berkala kepada *merchant*. Harusnya bank penerbit memberikan pengawasan secara berkala sehingga merchant tidak melakukan pembebanan biaya dengan atau tanpa sepengetahuan pemegang kartu sehingga merugikan pemegang kartu.⁴¹

Pembebanan biaya ini menjadi hambatan karena seringkali *merchant* membebankan *surcharge* tanpa sepengetahuan pemegang kartu kredit sehingga dimungkinkan nasabah pemegang kartu kredit merasa dirugikan dan melakukan pengaduan kepada penerbit kartu kredit. Padahal dalam ketentuan perjanjian antara bank penerbit atau

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Bpk. Agus Torukie, SE. Bagian Kartu Kredit PT. BCA, Tbk. KCU Malang pada tanggal 18 Mei 2009

⁴¹ Hasil wawancara dengan staff Swalayan "X", Salah satu merchant yang bekerja sama dengan PT.BCA,Tbk. KCU Malang pada tanggal 24 Mei 2009

BCA *Card Center* dengan *merchant* terdapat klausul yang menyatakan bahwa :⁴²

Pengusaha dilarang untuk mengenakan biaya tambahan dalam bentuk apapun kepada Pemilik Kartu Kredit atas transaksi yang menggunakan kartu kredit dan wajib memberikan harga yang sama dengan harga yang diberikan kepada umum.

Berdasarkan ketentuan dalam perjanjian antara penerbit kartu kredit dengan *merchant* tersebut, maka *merchant* tidak diperbolehkan untuk mengenakan *surcharge* kepada nasabah kartu kredit saat melakukan transaksi. Akan tetapi tetap saja ada *merchant* yang membebankan *surcharge* pada pemegang kartu kredit. Hal ini menjadi hambatan apabila ada nasabah merasa keberatan dengan *surcharge* tersebut dan membuat laporan pada bank. Menanggapi hal ini bank tidak dapat berbuat apapun karena setiap faktor yang ada merupakan tanggung jawab pemegang kartu. Seharusnya dalam setiap transaksi atau menandatangani faktor pemegang kartu lebih teliti dalam mempelajari faktor transaksi dan berhak bertanya kepada *merchant* apabila ada pembebanan tambahan biaya.⁴³

⁴² Tercantum dalam pasal 7 Perjanjian Kerjasama PT.BCA,Tbk. dengan Merchant Kartu Kredit

⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Setiawati, Bagian Nasabah Prioritas PT. BCA, Tbk. KCU Malang tanggal 17 Mei 2009

E. Upaya Yang Dilakukan PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (*Card Holder*) Dari Penyalahgunaan Kartu Kredit Oleh Pihak Ketiga.

Upaya yang dilakukan BCA, Tbk KCU Malang untuk mengatasi berbagai hambatan dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan baik dalam perlindungan secara preventif maupun perlindungan secara represif terhadap penyalahgunaan kartu kredit antara lain :

1. Upaya PT. Bank Central Asia, Tbk. KCU Malang sebagai penerbit kartu kredit untuk mengatasi hambatan dalam melindungi pemegang kartu kredit (*Card Holder*) dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga secara preventif.

- a. Melakukan penyuluhan terhadap calon pemegang kartu kredit mengenai kartu kredit beserta resikonya yang dapat ditimbulkannya

Penyalahgunaan kartu kredit yang diakibatkan oleh penggunaan kartu kredit di masyarakat seringkali menimbulkan kerugian bagi banyak pihak antara lain pihak pemegang kartu kredit dan penerbit kartu kredit. Salah satu hambatan yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman nasabah pemegang kartu terhadap hak dan kewajiban atas kartu kredit yang dimilikinya.

Untuk mengatasi hal ini, maka pihak bank penerbit kartu perlu melakukan penyuluhan tentang penggunaan kartu kredit yang baik dan benar serta segala resiko yang melekat pada kartu kredit pada saat permohonan penerbitan kartu kredit pertama kalinya. Selain itu menghimbau kepada pemegang kartu kredit agar menjaga baik-baik

Personal Identification Number (PIN) kartu kreditnya agar tidak diberitahukan kepada siapapun termasuk kepada pegawai bank penerbit sekalipun, karena pegawai bank tidak akan meminta nomor PIN nasabah pemegang kartu kredit.

Pelaksanaan penyuluhan kepada nasabah mengenai hak dan kewajiban pada saat pertama kali menerima kartu kredit serta kemungkinan resiko yang terjadi dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak-pihak yang tidak beritikad baik tersebut sesuai dengan aturan yang tertera pada pasal 5 PBI No 7/6/PBI/2005. Oleh karena itu BCA Cabang Malang berupaya memberikan penyuluhan kepada nasabah sebagai berikut.⁴⁴

- a) Pastikan kartu kredit berada dalam pengawasan pemegang dengan memeriksa secara berkala. Apabila habis masa berlakunya, segera gunting kartu menjadi dua.
- b) Jangan pernah sekalipun meminjamkan kartu kredit kepada orang lain karena penggunaan kartu sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemegang kartu.
- c) Jangan menyimpan atau menuliskan PIN (*Personal Identification Number*) pada kartu kredit.
- d) Periksa semua transaksi pada rekening bulanan kartu kredit, cocokkan dengan faktur pembelian dan segera laporkan ke HALO BCA (021) 52-999-888 jika terjadi transaksi yang bukan milik pemegang kartu.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bpk. Agus Torukie, SE. Bagian Kartu Kredit PT. BCA, Tbk. KCU Malang tanggal 18 Mei 2009

- e) Jika kartu kredit tidak dapat digunakan, kirimkan kartu tersebut ke BCA atau Cabang terdekat, dalam keadaan tergantung pada *magnetic-stripe*. Jika staff BCA yang datang mengambil, maka tanyakan surat resmi BCA disertai tanda pengenal yang dibawa petugas.
- b. Menyelenggarakan sosialisasi tentang peraturan-peraturan yang berkaitan dengan kartu kredit dengan melibatkan Bank Indonesia secara langsung.

Untuk menanggulangi hambatan tentang kurangnya pemahaman pegawai bank penerbit tentang peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia maka upaya yang seharusnya dilakukan oleh BCA KCU Malang adalah dengan melakukan pelatihan-pelatihan dan seminar pada karyawannya dengan melibatkan pihak Bank Indonesia sebagai pemateri terhadap peraturan-peraturan baru yang dikeluarkan Bank Indonesia tentang kartu kredit.

Selain itu Bank Indonesia lebih aktif melakukan pengawasan secara langsung maupun tidak langsung terhadap bank-bank yang menyelenggarakan APMK sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/61/DASP tentang Pengawasan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Apabila antara pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung dapat dilakukan

dengan baik oleh Bank Indonesia, maka terciptanya penegakan ketentuan (*law inforcement*) di bidang perbankan akan tercapai.⁴⁵

2. Upaya yang dilakukan oleh PT. BCA Tbk. KCU Malang Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit (*Card Holder*) dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga secara Represif

- a. Menjalankan prosedur penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan peraturan yang ada di bank penerbit

Untuk menjaga pelayanan bank BCA KCU Malang terhadap nasabah dan menyelesaikan segala persoalan pengaduan yang ada, maka BCA KCU Malang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dengan memiliki bagian yang cepat tanggap dalam menangani pengaduan dari nasabahnya dengan membentuk bagian yang menerima pengaduan permasalahan yang dinamai Halo BCA. Halo BCA adalah layanan 24 jam yang melayani nasabah bank BCA yang mengalami kesulitan tentang berbagai layanan Bank Central Asia serta menerima pengaduan-pengaduan tentang penyalahgunaan produk bank.

Dengan adanya layanan tersebut, nasabah setiap saat dapat menyampaikan keluhan atau laporan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kartu kreditnya. Dengan begitu keluhan nasabah akan segera diteruskan kepada Card Center di pusat dan mendapat penanganan

⁴⁵ Hasil wawancara dengan staff Perpustakaan Bank Indonesia pada 18 Mei 2009

yang cepat sesuai Pasal 10 PBI Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan. “ *Bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis*”.

- b. Bank BCA KCU Malang memberikan informasi kartu kredit dan berperan cepat tanggap menindaklanjuti laporan dengan melakukan pemblokiran terhadap kartu kredit nasabah

Untuk mengatasi nasabah yang tidak segera melaporkan hilangnya kartu kredit yang dimilikinya, maka bank BCA KCU Malang beritikad baik memberikan informasi kepada pemegang kartu kredit agar berhati-hati dalam melakukan transaksi kartu kredit mengingat semakin banyaknya penyalahgunaan kartu kredit yang terjadi. Karena Penyalahgunaan kartu kredit semakin banyak maka itu pihak bank dapat memberikan berbagai macam edukasi tentang praktek pemalsuan atau penggandaan kartu kredit antara lain:⁴⁶

- a) Mesin *skimmer* yang mampu menduplikasi kartu kredit asli semakin banyak beredar, baik dimiliki pelaku induvidu maupun yang bekerja sama dengan kasir-kasir merchant di tempat-tempat yang menerima pembayaran dengan kartu kredit.
- b) Nasabah wajib mewaspadaai setiap melakukan transaksi penggesekan kartu oleh kasir *merchant* pada saat pembayaran. Hal ini meminimalisir adanya kasir yang akan berbuat curang

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bpk. Agus Torukie, SE. Bagian Kartu Kredit PT. BCA KCU Malang pada tanggal 19 Mei 2009

dengan mengkopi data-data yang diperlukan untuk membuat kartu kredit palsu.

Kemudian jika pemegang kartu kredit kehilangan kartu kredit ataupun menemui penyalahgunaan kartu kredit, langkah-langkah yang harus dilakukan adalah :⁴⁷

- a) Segera melaporkan adanya kehilangan atau kecurigaan penyalahgunaan kartu kredit
- b) Laporkan segera ke HALO BCA (021) 52-999-888 (24 jam) dan sehingga BCA dapat segera membantu mencegah timbulnya kerugian yang menjadi tanggung jawab pemegang kartu
- c) Bila terjadi penyalahgunaan kartu sesudah saat pelaporan (terhitung sejak laporan diterima oleh bank) menjadi tanggung jawab BCA.
- d) Simpan daftar Nomor kartu kredit dan nomor telepon HALO BCA, sehingga memudahkan pemegang kartu untuk melaporkan jika kehilangan kartu atau menemukan penyalahgunaan kartu sehingga kartu dapat segera diblokir oleh BCA sehingga meminimalisir kerugian yang dapat timbul.

Namun apabila pemegang kartu kehilangan kartu kreditnya di luar negeri, hal-hal yang harus dilakukan Pemegang Kartu Kredit adalah :

- c. Pemegang kartu harus segera melapor pada Emergency Service Center Visa atau MasterCard.

⁴⁷ Kartu Kredit BCA, Materi Peserta Divisi Pelatihan dan Pengembangan PT.Bank Central Asia,Tbk

- d. Apabila pemegang kartu membutuhkan kartu sementara, maka Visa atau MasterCard Service Center akan memproses kepada issuer untuk mendapatkan persetujuan dan nomor kartu.
- e. Bila disetujui, maka akan dibuatkan “*Temporary Card*” yang masa berlakunya maksimum 2 bulan.

Dengan kewaspadaan pemegang kartu dalam menaati anjuran dari pihak bank serta peran cepat tanggap pihak bank untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemegang kartu maka penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak-pihak yang tidak beritikad baik akan dapat ditanggulangi.

- c. Memberikan pelatihan tentang kartu kredit dan pengawasan secara berkala kepada *merchant*

Sebelum membahas permasalahan *surcharge*. Setiap *merchant* yang diajak kerja sama diseleksi secara mendalam oleh BCA. Biasanya yang dituju adalah tempat orang ramai berbelanja dan pembayarannya tunai, seperti supermarket. Kemudian di tempat grosir yang volume transaksinya cukup tinggi, antara Rp 500.000 hingga sampai Rp 1 juta.

Setelah itu BCA mengklasifikasi *merchant* dalam beberapa kriteria sebagai berikut :⁴⁸

- a) *Merchant* Resiko Rendah

Merchant dengan aktivitas transaksi yang aman seperti rumah sakit

⁴⁸ Kartu Kredit BCA, Materi Peserta Divisi Pelatihan dan Pengembangan PT.Bank Central Asia,Tbk

dan hotel.

b) *Merchant* Resiko Sedang

Merchant dengan aktifitas cukup aman dengan dilihat dari sifat barang dan pelayanan yang dijual.

Contoh : Supermarket, Restoran, *Branded Boutique*

c) *Merchant* Resiko Tinggi

Merchant yang sering menimbulkan masalah karena sering menjadi target penyalahgunaan kartu kredit.

Contoh : Toko emas, diskotik, toko elektronik.

d) *Merchant* Dilarang

Merchant yang tidak direkrut oleh BCA karena beresiko tinggi atau tidak sesuai dengan bisnis kartu kredit.

Contoh : *money changer*, kasino, pialang saham.

Merchant bekerja sama dengan BCA dengan keuntungan antara lain BCA tidak membebankan *fee* sama sekali pada *merchant* itu. Mereka hanya diminta membuka rekening di BCA. Kalau ada biaya yang dikeluarkan, biaya tersebut hanya biaya pulsa ketika *merchant* menggesek kartu debit, itu menggunakan telepon yang langsung dihubungkan dengan sistem komputer BCA. Pulsa itu dibayar oleh *merchant*.⁴⁹ Karena itu sangat disayangkan apabila *merchant* membebankan surcharge pada transaksi pemegang kartu kredit.

⁴⁹ www.kompas.com, *Pengembangan kerjasama BCA dengan merchant* diakses pada 20 Juni 2005

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan oleh BCA KCU Malang dalam hal *merchant* yang membebaskan *surcharge* tanpa sepengetahuan pemegang kartu kredit adalah :⁵⁰

- a) Memberikan pelatihan tentang kartu kredit pada pelaku usaha yang menggunakan mesin EDC (*Electronic Data Capture*)⁵¹ sebagai fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Hal ini sebenarnya telah diatur dalam pasal 16 perjanjian kerjasama PT.BCA,Tbk. dengan *merchant* kartu kredit.⁵²
- b) Memberikan informasi kepada pemegang kartu kredit agar lebih teliti dalam bertransaksi dengan menggunakan kartu kredit di *merchant*. Mengingatkan agar tidak segan-segan bertanya apabila menemukan *merchant* yang membebaskan *surcharge* pada transaksi.
- c) BCA *Card Center* harus membuat perjanjian dengan *merchant* mengenai pengenaan *surcharge* kepada pemegang kartu kredit pada setiap transaksi.

Upaya yang dilakukan BCA KCU Malang dalam hal adanya *surcharge* oleh *merchant* kepada pemegang kartu pada saat transaksi di atas adalah mengupayakan agar BCA *Card Center* mengadakan perjanjian dengan *merchant* mengenai pengenaan pembebanan *surcharge* sebesar sekian %. Selain itu dalam klausul

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bpk. Agus Torukie, SE. Bagian Kartu Kredit PT. BCA KCU Malang pada tanggal 19 Mei 2009

⁵¹ EDC (*Electronic Data Capture*) adalah mesin untuk menerima transaksi kartu kredit secara On Line milik BCA beserta perangkatnya.

⁵² Pasal 16 perjanjian kerjasama BCA dengan *merchant* menyatakan bahwa ,” *Pengusaha wajib menghubungi pihak BCA apabila belum mendapatkan pelatihan prosedur atau tata cara penggunaan kartu kredit.*”

perjanjian juga harus disebutkan bahwa merchant wajib memberitahukan terlebih dahulu kepada pemegang kartu bahwa transaksi yang dilakukan akan dikenakan biaya tambahan.⁵³

Selain itu PT.BCA,Tbk harus melakukan pengawasan secara berkala dan pengecekan terhadap merchant-merchan yang menjalin kerjasama dengan BCA, sehingga tidak timbul kecurangan yang dilakukan oleh merchant dan PT. BCA,Tbk dapat memberikan perlindungan kepada nasabah pemegang kartu kreditnya.



⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Setiawati, Bagian Prioritas PT.BCA,Tbk. KCU Malang tanggal 20 Mei 2009

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang hambatan PT. BCA,Tbk. KCU Malang dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga serta upaya untuk menanggulangi hambatan tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hambatan PT.BCA,Tbk KCU Malang sebagai penerbit kartu kredit (Issuer) dalam melindungi pemegang kartu kredit (Card Holder) dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga antara lain meliputi :

a) Hambatan Yang Dihadapi PT. Bank Central Asia,Tbk KCU Malang dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga Secara Preventif

1) Kurangnya pemahaman nasabah tentang hak dan kewajibannya dalam menggunakan kartu kredit

Nasabah masih banyak yang kurang mengerti aturan-aturan tentang hak dan kewajibannya yang ada dan tercantum dalam formulir aplikasi penerbitan kartu kredit.

2) Kurangnya Pemahaman pihak bank terhadap peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia

Peraturan-peraturan Bank Indonesia antara lain tentang penyelesaian pengaduan nasabah dan peraturan lain yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia tentang kartu kredit masih kurang efektif dijalankan oleh pegawai bank penerbit kartu kredit

sehingga dapat menjadi kendala dalam melindungi pemegang kartu.

b) Hambatan Yang Dihadapi PT. Bank Central Asia,Tbk KCU Malang dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit dari Penyalahgunaan Kartu Kredit oleh Pihak Ketiga Secara Represif

1) Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang membutuhkan jangka waktu lama

Setiap pengaduan yang masuk oleh BCA KCU Malang akan diteruskan ke *Card Center* Jakarta untuk diselesaikan. Persoalannya di sini adalah terkait dengan jangka waktu penyelesaian yang dilakukan oleh *Card Center* membutuhkan waktu, sedangkan nasabah ingin memperoleh penyelesaian segera.

2) Nasabah tidak segera melapor jika kartu kreditnya hilang

Dalam pasal 4 formulir permohonan kartu kredit telah dijelaskan bahwa nasabah harus segera melaporkan apabila kehilangan kartu, tetapi di lapangan nasabah sering terlambat melapor sehingga rawan terjadi penyalahgunaan kartu.

3) Adanya *surcharge* (biaya tambahan) yang dibebankan merchant saat bertransaksi.

Pembebanan biaya ini menjadi hambatan karena seringkali *merchant* membebankan *surcharge* tanpa sepengetahuan pemegang kartu kredit sehingga dimungkinkan nasabah pemegang kartu

kredit merasa dirugikan dan melakukan pengaduan kepada penerbit kartu kredit.

2. Upaya yang dilakukan PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang sebagai penerbit kartu kredit (Issuer) dalam mengatasi hambatan dalam melindungi pemegang kartu kredit (Card Holder) dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga antara lain :

a) Upaya yang dilakukan PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Malang untuk mengatasi hambatan dalam melindungi pemegang karti kredit dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga secara Preventif

1) Melakukan penyuluhan terhadap calon pemegang kartu kredit mengenai kartu kredit beserta resikonya yang dapat ditimbulkannya Melakukan penyuluhan tentang penggunaan kartu kredit yang baik dan benar serta segala resiko yang melekat pada kartu kredit pada saat permohonan penerbitan kartu kredit pertama kalinya sesuai dengan aturan yang tertera pada pasal 4 dan 5 PBI No 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank.

2) Pihak Bank Indonesia Menyelenggarakan sosialisasi tentang peraturan-peraturan yang berkaitan dengan kartu kredit dengan melibatkan Bank Indonesia secara langsung.

Selain itu Bank Indonesia lebih aktif melakukan pengawasan secara langsung maupun tidak langsung terhadap bank-bank yang menyelenggarakan APMK sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/61/DASP tentang Pengawasan

Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

b) Upaya yang dilakukan PT. Bank Central Asia,Tbk KCU Malang untuk mengatasi hambatan dalam melindungi pemegang kartu kredit dari penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga secara Represif

1) Menjalankan prosedur penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan peraturan yang ada di bank penerbit

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dengan membentuk bagian yang akan menampung baik pertanyaan seputar produk dan pengaduan kartu selama 24 jam yang disebut Halo BCA.

2) Bank BCA KCU Malang memberikan informasi kartu kredit dan berperan cepat tanggap menindaklanjuti laporan dengan melakukan pemblokiran terhadap kartu kredit nasabah

Beritikad baik memberikan informasi kepada pemegang kartu kredit agar berhati-hati dalam melakukan transaksi kartu kredit mengingat semakin banyaknya penyalahgunaan kartu kredit yang terjadi.

3) Memberikan pelatihan tentang kartu kredit dan pengawasan secara berkala kepada *merchant* mengenai *surcharge*

Mengupayakan agar BCA Card Center mengadakan perjanjian dengan *merchant* mengenai pengenaan pembebanan *surcharge* sebesar sekian %. Selain itu dalam klausul perjanjian juga harus

disebutkan bahwa merchant wajib memberitahukan terlebih dahulu kepada pemegang kartu bahwa transaksi yang dilakukan akan dikenakan biaya tambahan.

B. Saran

1. Pihak bank penerbit kartu kredit dalam hal ini PT. Bank Central Asia, Tbk. KCU Malang seharusnya lebih aktif mengingatkan nasabah pemegang kartu tentang hak dan kewajibannya sebagai pemegang kartu, mengingat penyalahgunaan kartu oleh pihak ketiga semakin berkembang dan resiko yang ditimbulkannya sangat besar.
2. Pihak PT. BCA, Tbk. KCU Malang harus sering memberikan training atau pelatihan kepada pegawainya tentang berbagai peraturan tentang kartu kredit sehingga dapat memberikan informasi yang tepat kepada nasabah pemegang kartu dan tercapai perlindungan hukum baik secara Preventif maupun secara Represif.
3. Pihak bank penerbit kartu lebih selektif dalam menjalin kerjasama dengan *merchant*, serta selalu aktif memberikan pengawasan kepada *merchant* agar tidak merugikan pemegang kartu yang tidak lain adalah nasabah bank penerbit kartu tersebut.
4. Untuk Masyarakat /pemegang kartu kredit (Card Holder) harus lebih aktif dan berhati-hati dalam penggunaan kartu kreditnya mengingat penyalahgunaan kartu kredit semakin banyak terjadi di masyarakat. Segera melapor ke Bank penerbit kartu apabila kehilangan kartu atau menemukan penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak ketiga sehingga dapat segera

dilakukan tindakan untuk meminimalisir setiap kerugian yang dapat ditimbulkan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur :

- Bambang Sunggono, 1997, *Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gatot Wardoyo, 1992, *Aspek Hukum Penggunaan Kartu Plastik, Bank Manajemen*, PT. Aditya Persada
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta.
- Imam Prayogo dan Djoko Prakoso, 1995, *Surat Berharga Alat Pembayaran Dalam Masyarakat*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Johannes Ibrahim, 2004, *Kartu Kredit, Dilematis Antara Kontrak Dan Kejahatan*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Marzuki, 1977, *Metodologi Riset*, Bagian Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Munir Fuady, 1995, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori Dan Praktek (Leasing, Factoring, Modal Ventura, Pembiayaan Konsumen, Kartu Kredit)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Philipus M. Hadjon, 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Subekti, 1990,. *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- , *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*,1992. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sunaryo, 2008, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Sinar Grafika, Jakarta

Sri Rejeki Hartono, 1995, *Penulisan Karya Ilmiah Hukum Penggunaan Kartu Kredit*, BPHN.

Tb. Irman S, 2006. *Anatomi Kejahatan Perbankan, Saatnya Kriminalitas Perbankan Terungkap.*, MQS Publishing & AYYCCS Group

Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, A. Totok Budi Santoso, 2000, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta.

Kartu Kredit BCA, Materi Peserta Divisi Pelatihan dan Pengembangan PT.Bank Central Asia,Tbk.

Internet :

www.akki.or.id. *Asosiasi Kartu Kredit Indonesia*, Diakses tanggal 26 Februari 2009

www.ciosociety.com, *BCA, Menjadi yang terbesar dengan Dukungan Teknologi Informasi*, Diakses tanggal 20 Juni 2009

www.google.com. *Hati-hati Bahaya Pencurian Identitas*, diakses pada tanggal 10 Juni 2009

www.hukumonline.com. *Kejahatan berbasis kartu kian mengkhawatirkan*, Diakses pada 26 Februari 2009

www.klikbca.com/individual/silver/product. Diakses pada tanggal 10 juni 2009.

www.kompas.com. *Pengembangan kerjasama BCA dengan Merchant*, Diakses pada 20 Juni 2009

www.suaramerdeka.com. *Menjaga Kerahasiaan Kartu Kredit*, Diakses pada tanggal 28 Februari 2009

www.wikimu.com. *Kejahatan Berbasis Kartu Kian Mengkhawatirkan*. Diakses pada tanggal 26 Maret 2009.

<http://www.pewarta-kabarindonesia.blogspot.com/>. Pembajak kartu kredit dan eksistensi UU ITE. Diakses pada tanggal 27 Maret 2009.

Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan

Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1998, tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan sebagaimana telah berkali-kali diubah, terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan RI No. 448/KMK.017/2000 tentang Perusahaan Pembiayaan

Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Peraturan Bank Indonesia No. 7/52/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Kartu Kredit.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP tentang prinsip perlindungan nasabah dan kehati-hatian serta peningkatan keamanan dalam penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/61/DASP tentang Pengawasan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Laporan Penelitian

Handayani, Diah Wuri, 2004, *Perlindungan hukum oleh bank kepada konsumen atas Penyalahgunaan Kartu Kredit*, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

