

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG KARTU
KREDIT DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

TESIS

disusun oleh:

PURITA PRINGGASARI

0706175382



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM MAGISTER HUKUM
JAKARTA
JANUARI 2010**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG KARTU
KREDIT DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum

disusun oleh:

PURITA PRINGGASARI

0706175382



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM MAGISTER HUKUM
HUKUM EKONOMI
JAKARTA
JANUARI 2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Purita Pringgasari

NPM : 0706175382

Tanda Tangan :

Tanggal : 5 Januari 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Purita Pringgasari
NPM : 0706175382
Program Studi : Hukum Ekonomi
Judul Tesis : Perlindungan Hukum bagi Pemegang Kartu Kredit
Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Hukum dan Kehidupan Kenegaraan, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Inosentius Samsul, S.H., M.H.

Penguji : Prof. Dr. Nurul Elmiyah, S.H., M.H.

Penguji : Dr. Zulkarnain Sitompul, S.H., LL.M.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 5 Januari 2010

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Purita Pringgasari
NPM : 0706175382
Program Studi : Hukum Ekonomi
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERLINDUGAN HUKUM BAGI PEMEGANG KARTU KREDIT DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Januari 2010

Yang menyatakan

Purita Pringgasari

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG KARTU KREDIT DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

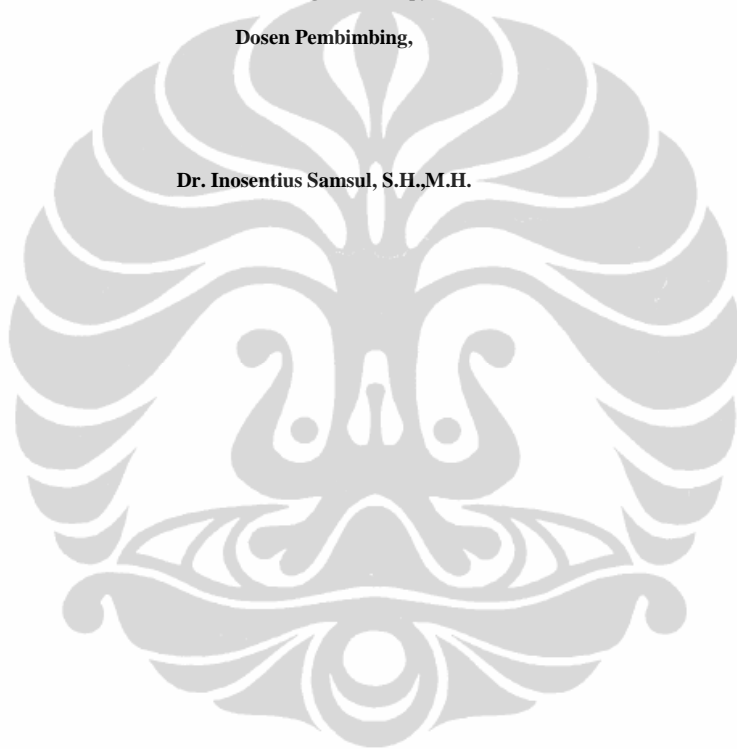
disusun oleh:
PURITA PRINGGASARI
0706175382



Dengan ini menyatakan bahwa isi TA CD-Rom
Sesuai dengan *Hardcopy*

Dosen Pembimbing,

Dr. Inosentius Samsul, S.H.,M.H.

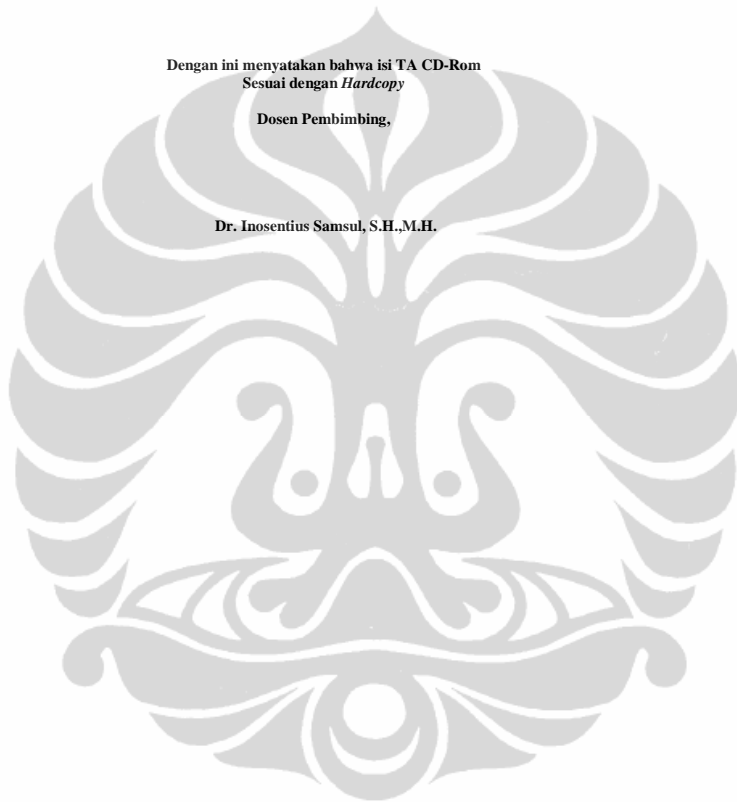


**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG KARTU KREDIT DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

disusun oleh:
PURITA PRINGGASARI
0706175382

Dengan ini menyatakan bahwa isi TA CD-Rom
Sesuai dengan *Hardcopy*
Dosen Pembimbing,

Dr. Inosentius Samsul, S.H.,M.H.



ABSTRAK

Nama : Purita Pringgasari
Program Studi : Hukum Ekonomi
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tesis ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit di Indonesia, karena pada prakteknya hak-hak pemegang kartu kredit tidak dapat terlindungi dengan baik oleh bank penerbit, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan pemegang kartu dalam bertransaksi dengan menggunakan kartu kredit. Pihak pemegang kartu kredit disini menjadi pihak yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini dapat terlihat dari perjanjian kartu kredit yang didalamnya berisikan klausula baku yang merugikan pemegang kartu. Kemudian konsumen tidak mendapatkan haknya dalam mendapatkan informasi yang benar dan jelas dari pihak bank penerbit, mengenai karakteristik dan risiko produk bank tersebut, sehingga dapat merugikan konsumen. Untuk itulah bank penerbit haruslah menyadari tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha yang berkewajiban memberikan standar pelayanan yang baik sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen. Perundang-undangan nasional, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah mengatur mengenai hak dan kewajiban mengenai konsumen dan pelaku usaha. Selain itu perundang-undangan nasional lain yang terkait dengan penggunaan kartu kredit, juga dapat melindungi pemegang kartu kredit, walaupun disisi lain perundang-undangan tersebut masih terdapat beberapa kelemahan yang tidak dapat melindungi pemegang kartu kredit tersebut. Untuk itulah pemerintah memiliki peran yang menentukan dalam pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen, yang pelaksanaannya dilakukan secara menyeluruh, baik dari unsur pemerintah, dunia usaha dan masyarakat.

Kata kunci:

Kartu Kredit, Pemegang Kartu Kredit, Bank Penerbit, Penjual, Transaksi, Pembayaran, Konsumen, Pelaku Usaha.

ABSTRACT

Name : Purita Pringgasari
Program of Study : Economic Law
Title : Legal Protection for the Credit Carholders Considering the
Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection Law

This thesis discusses on the legal protection for the credit card holders in Indonesia. On the reason that in general the rights of credit card holders have been neglected by the issuer bank. The case causes the inconvenient of the credit card holders in using the card. The credit card agreement which consists of standard clauses show the weakening the rights of credit card holders. In turn consumers are unable to get their rights on accurate information with regard to the characteristics and risks of such product. For the reason mentioned, the bank as a producer shall liable to provide excellent services standard for their consumers in accordance the law. The Law Number 8/1999 stipulates the right and obligations of the consumers and producers. Instead of the law, there are also other national legislations in relation to the use of credit card which provide the protection for the credit card holders, although the laws itself have some weaknesses. To overcome such burden, the government has the role to determine on the coaching and retaining consumers protection which is implemented comprehensively by the all stakeholders such as the government, business, and the community.

Key Words:

Credit Card, Card Holder, Issuer Bank, Merchant, Transaction, Payment, Consumer

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan YME, karena berkat kuasa, kehendak dan kasih-Nya yang begitu besar, penulis telah berhasil menyelesaikan penyusunan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum, Program Studi Hukum Ekonomi pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyadari tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis ingin menghaturkan ungkapan terima kasih sedalam-dalamnya yang ikhlas kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Safri Nugraha, S.H.,LL.M.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Indonesia;
2. Ibu **Prof. Dr. Rosa Agustina S.H., M.H.**, selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia;
3. Bapak **Dr. Inosentius Samsul., S.H., M.H.**, selaku Dosen Pembimbing Tesis, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan petunjuk, arahan, saran, kritik dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan tesis ini dengan penuh kesabaran, perhatian dan kerja sama yang baik.
4. Ibu **Dr. Nurul Elmiyah, S.H., M.H.**, dan Bapak **Dr. Zulkarnain Sitompul, S.H., LL.M.**, selaku Dosen Penguji Tesis, yang telah memberikan masukan, sehingga penulis banyak mendapatkan pengalaman dan pengajaran yang berharga mengenai Tesis ini.
5. Bapak **Muhammad Sapta Murti, S.H.,M.A.,M.Kn.**, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Perundang-undangan beserta jajaran pejabat pada Kedeputian Perundang-undangan, Sekretariat Negara, khususnya Bapak **Bigman T. Simanjuntak, S.H., M.M.**, Kepala Biro Hukum dan Administrasi Peraturan Perundang-undangan, Ibu **Nanik Purwanti, S.H., M.Pol.Admin.**,

Kepala Bagian Ratifikasi, Biro Hukum dan Administrasi Peraturan Perundang-undangan, selaku pimpinan penulis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi. Ibu **Dede Martinelly, S.H., M.H.**, Kepala Subbagian Ratifikasi II, Biro Hukum dan Administrasi Peraturan Perundang-undangan, yang telah memberikan banyak masukan berharga terhadap penulisan tesis ini sehingga tesis ini dapat selesai, dan tentunya **Akhmad Zacky Foe'ad, S.H., M.H.**, Staf Bagian Ratifikasi, Biro Hukum dan Administrasi Peraturan Perundang-undangan, yang dengan sabar dan setia memberikan penulis semangat, dukungan penuh, doa, bantuan, masukan yang sangat berharga, dan perhatian yang luar biasa selama penulisan tesis hingga terselesaikannya tesis ini dengan baik.

6. Segenap **Dosen Program Magister Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum Universitas Indonesia** yang dengan ketulusan hati telah memberikan ilmunya kepada penulis agar penulis terus belajar dalam setiap hal apapun.
7. Para **Staf Sekretariat Magister Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia** yang telah banyak membantu penjelasan dan kemudahan dalam hal informasi akademik.
8. Untuk keluargaku tercinta dan terkasih, Bapak **Alam Tjahyono**, dan Ibu **Sedarti Maria**, yang dengan sabar memberikan perhatian yang begitu besar, semangat, bantuan, dan doa yang tak putus-putus. Juga kakak-kakakku tercinta, **Porasa Sweet Dayani, S.E.** dan Mas **Widya Pratista, S.E.,M.M.**, beserta keponakan-keponakanku tersayang **Kagendra Amadeo Reynara Pratista** dan **Kanendra Davin Ezekiel Pratista**, juga kepada seluruh keluarga besar yang selalu setia mendoakan penulis.
9. Segenap jajaran **PT Bank Mandiri, Tbk.**, terutama kepada Ibu **Lila Noya**, selaku **Departemen Head Card Business Development** yang telah banyak memberikan inspirasi bagi Penulis, dan rekan-rekan Mandiri yang telah memberikan semangat bagi Penulis. Segenap jajaran **Direktorat Perlindungan**

Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, terutama kepada Bapak **Drs. Erwin Hartono, M.M.**, selaku Kepala Subbagian Tata Usaha dan rekan-rekan Departemen Perdagangan yang telah memberikan banyak masukan.

10. Sahabat-sahabatku, **Rekan-rekan seperjuangan Magister Hukum Ekonomi, Universitas Indonesia Angkatan 2007 Kelas A Sore** yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu kompak dalam kebersamaan menyelesaikan studi. Rekan-rekan seperjuangan bimbingan Bapak Dr. Inosentius Samsul, S.H.,M.H, yaitu Mba **Santi, Mas Ruly, Ega, Silva**, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis. Rekan-rekan di kantor, **Rengga Damayanti, S.H., M.H**, Mba **Yanti Ariavianti, S.H., M.Hum.**, **Mariem Triasmita, S.H**, yang telah memberikan sumbangsih pemikiran dalam proses penyelesaian tesis ini. **Rekan-rekan Fakultas Hukum Universitas Trisakti Angkatan 2000**, terutama untuk anak-anak Thowa. Sahabat-sahabat kecilku, **Dita, Triken, Mita**, serta sahabat-sahabatku yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dalam tesis ini, yang telah memberikan pengalaman dan pengajaran dalam setiap sisi kehidupan ini.

Kiranya uluran tangan yang tulus dari Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari, semoga mendapat balasan berlipat ganda dari Tuhan YME.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan tesis ini, semoga dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Januari 2010

Penulis

Purita Pringgasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
1. PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	5
3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
4. Metode Penelitian	6
5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual.....	8
6. Sistematika Penelitian.....	14
2. PERAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN KARTU KREDIT.....	16
1. Bisnis Perbankan di bidang Kartu Kredit.....	16
2. Pemahaman istilah Mengenai Kartu Kredit.....	19
3. Berbagai Macam Kartu Kredit di Indonesia.....	24
4. Peran Konsumen dalam Penggunaan Kartu Kredit	26
4.1. Kedudukan Konsumen Kartu Kredit.....	27
4.2. Perilaku Konsumen.....	31
4.3. Konsumen sebagai Pihak yang Perlu Dilindungi dalam Penggunaan Kartu Kredit.....	33
3. TANGGUNG JAWAB BANK PENERBIT TERHADAP PEMEGANGKARTU KREDIT.....	41
1. Hubungan Hukum antarpihak dalam Kartu Kredit	41
1.1. Pengertian Pelaku Usaha.....	43
1.2. Perjanjian Kartu Kredit.....	46
2. Tanggung Jawab Bank Penerbit terhadap Pemegang Kartu Kredit.....	59
2.1. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	60
2.2. Pelaku Usaha yang Bertanggung Jawab terhadap Pemegang Kartu Kredit.....	66
3. Bentuk Ganti Rugi yang Diberikan Pelaku Usaha kepada Pemegang Kartu Kredit.....	74

4. PERUNDANG-UNDANGAN NASIONAL DALAM MELINDUNGI PEMEGANG KARTU KREDIT	79
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	82
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.....	88
3. Perundang-undangan Nasional Lain dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit.....	90
3.1. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.....	91
3.2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.....	96
3.3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.....	97
4. Peran Pemerintah dalam Melindungi Konsumen Kartu Kredit.....	100
4.1. Peran Pemerintah sebagai Regulator.....	102
4.2. Peran Pemerintah sebagai Pengawas.....	106
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
1. Kesimpulan.....	109
2. Saran.....	110
DAFTAR REFERENSI	

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 2.1. Karakteristik Kartu Kredit yang Diterbitkan Perbankan.....	24
Gambar 4.1. Skema Pembentukan Peraturan Pemerintah.....	105

