

## **BAB 2**

### **PERAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN KARTU KREDIT**

#### **1. Bisnis Perbankan dibidang Kartu Kredit**

Industri perbankan merupakan salah satu bidang industri yang menjanjikan keuntungan yang luar biasa dan sarat dengan persaingan. Saat ini perbankan dituntut untuk melayani semua transaksi ekonomi. Persaingan di bisnis perbankan mengharuskan manajemen perbankan mempunyai terobosan baru yang inovatif mengenai produk, prosedur, maupun teknik kerja, agar tetap berada pada posisi yang kompetitif.

Terobosan baru yang dimaksud, salah satunya adalah kartu kredit. Untuk membeli sesuatu kini kita tidak perlu lagi membawa uang tunai banyak-banyak. Sebab, kini kita bisa membayarnya dengan hanya menggesek kartu kredit. Selain praktis, hal ini juga dianggap lebih aman saat bepergian karena kita tak perlu banyak membawa uang *cash*. Ditambah lagi, berbagai diskon menarik biasa ditawarkan oleh kartu kredit tertentu.

Kartu kredit sudah ada sejak tahun 1951. Sebenarnya, sistem kredit sudah ada sejak tiga ribu tahun yang lalu di Assyria, Babilonia, dan Mesir. Kemudian wesel, sebagai awal adanya uang kertas, muncul sejak abad 14. Diikuti dengan munculnya uang kertas pada abad ke 17. Sistem pembayaran dengan kredit mulai diiklankan pertama kali oleh Christopher Thornton pada tahun 1730 dimana pembayaran mebel usahanya dapat dibayar mingguan. Pada abad ke-18 sampai awal abad ke-20, ada orang yang menjual pakaian dengan dibayar secara cicil setiap minggunya. Orang tersebut disebut dengan "*tallymen*" karena menyimpan data perhitungannya di catatan pemukul kayu. Satu sisi untuk menandai jumlah utang dan di satu sisi untuk mencatat jumlah cicilan yang sudah dibayarkan. Barulah pada tahun 1951 kartu kredit muncul untuk pertama kalinya. Sistem kredit dengan kartu ini dikeluarkan oleh Diners Club untuk 200 pelanggannya yang dapat digunakan di 27 restoran di New York, Amerika Serikat. Sejak saat itu, sistem ini makin berkembang. Salah satunya adalah dengan inovasi gesek dengan pita magnet. Untuk pita magnet ini, sebenarnya diawali dari penggunaan oleh *London Transit Authority* pada

awal tahun 1960-an. Sistem yang dianggap lebih praktis ini kemudian diimplementasikan pada kartu-kartu kredit hingga saat ini, yang belakangan magnet ini kemudian digeser lagi oleh penggunaan chip yang lebih aman.<sup>31</sup>

Begitulah, adanya inovasi kartu kredit membuat sistem ini menjadi alat pembayaran yang sering digunakan orang banyak untuk membayar sesuatu. Kita pun tidak perlu membawa uang tunai banyak-banyak sehingga faktor keamanan lebih terjaga.<sup>32</sup> Selain itu, berbagai diskon dari kartu kredit dapat kita manfaatkan untuk mendapatkan harga lebih murah saat membayar di tempat-tempat tertentu. Tentu, penggunaan kartu kredit sangat serbaguna, selain tak perlu repot menjinjing uang kemana-mana, faktor keamanan menjadi daya tarik tersendiri.<sup>33</sup>

Kartu kredit dalam bisnis perbankan merupakan produk andalan karena memiliki pangsa pasar yang luas dan merupakan salah satu sumber pendapatan penting bagi perusahaan, dimana pendapatan yang diperoleh dari produk kartu kredit dapat menutupi *bad-debts* dari sektor perbankan koorporasi. Produk kartu kredit di Indonesia semakin berkembang dengan banyaknya bank penyelenggara kartu kredit yang menawarkan berbagai macam kemudahan, fasilitas dan harga yang kompetitif (bersaing). Dengan jumlah bank penyelenggara yang semakin banyak itu berarti tingkat persaingan semakin ketat yang menuntut perusahaan perbankan untuk bekerja lebih profesional lagi. Peran pemasaran sangat penting bagi bank penerbit untuk menghadapi persaingan yang tajam dengan bank-bank lain, meliputi persaingan pangsa pasar sehingga bank penerbit harus menyusun strategi pemasaran yang sesuai dengan kondisi lingkungan internal dan eksternal yang dihadapi.

Namun, pernahkan terbayangkan bagaimana perusahaan keuangan penyedia kartu kredit mengatur administrasi pembayaran seluruh penggunanya yang tersebar di seluruh

---

<sup>31</sup> Team Andrie Wongso, "Kartu Kredit", <<http://www.andriewongso.com/awartikel-2285-Tahukah-Anda-Kartu-Kredit>>, diunduh tanggal 27 November 2009.

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> "Cek Elektronik: Sistem Pembayaran Masa Depan", <<http://www.ebizzasia.com/0104-2003/enterprise.0104.02.htm>>, diunduh tanggal 27 November 2009.

dunia. Memang bukan masalah yang mudah, tetapi juga bukan persoalan yang rumit. Terbukti, salah satu operator penyedia jaringan kartu kredit yang memiliki portofolio kartu pembayaran paling komprehensif, dengan logo yang sudah dikenal sangat baik dan dapat diterima di seluruh dunia, seperti *MasterCard*, *Cirrus*, dan *Maestro*, dapat mengatasi masalah tersebut. Hal itu dapat dilakukan dengan mengembangkan layanan pembayaran dan pengelolaan informasi elektronik, yang secara drastis semakin memudahkan proses pembelian dan sekaligus memberikan kontribusi yang menguntungkan. Kecanggihan teknologi yang ada memungkinkan kemudahan tersebut. Apalagi solusi ini juga dapat diterapkan alias diadaptasi oleh perusahaan, maupun badan pemerintah untuk mengambil manfaat dari perdagangan elektronik yang benar-benar nirkertas (*paperless*).

Penggunaan kartu kredit dalam beberapa hal menghasilkan penghematan pengeluaran langsung dengan dihilangkannya beberapa langkah mahal yang berbasis kertas dalam proses pembayaran dan rekonsiliasi. Para pembeli dapat melakukan pemesanan secara elektronik, menerima tagihan secara elektronik, membayar secara elektronik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Begitu juga, menerima data transaksi yang telah ditingkatkan dan integrasi data ke dalam sistem keuangan. Sedangkan untuk bank penerbit, solusi ini memungkinkan penagihan secara *online*, akses langsung ke status pembayaran, penerimaan pembayaran elektronik, rekonsiliasi transaksi yang lebih mudah dan keterangan transaksi yang telah ditingkatkan.<sup>34</sup>

Guna peningkatan pelayanan terhadap pengguna kartu kredit, perlu ditingkatkan pelayanan dalam beberapa aspek. Inisiatif pengembangannya, tentu saja untuk melengkapi program kartu pembelian tradisional yang sudah ada sebagai solusi elektronik, yang akan memberikan tingkat kontrol dan fleksibilitas baru kepada pembeli maupun pemasok saat akan melakukan transaksi ataupun menerima pembayaran. Efisiensi lain dari penggunaan kartu kredit juga dapat terlihat dengan dapat digunakannya

---

<sup>34</sup> "Cek Elektronik: Sistem Pembayaran Masa Depan", <<http://www.ebizasia.com/0104-2003/enterprise,0104,02.htm>>, diunduh tanggal 27 November 2009.

kartu kredit di seluruh belahan dunia tanpa perlu menukarkan uang ke dalam mata uang negara tertentu untuk melakukan transaksi.

Kartu kredit juga dapat meminimalisir terjadinya tindak pidana dalam proses transaksi keuangan secara tunai yang dilakukan dalam jumlah besar. Sehingga dengan penggunaan kartu kredit, kebutuhan akan uang tunai dapat diperhitungkan.

Dalam konteks perbankan syariah, saat ini telah terbit beberapa kartu kredit berbasis syariah yang tentunya menambah khasanah bagi para konsumen kartu kredit dalam memilih jenis-jenis pelayanan kartu kredit. Dari segi kehalalan penggunaan kartu kredit, Majelis Ulama Indonesia telah memberikan Fatwa persetujuan Nomor 54/DSN-MUI/IX/2006 kepada bank yang menerbitkan kartu kredit syariah, Bank Indonesia juga sudah mengamini produk ini dengan surat persetujuan Nomor 9/183/DPbS/2007 sehingga penggunaan kartu kredit baik syariah dapat digunakan secara bebas bagi umat muslim, begitu pula kartu kredit konvensional asalkan pembayarannya tepat waktu.<sup>35</sup>

## 2. Pemahaman Istilah Mengenai Kartu Kredit

Kartu kredit sebagai salah satu produk perbankan yang berakar dari perbankan konvensional negara barat, memiliki berbagai macam peristilahan dalam bahasa asing yang sangat kompleks. Sehubungan dengan itu, penulis merasa perlu untuk memberikan penjelasan mengenai beberapa peristilahan yang berkaitan dengan kartu kredit guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dalam penelitian ini.

Menurut *Black's Law Dictionary*, **Credit Card** merupakan *an identification card used to obtain items on credit, usu. On a revolving basis*.<sup>36</sup> Dalam beberapa referensi **Credit Card (kartu kredit)** merupakan alat pembayaran berbentuk kartu yang memberikan fasilitasnya kepada pemiliknya, dimana pada saat jatuh tempo dapat dibayar

<sup>35</sup> "Manfaat dan Mudharat, Kartu Kredit Syariah", <<http://blogldii.wordpress.com/2008/09/08/manfaat-mudharat-kartu-kredit-syariah/>>, diunduh 18 November 2009.

<sup>36</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*. edisi kedelapan, (United States of America: Thompson business, 2004), hal. 396.

dicicil dengan jumlah minimum ( *minimum payment* ) atau dibayar lunas sebelum jatuh tempo.<sup>37</sup> Jadi **Credit Card (Kartu Kredit)** definsi lengkapnya adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus ataupun dengan pembayaran secara angsuran.<sup>38</sup> **Kartu kredit** diartikan sebagai kartu plastik yang memberikan akses pada fasilitas kredit. Pengguna diberi batasan kredit, tetapi tidak diharuskan untuk melunasi sekaligus setiap bulannya. Di sisi lain, pembayaran minimum akan menimbulkan saldo “berputar” atau menambah beban bunga.<sup>39</sup> Selain itu kartu kredit juga didefinisikan sebagai kartu yang dikeluarkan oleh pihak bank dan sejenisnya untuk memungkinkan pembawanya membeli barang-barang yang dibutuhkannya secara hutang.

**Jadwal Pembayaran** ada dua pilihan pembayaran kartu kredit, yaitu dengan pembayaran minimum setiap bulan, atau pembayaran penuh.<sup>40</sup> **Minimum Payment (Pembayaran Minimum)** disini adalah jumlah minimal yang harus dibayarkan pemegang kartu kredit rata-rata 10% dari jumlah pemakaian.<sup>41</sup> **Full Payment (Pembayaran Penuh)** disini adalah jumlah pembayaran yang dibayarkan penuh oleh pemegang kartu kredit.

---

<sup>37</sup> "Istilah dalam Kartu Kredit" <<http://www.panduankartukredit.com/istilah-dalam-kartu-kredit/>>, diunduh 2 Desember 2009.

<sup>38</sup> Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5000, Pasal 1.

<sup>39</sup> "Pengertian Kredit A-Z/Istilah-Istilah Perbankan", <<http://taghyr.wordpress.com/2008/07/01/pengertian-kredit-a-z-istilah-istilah-perbankan/>>, diunduh tanggal 30 November 2009.

<sup>40</sup> "Pengertian Kredit A-Z/Istilah-Istilah Perbankan", <<http://taghyr.wordpress.com/2008/07/01/pengertian-kredit-a-z-istilah-istilah-perbankan/>>, diunduh tanggal 30 November 2009.

<sup>41</sup> "Istilah Dalam kartu kredit" <<http://www.panduankartukredit.com/istilah-dalam-kartu-kredit/>>, diunduh tanggal 2 Desember 2009.

**Sistem kartu kredit** adalah suatu jenis penyelesaian transaksi ritel (*retail*) dan sistem kredit, yang namanya berasal dari kartu plastik yang diterbitkan kepada pengguna sistem tersebut. Sebuah kartu kredit berbeda dengan kartu debit di mana penerbit kartu kredit meminjamkan konsumen uang dan bukan mengambil uang dari rekening. Kebanyakan kartu kredit memiliki bentuk dan ukuran yang sama, seperti yang dispesifikasikan oleh standar ISO 7810.<sup>42</sup>

**Credit Limit (Limit Kredit)** merupakan jumlah besaran rupiah yang diberikan bank penerbit kartu kredit, sehingga pemegang kartu maksimal memakai sesuai dengan jumlah tersebut untuk bertransaksi. **Overlimit (Pelampauan batas kredit)** adalah pemakaian yang dilakukan pemegang kartu kredit melebihi dari batas kredit yang diberikan bank penerbit kartu, apabila ini terjadi maka akan timbul biaya *overlimit fee*, biaya yang timbul dari pemakaian yang berlebih maka bank penerbit kartu akan mengenakan biaya tambahan yang setiap bank mengenakan berbeda-beda.<sup>43</sup>

**Cash Advance (Penarikan Uang Tunai)** adalah batasan penarikan tunai yang bisa diambil pemegang kartu kredit, rata-rata 60% dari limit kredit yang di berikan bank penerbit kartu.<sup>44</sup>

**Interest (bunga)** merupakan beban bunga yang diberikan bank penerbit kartu kredit.<sup>45</sup> **Bunga** sendiri dapat diartikan sebagai biaya yang dikenakan atas penggunaan uang. Bunga bisa dibayarkan, misalnya, oleh pribadi kepada institusi keuangan untuk penggunaan kartu kredit, atau oleh institusi keuangan kepada pribadi atas simpanan uangnya dalam rekening tabungan. Bunga dinyatakan dengan istilah Bunga Persentase Tahunan (BPT). Bunga juga terdiri dari beberapa kategori yaitu, **Bunga Perkenalan** yaitu bunga sebagai promosi penawaran istimewa yang ditawarkan oleh beberapa kartu

---

<sup>42</sup> "Kartu Kredit", <[http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu\\_kredit](http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_kredit)>, diunduh tanggal 8 September 2009.

<sup>43</sup> "Istilah Dalam kartu kredit" <<http://www.panduankartukredit.com/istilah-dalam-kartu-kredit/>>, diunduh tanggal 2 Desember 2009.

<sup>44</sup> "Istilah Dalam kartu kredit" <<http://www.panduankartukredit.com/istilah-dalam-kartu-kredit/>>, diunduh tanggal 2 Desember 2009.

<sup>45</sup> "Istilah Dalam kartu kredit" <<http://www.panduankartukredit.com/istilah-dalam-kartu-kredit/>>, diunduh tanggal 2 Desember 2009.

kredit. Setelah beberapa waktu, tingkat bunga kembali ke tingkat standar. **Bunga Persentase Tahunan (BPT)** adalah Tagihan bunga tahunan dapat diaplikasikan kepada saldo kartu kredit yang belum dibayarkan. Ini adalah bagian dari total biaya kredit; **Bunga Majemuk** yang diartikan dengan Bunga yang dihitung terhadap simpanan pokok maupun bunga yang sudah bertambah, dan lain sebagainya.<sup>46</sup>

Konsep penggunaan kartu dalam transaksi perbankan ternyata telah dikenal lebih dari 67 tahun yang lalu. Meski demikian, muatan teknologi tinggi baru dapat muncul sekitar dekade 1970-an. Pada tahun-tahun ini muncul pertama kali mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu berupa, mesin yang memproses penarikan dan penyetoran dana dari dan ke rekening tabungan, tarik tunai kartu kredit dan beberapa pembayaran (contohnya tagihan utilitas),<sup>47</sup> yang menandai transaksi perbankan yang ditunjang oleh teknologi telekomunikasi secara *on line* untuk semua nasabah selama 24 jam, penuh tidak terputus. Tiga puluh tahun kemudian, gaya transaksi elektronik ini menjadi gaya hidup lebih dari 90 persen transaksi perbankan di negara-negara maju.

**Billing Statement (Lembar Penagihan)** adalah ringkasan transaksi pemegang kartu kredit dalam satu bulan, didalamnya lengkap mengenai transaksi dalam satu bulan, minimal pembayaran, total tagihan, dan biaya – biaya lain yang muncul.<sup>48</sup>

**Annual Fee (Biaya Tahunan)** dan **Monthly Fee (Biaya Bulanan)** adalah biaya iuran keanggotaan yang dibebankan Bank Penerbit kartu kredit kepada Pemegang Kartu kredit yang bisa dibebankan tahunan maupun bulanan.<sup>49</sup>

Proses transaksi dengan kartu kredit melibatkan beberapa pihak terkait yang dalam prakteknya masih sering menggunakan istilah asing. **Cardholder (Pemegang Kartu Kredit)** diartikan sebagai orang yang memegang kartu kredit secara sah yang

<sup>46</sup> “Pengertian Kredit A-Z/Istilah-Istilah Perbankan”, <<http://taghyr.wordpress.com/2008/07/01/pengertian-kredit-a-z-istilah-istilah-perbankan/>>, diunduh tanggal 30 November 2009.

<sup>47</sup> “Pengertian Kredit A-Z/Istilah-Istilah Perbankan”, <<http://taghyr.wordpress.com/2008/07/01/pengertian-kredit-a-z-istilah-istilah-perbankan/>>, diunduh tanggal 30 November 2009.

<sup>48</sup> “Istilah Dalam kartu kredit” <<http://www.panduankartukredit.com/istilah-dalam-kartu-kredit/>>, diunduh tanggal 2 Desember 2009.

<sup>49</sup> “Istilah Dalam kartu kredit” <<http://www.panduankartukredit.com/istilah-dalam-kartu-kredit/>>, diunduh tanggal 2 Desember 2009.

namanya tercetak di kartu dan berhak menggunakan serta tidak dapat dipindahtangankan dan harus ditandatangani oleh pemegang kartu kredit tersebut.<sup>50</sup>

**Merchant (Pengusaha atau Pedagang)** adalah pihak-pihak yang menerima pembayaran dengan kartu kredit dari pemegangnya, tempat-tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat memberikan tanda atau menempel logo kartu dari kartu kredit yang diterima.<sup>51</sup> **Merchant (Pedagang)** disini merupakan penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Kredit dan/atau Kartu Debet.<sup>52</sup> **Issuer Card (Penerbit Kartu)** adalah penerbit yang menerbitkan kartu kredit.<sup>53</sup> Penerbit disini adalah Bank atau Lembaga selain Bank yang menerbitkan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. **Aquirer** adalah Bank atau Lembaga selain Bank yang melakukan kerja sama dengan pedagang, yang dapat memproses data Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu yang diterbitkan oleh pihak lain. **Prinsipal** adalah Bank atau Lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antaranggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *aquirer*, dalam transaksi alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang kerja sama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.<sup>54</sup>

---

<sup>50</sup> Khoe Tay Pin, *Tanggung Jawab Hukum Card Issuer atas Penyalahgunaan Kartu Kredit*, (Tesis dalam Ilmu Hukum, Fakultas Pascasarjana Universitas Indonesia, Jakarta, 2006), hal. 62.

<sup>51</sup> *Ibid.*

<sup>52</sup> Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5000, Pasal 1.

<sup>53</sup> "Istilah Dalam kartu kredit", <<http://www.panduankartukredit.com/istilah-dalam-kartu-kredit/>>, diunduh tanggal 2 Desember 2009.

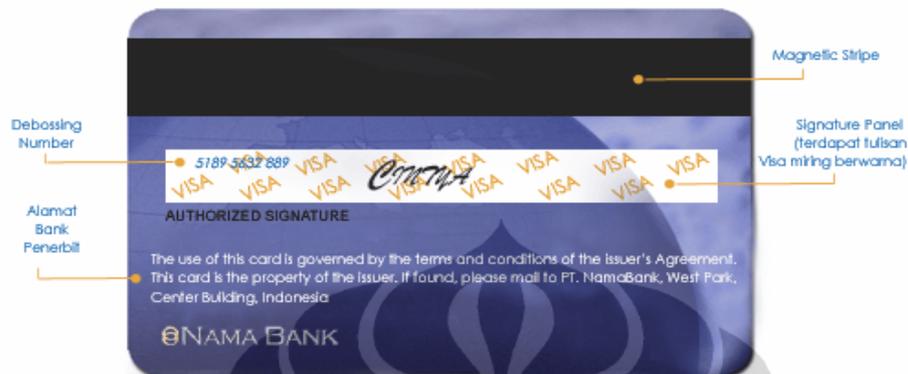
<sup>54</sup> Indonesia, *Peraturan Bank Indoensia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5000, Pasal 1.

### 3. Berbagai Macam Kartu Kredit di Indonesia

Maraknya penawaran kartu kredit dalam bentuk fisik dan warna menarik yang dilakukan oleh bank-bank yang beroperasi di Indonesia, ditambah berbagai promosi yang melekat tentu sangat menarik minat konsumen untuk mengajukan aplikasi kartu kredit. Penggunaan kartu kredit di Indonesia diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Sebagaimana dirilis oleh Bank Indonesia, secara fisik kartu kredit dapat berbentuk dan terdiri sebagai berikut:





Gambar 2.1. Karakteristik Kartu Kredit yang Diterbitkan Perbankan

Sumber: "Karakteristik Kartu Kredit yang Diterbitkan Perbankan", <<http://www.bi.go.id/web/id/Sistem+Pembayaran/Instrumen+Pembayaran+Nontunai/Kartu/>>, diunduh tanggal 27 November 2009.

Selain itu disebutkan juga daftar nama penerbit kartu kredit, antara lain:

1. ANZ Panin Bank.
2. Bank Panin.
3. Bank Mega.
4. Bank Negara Indonesia.
5. Bank Internasional Indonesia.
6. Royal Bank of Scotland.
7. Hongkong and Shanghai Bank.
8. Bank CIMB Niaga, GE Finance.
9. Bank Central Asia.
10. Citibank.
11. Bank Panin.
12. Bank Permata.
13. Bank Bumiputera.
14. Bank Bukopin.
15. Bank Rakyat Indonesia.

16. OCBC NISP.

17. Bank Mandiri.

Terdapat berbagai macam produk kartu kredit yang dihasilkan oleh setiap Bank Penerbit, jenis-jenis kartu kredit yang ditawarkan tersebut diantaranya adalah:

1. Kartu Kredit Platinum (Limit paling tinggi sampai dengan tidak terbatas).
2. Kartu Kredit Gold (Limit menengah sampai dengan tinggi).
3. Kartu Kredit Silver (Limit rendah sampai dengan menengah).
4. Kartu Kredit Khusus seperti Golf Card, Manchester United Card, dan lain- lain.<sup>55</sup>

#### 4. Peran Konsumen dalam Penggunaan Kartu Kredit

Konsumen merupakan faktor penentu dalam aktivitas ekonomi. Melalui pilihan dan keputusannya untuk membeli, mengkonsumsi, menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa akan mempengaruhi dinamika pasar dan ikut mendorong persaingan antarpelaku usaha.<sup>56</sup>

Pembangunan ekonomi mendorong gerak dunia dengan berbagai variasi barang dan/jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dinamika pasar yang terbentuk mendorong produktivitas yang berujung pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Seiring dengan itu, perdagangan bebas dan kemajuan teknologi telekomunikasi serta informatika memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/jasa. Fenomena global dan teknologi ini memperluas pilihan konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan mudah, murah serta cepat sesuai keinginan dan kemampuan konsumen.<sup>57</sup>

Dilain pihak, perkembangan teknologi komunikasi dan informatika juga membuka kesempatan bagi para pelaku usaha untuk mengambil keuntungan yang tidak wajar dari konsumen. Kondisi ini berdampak pada kurangnya penegakan hak-hak

---

<sup>55</sup> "Sejarah dan Pengertian Kartu Kredit", <<http://hukumperbankan.blogspot.com/2008/12/sejarah-dan-pengertian-kartu-kredit.html>>, diunduh tanggal 17 juni 2009.

<sup>56</sup> Badan Perlindungan Konsumen, *Jejak Langkah BPKN: Potret Kinerja 2004-2007*, (Jakarta: Badan Perli ndungan Konsumen Nasional Periode Bakti 2004-2007, Oktober 2007), hal. 18.

<sup>57</sup> *Ibid.*

konsumen serta melemahnya kedudukan konsumen secara hukum. Dalam hal ini konsumen cenderung menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian yang merugikan konsumen.<sup>58</sup>

#### 4.1. Kedudukan Konsumen kartu kredit

Berbagai penawaran aplikasi kartu kredit dengan berbagai macam promosi yang melekat dalam kartu kredit tersebut, seringkali menyebabkan konsumen kartu kredit terlena dengan ketentuan-ketentuan yang mengikat pada perjanjian kartu kredit yang pada akhirnya justru membebani konsumen kartu kredit itu sendiri. Hal-hal seperti itulah yang perlu mendapatkan perlindungan hukum agar porsi *checks and balance* dalam penggunaan kartu kredit menjadi adil, baik bagi Bank Penerbit maupun bagi Konsumen khususnya.

##### 4.1.1. Definisi Konsumen

Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda "*consument/konsumen*". Konsumen secara harafiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, atau disebut juga pemakai atau pembeduk. <sup>59</sup>Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Dalam *Black's Law Dictionary*, pengertian *Consumer* menyebutkan:<sup>60</sup>

*"a person who buys goods or services for personal, family, or household use, with no intention of resale; a natural person who uses products for personal rather than business purpose"*.

<sup>58</sup> *Ibid.*

<sup>59</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hal.22-23.

<sup>60</sup> Bryan A. Garner, *op.cit.*, hal. 334.

Dalam perundang-undangan nasional, Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan:

”Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>61</sup>

Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan (oleh sebagian pelaku usaha). Akibatnya, hak-hak konsumen perlu dilindungi.<sup>62</sup> Sementara pengertian konsumen menurut Hornby adalah: “Konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa; seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu; sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang; setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”.<sup>63</sup>

Didalam realitas bisnis tidak jarang dibedakan antara : *Consumer* (konsumen) dan *Customer* (pelanggan). Konsumen adalah semua orang atau masyarakat termasuk pelanggan. Sedangkan pelanggan adalah konsumen yang telah mengkonsumsi suatu produk yang di produksi oleh produsen tertentu.<sup>64</sup>

#### 4.1.2. Hak konsumen

Hak Konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>65</sup>

1. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

<sup>61</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 1 angka 2.

<sup>62</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hal.22.

<sup>63</sup> “Materi Hukum Perlindungan Hukum”, <[www.upnsurabaya.ac.id](http://www.upnsurabaya.ac.id)>, diunduh tanggal 26 Desember 2009.

<sup>64</sup> *Ibid.*

<sup>65</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 4.

2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain itu khusus mengenai kartu kredit, konsumen memiliki hak-hak yaitu:

1. Hak untuk membeli barang/jasa dengan memakai kartu kredit, sebagian atau tanpa batas maksimum.
2. Kebanyakan kartu kredit juga memberi hak kepada pemegangnya untuk mengambil uang *cash* baik pada mesin *teller* tertentu dengan memakai nomor kode tertentu ataupun via bank-bank lain atau bank penerbit.
3. Hak untuk mendapatkan informasi dari penerbit kartu kredit/pelaku usaha tentang perkembangan kreditnya dan tentang kemudahan-kemudahan.<sup>66</sup>

Kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

---

<sup>66</sup> "Paper Tentang Kartu Kredit", <[www.scribd.com](http://www.scribd.com)>, diunduh tanggal 26 Desember 2009.

2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>67</sup>

Selain itu kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen (pemegang kartu kredit) adalah:

1. Tidak melakukan pembelian dengan kartu kredit yang melebihi batas maksimum.
2. Menandatangani slip pembelian yang disodorkan oleh pihak penjual barang/jasa.
3. Melakukan pembayaran kembali harga pembelian sesuai dengan tagihan oleh pihak penerbit kartu kredit. Melakukan pembayaran-pembayaran lainnya, seperti uang pangkal, uang tahunan, denda, dan sebagainya.

Kedudukan konsumen kartu kredit dapat dilihat dari pembayaran yang dilakukannya. Apabila konsumen melakukan pembayaran secara *full payment* (pembayaran penuh), maka kedudukannya adalah sebagai pembeli, yang mengikatkan diri ke dalam suatu perjanjian kartu kredit kepada penjual, yakni pelaku usaha.

Kartu kredit disini berfungsi sebagai alat pembayaran non tunai dalam transaksi jual beli, dimana jual beli merupakan suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dilakukan.<sup>68</sup> Dalam hal ini, kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian.<sup>69</sup>

Apabila konsumen melakukan pembayaran tidak secara *full payment*, tetapi dengan *minimum payment*, maka kedudukannya adalah sebagai debitur/pihak yang berutang. Pada perjanjian kartu kredit, pihak yang berutang wajib membayar bunga.

---

<sup>67</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 5.

<sup>68</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1457.

<sup>69</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1513.

Dalam hal pembayaran, baik dilakukan secara penuh atau tidak, kedudukan konsumen kartu kredit disini tetap wajib mematuhi perjanjian kartu kredit yang telah disepakati bersama antara konsumen dan pelaku usaha.

#### 4.2. Perilaku Konsumen

Konsumen kelas atas akan menggunakan instrumen investasi yang modern seperti tabungan, saham, asuransi dan properti. Sedangkan konsumen kelas menengah biasanya memilih tabungan/deposito atau asuransi. Pada awalnya kartu kredit ditawarkan di konsumen kelas atas untuk mencitrakan bahwa kartu kredit adalah barang mewah namun saat ini penggunaan kartu kredit sudah sangat meluas bahkan rata-rata konsumen kelas menengah menggunakan kartu kredit untuk menutupi kekurangan belanja barang konsumsi (sistem bayar tunda).<sup>70</sup>

Namun secara umum perilaku konsumen menurut J.F. Engel dalam Basu Swastha dan Hani Handoko didefinisikan sebagai Kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan dan persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Ada dua elemen penting dari arti perilaku konsumen yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik, yang semua ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa ekonomis. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor lingkungan ekstern dan faktor lingkungan intern, kedua faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>71</sup>:

a. Faktor lingkungan ekstern

Faktor lingkungan ekstern meliputi:

1) Kebudayaan

Basu Swastha dan Hani Handoko dalam bukunya "Manajemen Pemasaran" mendefinisikan kebudayaan sebagai berikut Kebudayaan adalah simbol dan

---

<sup>70</sup> Andreas Nugroho, "Perilaku Konsumen Lintas Budaya," <[www.ciputra.ac.id](http://www.ciputra.ac.id)> diunduh tanggal 26 Desember 2009.

<sup>71</sup> Sri Mulyani, "Analisa Perilaku Konsumen Terhadap Produk Tabungan Perbankan Syariah," <[www.wikispaces.com](http://www.wikispaces.com)>, diunduh tanggal 26 Desember 2009.

fakta yang kompleks, yang diciptakan oleh manusia, diturunkan dari generasi ke generasi sebagai penentu dan pengatur perilaku manusia dalam masyarakat yang ada. Kebudayaan ini memainkan peranan penting dalam pembentukan sikap konsumen dan merupakan petunjuk penting mengenai nilai-nilai yang akan dianut oleh seorang konsumen.

2) Kelas sosial

Menurut kelas sosial masyarakat di kelompokkan ke dalam tiga golongan yaitu :

a) Golongan atas

Golongan ini terdiri dari pengusaha-pengusaha kaya, pengusaha menengah.

b) Golongan menengah

Pada golongan menengah, yang termasuk dalam golongan ini adalah karyawan instansi pemerintah, pengusaha menengah.

c) Golongan rendah

Pada golongan rendah, yang termasuk dalam kelas ini antara lain buruh-buruh pabrik, pegawai rendah, tukang becak dan pedagang kecil.

3) Kelompok sosial dan kelompok referensi

Pengertian kelompok tersebut yaitu :

a) Kelompok sosial

Menurut Soerjono Soekanto didefinisikan sebagai berikut: Kelompok sosial adalah kesatuan sosial yang menjadi tempat individu-individu berinteraksi satu sama lain karena adanya hubungan diantara mereka. Kelompok ini meliputi keluarga, teman, tetangga.

b) Kelompok Referensi

Kelompok referensi merupakan kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang (bukan anggota kelompok tersebut) untuk membentuk kepribadian dan perilakunya. Kelompok ini meliputi organisasi profesi, kelompok pengajian, kelompok kerja dan lain-lain.

4) Keluarga

Keluarga merupakan individu yang membentuk keluarga baru, setiap anggota dalam keluarga dapat mempengaruhi suatu pengambilan keputusan.

b. Faktor lingkungan intern

Faktor lingkungan intern meliputi:

1) Motivasi

Motivasi merupakan keadaan dalam diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

2) Pengamatan

Pengamatan merupakan suatu proses dengan mana konsumen (manusia) menyadari dan menginterpretasikan aspek lingkungannya.

3) Belajar

Belajar adalah perubahan-perubahan perilaku yang terjadi sebagai hasil akibat adanya pengalaman.

a) Kepribadian

Kepribadian merupakan organisasi dari faktor-faktor biologis, psikologis dan sosiologis yang mendasari perilaku individu.

b) Sikap

Secara definitif sikap berarti suatu keadaan jiwa (mental) dan keadaan pikir (neural) yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu obyek, yang diorganisir melalui pengalaman serta mempengaruhi secara langsung dan atau secara dinamis pada pelaku.

### **4.3. Konsumen sebagai Pihak yang Perlu Dilindungi dalam Penggunaan Kartu Kredit**

#### **4.3.1. Posisi Tawar Konsumen**

Posisi pelaku usaha menjadikan dirinya lebih kuat dibanding konsumen. Bahkan yang disebut terakhir seakan menjadi dependen kepada yang disebut pertama, karena konsumen sifatnya hanya mampu menerima dan menikmati produk yang dihasilkan oleh

tangan pelaku usaha. Tidak terkecuali apakah barang atau jasa yang dihasilkan pelaku usaha itu baik, memuaskan atau sebaliknya.<sup>72</sup>

Lebih daripada itu, dilihat dari posisi ekonomi, pelaku usaha lebih kuat dan lebih leluasa kedudukannya dibandingkan konsumen yang pada umumnya lebih berekonomi lemah dan tidak banyak memiliki pilihan banyak kecuali hanya menikmati barang dan jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha. Sebagai pelaku usaha mereka lebih mengetahui persis tentang keadaan, kondisi dan kualitas barang yang dihasilkan, sementara konsumen lebih terbatas jangkauan pengetahuannya akan informasi tentang sifat dan mutu barang-barang kebutuhan yang diperlukan sesuai tingkat kemampuan ekonominya.<sup>73</sup>

Dalam hubungan atau transaksi ekonomi yang merupakan salah satu bentuk pola pemenuhan kebutuhan manusia yang saling independen, terjadi posisi yang saling berhadapan, yaitu antara konsumen dan produsen. Kedua posisi ini penting untuk dicermati agar terjadi hubungan yang seimbang. Dalam ilmu konsumen, ada dua teori tentang posisi antara konsumen dan produsen.<sup>74</sup>

- a. Semula dianut teori bahwa konsumen dan produsen berada dalam posisi yang berimbang.

Teori ini memandang tidak perlu proteksi (perlindungan) untuk konsumen. Dengan alasan, karena keduanya telah berada pada posisi yang berimbang dalam menentukan pilihannya, maka konsumen dituntut untuk bersikap hati-hati untuk mengonsumsi suatu produk. Dasar pikiran teori ini adalah berawal dari prinsip "*let the buyer beware*" (pembeli perlu berhati-hati) dalam membeli atau membutuhkan apa yang dibutuhkan dari produsen.

Namun, masalahnya tidak sesederhana ini. Posisi yang berimbang itu tidak dibarengi dengan "keterbukaan" yang disediakan dalam informasi sebuah produk. Artinya, banyak konsumen yang tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang

---

<sup>72</sup> N.H.T Siahaan, *op.cit.*, hal.36-37.

<sup>73</sup> *Ibid.*

<sup>74</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hal. 28-29.

produk yang dikonsumsi. Produsen masih menyembunyikan bagaimana produk yang ditawarkan kepada konsumen

- b. kemudian berkembang teori bahwa produsen memiliki kewajiban untuk selalu bersikap hati-hati dalam memproduksi barang/jasa yang dihasilkannya.

Teori ini jauh lebih baik dibandingkan dengan yang pertama. Produsen diwajibkan selalu bersikap hati-hati karena mereka lebih mengetahui kondisi produknya yang merugikan konsumen. Sebaliknya produsen tidak bisa dipersalahkan atau dimintai pertanggungjawaban jika ternyata mereka telah berhati-hati. Dari teori ini kemudian berkembang konsep "ganti rugi" jika melakukan kesalahan dan merugikan konsumen, produsen harus memberikan ganti rugi.<sup>75</sup>

Dalam teori posisi antara konsumen dan produsen dapat dilihat bahwa konsumen wajib memerhatikan beberapa hal dalam hubungannya dengan produsen. Konsumen setelah melakukan pembelian suatu produk akan mengevaluasi apakah produk sesuai dengan yang di bayangkan atau diharapkan tidak. Hal ini terjadi karena sebelum melakukan pembelian konsumen sudah mempunyai gambaran produk yang akan di beli atau yang sering disebut harapan prapembelian. Harapan prapembelian adalah kepercayaan tentang kinerja suatu produk yang diperkirakan akan muncul. Harapan pra pembelian dapat dipenuhi saat kinerja suatu produk sesuai dengan apa yang diharapkan dan tidak cocok ketika yang terjadi adalah sebaliknya. perbedaan antara harapan prapembelian dan persepsi pasca pembelian itulah yang dinamakan dengan ketidakcocokan.

Ketidakcocokan yang terjadi bisa bersifat negatif atau bersifat positif. Ketidakcocokan negatif terjadi ketika kinerja kurang dari yang diharapkan atau lebih. Ketidakcocokan positif terjadi ketika kinerja produk ternyata lebih baik dari yang diharapkan. Kepuasan terjadi ketika kinerja produk paling tidak sama seperti yang diharapkan, ketidakpuasan terjadi ketika kinerjanya lebih buruk dari apa yang diharapkan. Dengan demikian kepuasan adalah hasil pengalaman terhadap produk.

---

<sup>75</sup> *Ibid.*

Ini adalah sebuah perasaan konsumen setelah membandingkan harapan dengan kinerja aktual.

Dalam hal konsumen mengalami kepuasan maka konsumen akan melakukan pembelian ulang serta selalu menggunakannya dan memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Dan sebaliknya jika konsumen tidak puas maka akan menceritakan kepada konsumen lainnya, beralih ke merek lain dan mengajukan keberatan kepada produsen serta pengecer. Kepuasan konsumen perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi pada respon konsumen selanjutnya. Konsumen yang puas kemungkinan akan membeli kembali serta memberikan suara-suara positif tentang produk. Ini pula yang menjadi kunci loyalitas, karena kita tahu loyalitas merupakan komponen paling penting ekuitas merek.<sup>76</sup>

#### 4.3.2. Faktor-Faktor yang Melemahkan Konsumen

Konsumen kerap berada dalam posisi yang tidak berimbang dibandingkan dengan posisi produsen. Seiring dengan makin berkembangnya media-media promosi, iklan, dan penawaran yang canggih, konsumen dihadapkan pada situasi yang sulit. Konsumen hanya menjadi objek, yang tidak mempunyai kekuatan mandiri untuk menimbang suatu barang/jasa yang akan dikonsumsi. Ketika mendapati masalah pada barang/jasa tersebut, biasanya konsumen tidak bisa berbuat apa-apa, hanya diam seribu bahasa.

Ada sejumlah faktor yang menyebabkan posisi konsumen melemah. Menurut hasil penelitian Badan dan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), ada lima faktor yang melemahkan konsumen:<sup>77</sup>

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya.
2. Belum terkondisikannya "masyarakat konsumen" karena memang sebagian masyarakat ada yang belum mengetahui tentang apa saja hak-haknya dan kemana

---

<sup>76</sup> Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Bandung: Rosdakarya, 2002), hal. 116-117.

<sup>77</sup> N.H.T Siahaan, *op.cit.*, hal. 42.

hak-haknya dapat disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya.

3. Belum terkondisikannya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya.
4. Proses peradilan yang ruwet dan memakan waktu yang berkepanjangan.
5. Posisi konsumen yang selalu lemah.

Lemahnya posisi konsumen disebabkan kuatnya posisi produsen (pelaku usaha). Konsumen hanya menerima dan menikmati produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Pada umumnya, konsumen adalah masyarakat berekonomi lemah dan tidak memiliki banyak pilihan kecuali hanya menikmati barang/jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha. Sementara itu, pelaku usaha lebih tau persis keadaan, kondisi, dan kualitas barang yang dihasilkan. Pelaku usaha memiliki keleluasaan untuk menentukan segala macam kepentingannya. Konsumen terbatas jangkauan pengetahuannya atas informasi tentang sifat dan mutu barang-barang kebutuhan yang diperlukan. Padahal konsumen sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Dengan tidak adanya informasi yang memadai, konsumen pada akhirnya tidak bisa berbuat apa-apa, hanya bisa menerima dan sebagai objek yang pasif.<sup>78</sup>

Berdasarkan aturan, perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bersama antara produsen dan konsumen. Menurut KUH Perdata Bab IV Buku III pasal 1320, perjanjian diikat melalui rumusan-rumusan ini:<sup>79</sup>

1. Kesepakatan yang bebas
2. Dilakukan oleh Pihak yang demi hukum dianggap cakap untuk bertindak
3. Untuk melakukan suatu prestasi tertentu
4. Prestasi tersebut haruslah suatu prestasi yang diperkenankan oleh hukum, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, dan kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat (suatu klausula yang halal).

---

<sup>78</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hal. 30.

<sup>79</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1320.

Dalam praktiknya, perjanjian sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang. Produsen (pelaku usaha) memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya, perjanjian tersebut lebih menguntungkan salah satu pihak, yaitu pelaku usaha itu sendiri. Ketentuan Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang lebih dominan (pelaku usaha). Klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya. Akibatnya konsumen sebagai pihak yang tidak dominan menerima begitu saja, tanpa bernegosiasi sedikitpun.<sup>80</sup>

Atas dasar kondisi yang tidak seimbang ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur ketentuan perjanjian baku dan pencantuman klausula baku dalam perjanjian yang dibuat oleh Pelaku Usaha, dimuat dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian. Dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak bisa dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap Klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 dinyatakan batal demi hukum.<sup>81</sup>

#### 4.3.3. Hal-hal yang Harus Diperhatikan dalam Bertransaksi dengan Kartu Kredit

Disamping adanya sejumlah hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh masing-masing konsumen, ada juga beberapa aspek lain yang tidak kalah pentingnya untuk diperhatikan. Pemegang kartu perlu mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang akan dibelinya. Informasi terhadap bentuk barang/jasa sangat diperlukan. Dengan mengetahui kondisi sesungguhnya suatu barang/jasa, kita akan mengetahui risikonya.

---

<sup>80</sup> Happy Susanto, *op.cit.*, hal. 52.

<sup>81</sup> *Ibid*, hal.52-53.

Namun kondisi suatu barang/jasa tidak sepenuhnya bisa dengan mudah diketahui. Sebab, banyak Pelaku usaha yang sengaja tidak memberitahukan cacat negatif dari produk barang/jasa yang dijualnya. Oleh karena itu, pemegang kartu perlu bersikap waspada dalam menentukan pilihannya sebelum melakukan transaksi. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh konsumen sebagai berikut:

1. Membiasakan diri untuk belanja dengan rencana.
2. Mengonsumsi barang/jasa sesuai kebutuhan.
3. Teliti sebelum membeli.
4. Membeli barang/jasa yang berkualitas sesuai dengan standar kesehatan dan keamanan.
5. Memerhatikan label, keterangan barang, dan tanggal kadaluarsa.

Oleh karena hal inilah konsumen perlu bersikap secara mandiri. Cara untuk menjadi konsumen mandiri sebagai berikut:

1. Sadar akan harkat dan martabat konsumen, mampu untuk melindungi diri sendiri dan keluarganya.
2. Jujur dan bertanggung jawab.
3. Mampu menentukan pilihan barang dan jasa sesuai dengan kepentingan; kebutuhan; serta kemampuan dan keadaan yang menjamin keamanan, keselamatan, kesehatan konsumen sendiri.
4. Berani dan mampu mengemukakan pendapat, serta berani memperjuangkan dan mempertahankan hak-haknya.
5. Berbudaya dan sadar hukum perlindungan konsumen.<sup>82</sup>

Sikap tersebut dilakukan agar konsumen memiliki pengetahuan yang memadai tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen serta memiliki keberanian untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen.<sup>83</sup> Selain itu dalam setiap tindakannya,

---

<sup>82</sup> *Ibid.*, hal 30-31.

<sup>83</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Garis Besar Kebijakan dan Strategis*, (Jakarta: Badan Perlindungan Konsumen, 2007), hal.11

didasarkan pada kemampuan akal, kepekaan, keterampilan bersikap, dan solidaritas, atau kepedulian dengan sesama. Konsumen yang bermartabat merupakan bagian bagian dari masyarakat madani yang ingin diwujudkan sebagai salah satu pilar dalam mewujudkan negara yang dikelola baik.<sup>84</sup>



---

<sup>84</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional, „Jejak Langkah..., *op.cit.*, hal. 32.

### BAB 3

## TANGGUNG JAWAB BANK PENERBIT TERHADAP PEMEGANG KARTU KREDIT

#### 1. Hubungan Hukum antarpihak dalam Kartu Kredit

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. A. Zen Umar Purba dalam menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen mengemukakan sebagai berikut:<sup>85</sup>

*”Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi yang gratis bagi pelaku usaha.”*

Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Sebaliknya kebutuhan konsumen sangat tergantung dari hasil produksi pelaku usaha.<sup>86</sup> Dalam hal ini, terdapat pihak-pihak yang mempunyai hubungan hukum dalam kartu kredit: *Pertama*, Pemegang Kartu Kredit (*Card Holder*) yaitu orang yang memegang kartu kredit secara sah yang namanya tercetak di kartu dan berhak menggunakan serta tidak dapat dipindahtangankan,<sup>87</sup>

---

<sup>85</sup> A. Zen Umar Purba, “Perlindungan Konsumen: Sendi-sendi Pokok Pengaturan”, *Hukum dan Pembangunan*, Tahun XXII, Agustus 1992. sebagaimana dikutip oleh A. Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, (Yogyakarta: Pascasarjana FH UII, 2009), hal.27.

<sup>86</sup> Husni Syawali dan Neni Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal. 36.

<sup>87</sup> Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5000, Pasal 1 angka 7.

bertindak sebagai konsumen kartu kredit. *Kedua, Merchant* (Penjual atau Pedagang)<sup>88</sup> yaitu pihak-pihak yang menerima pembayaran dengan kartu kredit dari pemegangnya, tempat-tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat memberikan tanda atau menempel logo kartu dari kartu kredit yang diterima, yang bertindak sebagai pelaku usaha dalam transaksi kartu kredit. *Ketiga, Bank Penerbit (Card Issuer)*<sup>89</sup> yaitu Bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan alat pembayaran dengan menggunakan kartu untuk pemegang kartu dengan menggunakan merek tertentu atas persetujuan prinsipal. Bank penerbit bertindak sebagai Pelaku usaha dalam transaksi kartu kredit. Bank yang mengeluarkan Kartu Kredit merupakan pihak yang harus terlebih dahulu membayar kepada *merchant* atas semua biaya akibat penggunaan Kartu Kredit oleh pemegang Kartu Kredit. Setelah jatuh tempo, pihak bank baru menagih kepada pemegang kartu dengan mengirimkan tagihan penggunaan kredit. Kewajiban bagi bank Penerbit tersebut hanya berlaku apabila bank yang bersangkutan bertindak langsung sebagai pengelola. Bagi penerbit yang menyerahkan pengelolaan Kartu Kredit yang diterbitkannya kepada pihak lain maka hubungan dengan *merchant* diwakili oleh pengelola (*Acquirer*). *Keempat, Prinsipal* adalah Bank atau lembaga selain bank yang menjadi pemilik tunggal hak atas merk dalam kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.<sup>90</sup>

Berikut terdapatnya hubungan hukum dalam penggunaan kartu kredit:

Berikut terdapatnya hubungan hukum dalam penggunaan kartu kredit:

1. Hubungan hukum antara Penerbit/Pengelola dengan Pemegang Kartu:

Dalam hubungan ini terdapat dua hal pokok:

- a. Pemegang Kartu dapat memperoleh barang/jasa tanpa pembayaran tunai dengan menggunakan kartu kredit yang diterbitkan oleh Penerbit/Pengelola.

---

<sup>88</sup> Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5000, Pasal 1 angka 11

<sup>89</sup> Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5000, Pasal 1 angka 9

<sup>90</sup> Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5000, Pasal 1 angka 8.

- b. Pemegang Kartu membayar harga barang/jasa beberapa waktu kemudian kepada Penerbit/Pengelola.
2. Hubungan hukum antara Penerbit/Pengelola dengan Penjual/Pedagang  
 Dalam hal ini Penerbit/Pengelola membayar harga barang/jasa kepada Penjual/Pedagang.
3. Hubungan hukum antara Pemegang Kartu dengan Penjual/Pedagang
  - a. Pemegang kartu membeli barang/jasa yang ditawarkan oleh Penjual/Pedagang tanpa pembayaran tunai.
  - b. Penjual/Pedagang melayani Pemegang Kartu dalam transaksi barang/jasa tanpa menerima pembayaran tunai.

### 1.1 Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>91</sup>

Adanya hak dan kewajiban pelaku usaha dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Berikut adalah hak dan kewajiban pelaku usaha.

- 1.1.1. Hak-hak dan kewajiban Pelaku Usaha diatur dalam Bab III tentang Hak dan Kewajiban sebagaimana terdapat dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hak-Hak Pelaku Usaha yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

---

<sup>91</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 1 angka 3.

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan.<sup>92</sup>

1.1.2. Kewajiban Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana termuat dalam Pasal 7, Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>92</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 6.

7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>93</sup>

Dalam hal penggunaan kartu kredit, yang bertindak sebagai pelaku usaha, antara lain:

- a. Pihak Penerbit/*Issuer* (pelaku usaha) yang terdiri dari: bank, lembaga keuangan yang khusus bergerak di bidang penerbitan kartu kredit, lembaga keuangan yang di samping bergerak di dalam penerbitan kartu kredit, bergerak juga di bidang kegiatan-kegiatan lembaga keuangan lainnya, diberikan hak-hak sebagai berikut:
- 1) Menagih dan menerima dari pemegang kartu kredit pembayaran kembali uang harga pembelian barang atau jasa.
  - 2) Menagih dan menerima dari pemegang kartu kredit pembayaran lainnya, seperti bunga, uang pangkal, uang tahunan, denda, dan sebagainya.
  - 3) Menerima komisi dari pembayaran tagihan kepada perantara penagihan atau kepada penjual.<sup>94</sup>

Pelaku usaha (penerbit kartu kredit) memiliki kewajiban antara lain:

- 1) Memberikan kartu kredit kepada pemegangnya.
  - 2) Melakukan pelunasan pembayaran harga atau jasa atas bills yang disodorkan oleh penjual.
  - 3) Memberitahukan kepada pemegang kartu kredit terhadap setiap tagihannya dalam suatu periode tertentu, biasanya tiap satu bulan.
  - 4) Memberitahukan kepada pemegang kartu kredit berita-berita lainnya yang menyangkut dengan hak, kewajiban dan kemudahan bagi pemegang tersebut.<sup>95</sup>
- b. Pihak Penjual Barang dan/atau Jasa

Penjual barang kartu kredit memiliki hak-hak antara lain:

- 1) Meminta pelunasan harga barang/jasa yang dibeli oleh pembelinya dengan memakai kartu kredit.

---

<sup>93</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 7.

<sup>94</sup> "Paper Tentang Kartu Kredit", <[www.scribd.com](http://www.scribd.com)>, diunduh tanggal 26 Desember 2009.

<sup>95</sup> *Ibid.*

- 2) Meminta pembeli/pemegang kartu kredit untuk menandatangani slip pembelian.
- 3) Menolak untuk menjual barang/jasa jika tidak terdapat otorisasi dari penerbit kartu kredit.

Dan memiliki kewajiban antara lain:

- 1) Memperkenalkan pihak pemegang kartu kredit untuk membeli barang atau jasa dengan memakai kartu kredit.
- 2) Bila perlu melakukan pengecekan atau otorisasi tentang penggunaan dan keabsahan kartu kredit yang bersangkutan.
- 3) Menginformasikan kepada pemegang/pembeli barang/jasa tentang charge tambahan selain harga jika ada.
- 4) Menyodorkan slip pembelian untuk ditandatangani oleh pihak pembeli/pemegang kartu kredit.
- 5) Membayar komisi ketika melakukan penagihan kepada perantara (jika dipakai perantara) atau kepada penerbit (jika dilakukan langsung kepada penerbit).<sup>96</sup>

## 1.2. Perjanjian Kartu Kredit

### 1.2.1. Perjanjian Pada Umumnya

Secara umum definisi perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih. Syarat sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yang dinyatakan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:<sup>97</sup>

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Cakap untuk melakukan suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

<sup>96</sup> *Ibid.*

<sup>97</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1320.

Secara garis besar, dalam suatu perjanjian harus mengandung asas-asas sebagai berikut:

1. Asas konsensualisme.

Asas ini dapat ditemukan dalam Pasal 1320 dan 1338 KUHPerdara. Di dalamnya ditemukan istilah "semua". Kata semua menunjukkan bahwa setiap orang diberi kesempatan untuk menyatakan keinginannya (will), yang dirasanya baik untuk menciptakan perjanjian. Asas ini erat hubungannya dengan asas kebebasan berkontrak atau mengadakan perjanjian.

2. Asas kebebasan berkontrak

Pasal 1338 ayat (1) mengatakan bahwa "perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Sedangkan "sepakat mereka yang mengikatkan diri" adalah asas esensial dari hukum perjanjian. Asas ini dinamakan juga asas otonomi "konsensualisme", yang menentukan "ada" nya perjanjian. Kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang sangat penting dalam hukum perjanjian. Kebebasan ini perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia.<sup>98</sup>

3. Asas itikad baik

Terdapat dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUH Perdata dimana disebutkan "semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik"

4. Asas kekuatan mengikat

Di dalam perjanjian terkandung suatu asas kekuatan mengikat. Terikatnya perjanjian itu tidak semata-mata terbatas pada apa yang diperjanjikan tetapi juga beberapa unsur/dalam sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan kepatutan secara moral.<sup>99</sup>

---

<sup>98</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1998), hal. 83.

<sup>99</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1338 ayat (3).

Adapun dalam Perjanjian khususnya mengenai kartu kredit dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

1. Antara pihak penerbit dengan pemegang kartu kredit terjadi suatu hubungan hukum dalam bentuk perjanjian, biasanya didahului oleh proses di mana pihak pemegang mempelajari terlebih dahulu syarat-syarat dan kondisi yang berlaku terhadap kartu kredit yang bersangkutan. Perjanjian antara pihak penerbit dengan pihak pemegang kartu kredit ini mirip dengan perjanjian kredit bank, di mana hutang akan dibayar kembali secara mencicil pada kartu kredit (dalam arti sempit) dan akan dibayar kembali sekaligus pada waktu penagihan dalam kasus kartu pembayaran tunai. Karakteristik lainnya adalah pembeli pinjaman tidak dapat meminta kembali barang yang dipinjamkan sebelum lewat waktu yang telah ditentukan di dalam perjanjian, dimana hal ini terdapat dalam Pasal 1759 KUH Perdata kecuali jika ada syarat-syarat yang tidak dipenuhi yang menurut perjanjian tersebut, pihak peminjam diharuskan membayar hutang sebelum jatuh tempo.
2. Antara Pemegang kartu dengan Penjual Barang/jasa terhadap mana kartu kredit dipergunakan, juga terdapat suatu hubungan hukum berupa perjanjian, bahkan seringkali tidak tertulis, contohnya perjanjian jual beli. Dalam hal ini yang seringkali terjadi adalah perjanjian tiga pihak antara pihak penjual, pembeli, dan penerbit. Perjanjian ini merupakan *assessor* terhadap perjanjian pokoknya yaitu perjanjian penerbitan kartu kredit antara pihak penerbit dengan pihak pembeli.<sup>100</sup>

### 1.2.2. Perjanjian Baku

Suatu perjanjian terjadi berlandaskan asas kebebasan berkontrak diantara dua pihak yang mempunyai kedudukan yang seimbang dan kedua belah pihak berusaha untuk mencapai kesepakatan yang diperlukan bagi terjadinya perjanjian itu melalui suatu proses negosiasi di antara mereka. Namun dewasa ini kecenderungan makin memperlihatkan bahwa banyak perjanjian di dalam transaksi bisnis yang terjadi bukan melalui proses negosiasi yang seimbang di antara para pihak, tetapi perjanjian itu terjadi dengan cara di

---

<sup>100</sup> "Paper Tentang Kartu Kredit", <[www.scribd.com](http://www.scribd.com)>, diunduh tanggal 26 Desember 2009.

pihak yang satu telah menyiapkan syarat-syarat baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian disodorkan kepada pihak lainnya untuk disetujui dengan hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan. Perjanjian yang demikian ini dinamakan *perjanjian standar* atau *perjanjian baku* atau *perjanjian adhesi*.<sup>101</sup>

Sutan Remi Sjahdeni mengartikan perjanjian standar sebagai Perjanjian yang hampir seluruh klausula-klasulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan/meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Sutan Remy Sjahdeini menekankan, yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klasulnya. Beberapa contoh mengenai penggunaan perjanjian baku di dalam berbagai transaksi adalah polis asuransi, konosemen perkapalan (*bill of lading*), perjanjian jual beli mobil, perjanjian *credit card*, transaksi-transaksi perbankan seperti perjanjian kredit dan dan pembukaan rekening koran, dan masih banyak lagi.<sup>102</sup>

Ahli hukum Indonesia, Mariam Darus Badruzaman menyimpulkan bahwa perjanjian standar itu bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, terlebih lagi ditinjau dari asas-asas hukum nasional, dimana akhirnya kepentingan masyarakatlah yang didahulukan. Dalam perjanjian standar, kedudukan pelaku usaha, membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya dan tidak kewajibannya. Menurutnya, perjanjian standar ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.<sup>103</sup>

Ketidakterdayaan konsumen dalam suatu transaksi makin terasa dengan munculnya klausul kontrak yang dibakukan (*standardized contract*). Dalam suatu kontrak

---

<sup>101</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Jakarta: Grafiti, 2009), hal. 73-74.

<sup>102</sup> *Ibid.*

<sup>103</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal. 143.

selalu ada kebebasan berkontrak bagi para pihak yang terlibat, maka dengan kontrak standar ini, asas kebebasan berkontrak dieliminasi. Konsumen tinggal menerima atau menolak (*take it or leave it*) atas kontrak yang ditawarkan pelaku usaha. Pelaku usaha merasa secara sosial, ekonomis, psikologis, dan politis berada di atas konsumen.<sup>104</sup>

Umumnya dalam suatu transaksi, konsumen berada dalam posisi sangat lemah, dan tidak mempunyai daya tawar yang memadai apabila berhadapan dengan pelaku usaha. Posisi lemah yang dihadapi konsumen mendorong suatu pemikiran mengenai adanya kerangka konsep terpadu dalam menyikapi hubungannya dengan pelaku usaha.<sup>105</sup>

Sutan Remi berpendapat bahwa keabsahan berlakunya perjanjian baku tidak perlu lagi dipersoalkan oleh karena perjanjian baku eksistensinya sudah merupakan kenyataan, yaitu dengan perjanjian baku secara meluas dalam dunia bisnis sejak lebih dari 80 tahun lamanya. Kenyataan itu terbentuk karena perjanjian baku memang lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri. Dunia bisnis tidak dapat berlangsung tanpa perjanjian baku. Perjanjian baku dibutuhkan oleh dan karena itu diterima oleh masyarakat. Jadi keabsahan berlakunya perjanjian baku itu tidak perlu dipersoalkan, tetapi perlu diatur aturan-aturan dasarnya sebagai aturan-aturan mainnya agar klausul-klausul atau ketentuan-ketentuan dalam perjanjian baku itu, baik sebagian maupun seluruhnya, sah dan mengikat pihak lainnya.<sup>106</sup>

Dalam perjanjian baku, terdapat klausula eksonerasi yang berisi pembatasan pertanggungjawaban dari kreditor, terhadap risiko dan kelalaian yang mesti ditanggungnya.<sup>107</sup> Klausula eksonerasi adalah klausul yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk.<sup>108</sup>

---

<sup>104</sup> Abdul Halim Barkattulah, *op.cit.*, hal. 26.

<sup>105</sup> David Oughton dan John Lowry, *Texbook on Consumer Law* (London: Blackstore Press Ltd, 1997), hal. 10-11, sebagaimana dikutip oleh Abdul Halim Barkattulah dalam, *ibid.*, hal. 27.

<sup>106</sup> Sutan Remi, *op.cit.*, hal. 80.

<sup>107</sup> *Ibid*, hal. 141.

<sup>108</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal.141.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, istilah klausula eksonerasi sendiri tidak ditemukan, yang ada adalah pengertian Klausula baku dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dari segi perlindungan konsumen, terdapatnya klausula baku yang dilarang menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan.

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan:<sup>109</sup>

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

---

<sup>109</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 18.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Ayat (1) Undang- Undang Perlindungan Konsumen, klausula baku adalah klausul yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tetapi isinya tidak boleh mengarah kepada klausul eksonerasi. Pasal 18 ayat (2) mempertegas pengertian tersebut, dengan mengatakan bahwa klausul baku harus diletakkan pada tempat yang mudah terlihat dan dapat jelas dibaca dan mudah dimengerti. Jika hal-hal yang disebutkan dalam ayat (1) dan (2) itu tidak dipenuhi, maka klausul baku itu menjadi batal hukum.<sup>110</sup>

Dalam hal ini perjanjian standar dalam formulir aplikasi permohonan kartu kredit, dalam banyak hal sering menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah. Formulir umumnya menggunakan huruf kecil-kecil dan dengan bahasa hukum yang sangat teknis dan tidak mudah dipahami oleh orang awam.<sup>111</sup>

### 1.2.3. Contoh Perjanjian Kartu Kredit

Berikut adalah salah satu contoh Perjanjian Kartu Kredit yang dibuat oleh Bank Mandiri:

#### Ketentuan dan Syarat-syarat dalam Kartu Kredit Mandiri

##### 1. Kartu Kredit Bank Mandiri

Kartu Kredit Bank Mandiri diterbitkan oleh PT. Bank Mandiri (Tbk) di bawah lisensi Visa Internasional yang berfungsi sebagai alat pembayaran transaksi

<sup>110</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal.145.

<sup>111</sup> A. Patra M.Zen dan Daniel Hutagalung, *Panduan Bantuan Hukum di Indonesia*, (Jakarta:YLBHI dan PSHK, 2006), hal. 275.

pembelanjaan atau penarikan tunai di seluruh *merchant* berlogo Visa atau ATM berlogo plus.

2. Saldo terhutang dan pilihan cara pembayaran

2.1. Saldo terhutang adalah saldo terhutang pada saat tanggal penagihan yang mencakup saldo terhutang bulan lalu ditambah transaksi-transaksi sampai dengan tanggal penagihan, biaya-biaya bunga dan koreksi dikurangi pembayaran dan kredit.

2.2. Cara pembayaran dapat dilakukan dengan: Pembayaran Minimum, pembayaran sebagian atau pembayaran penuh

3. Sarana Pembayaran

Pembayaran ditujukan ke PT. Bank Mandiri (Persero) dapat dilakukan dengan cara: Tunai, Pindahbukuan, LLG/Kliring, Direct Debit, Internet Banking, IVR, SMS, ATM

4. Bunga

4.1. Pembelanjaan (*retail*)

Bunga akan ditambahkan pada penagihan berikutnya bila anda tidak membayar seluruh Saldo Terhutang pada tanggal Jatuh Tempo. Bunga ditagih perbulan berdasarkan saldo harian sejak tanggal transaksi dengan suku bunga seperti yang tercantum pada lembar penagihan.

4.2. Penarikan Uang Tunai

Bunga untuk penarikan uang tunai akan dikenakan sejak tanggal transaksi penarikan uang tunai dengan suku bunga seperti tercantum pada lembar penagihan.

4.3. Alasan Nasabah terkena bunga:

- Pembayaran melampaui tanggal jatuh tempo
- Pembayaran minimum atau tidak penuh
- Pembayaran kurang dari minimum
- Tidak melakukan pembayaran
- Adanya transaksi Penarikan Tunai

Rumus Perhitungan Bunga pada perjanjian kartu kredit ini, diinformasikan mengenai formula perhitungan bunga

5. Tarif

Tarif berisikan jenis Fitur dan Karakteristik serta harga yang harus dibayar oleh Pemegang kartu.

6. Kartu Hilang atau dicuri

Segera laporkan kehilangan atau kecurian kartu anda ke mandiri call 14000 atau (021) 5299 7777 (24 jam) dan susulkan dengan laporan tertulis. Anda bertanggung jawab sepenuhnya atas semua transaksi yang terjadi sebelum laporan kehilangan atau kecurian Anda diterima oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

7. Pemindahan Saldo Terhutang kepada Pihak Ketiga

PT. Bank Mandiri berhak memindahkan Saldo Terhutang anda kepada Pihak ketiga.

8. Pertanyaan mengenai Kesalahan pada Lembar Penagihan

Bila ada sanggahan atas transaksi pada Lembar Penagihan, ajukan selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal cetak Lembar Penagihan. Harap sertakan informasi data-data sebagai berikut:

- Nama dan Nomor Kartu Anda
- Tanggal Transaksi
- Alasan sanggahan
- Tanda Tangan Anda

Surat sanggahan dapat dikirim ke: Bank Mandiri Consumer Cards Group

Plaza Bapindo Mandiri Tower Lt. 11

Jl. Jend Sudirman Kav. 54-55

Jakarta 12190

Atau fax ke : (021) 526 7370

9. Hak untuk Mengubah atau Membatalkan Ketentuan

Atas dasar kebijakan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. ketentuan dan syarat-syarat ini dapat berubah. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. dapat membatalkan Kartu

Kredit Anda sewaktu-waktu tanpa syarat apabila kondisi pembayaran/account Pemegang Kartu menurun menjadi kurang lancar, diragukan atau macet.

Perjanjian kartu kredit diatas merupakan salah satu contoh bentuk Perjanjian standar/baku yang konsep/draft nya telah dipersiapkan terlebih dahulu dengan materi-materi tertentu dibuat oleh bank penerbit. Hal ini terdapat dalam butir-butir perjanjian yang berisikan materi-materi tentang risiko tertentu, syarat berlaku/berakhirnya hal tertentu, syarat yang menyimpang dari ketentuan umum yang berlaku.

Pada Perjanjian Kartu Kredit tersebut memuat beberapa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Hak Bank Penerbit:

- a. Memperoleh pembayaran atas transaksi yang telah dilakukan oleh Pemegang Kartu Kredit termasuk bunga yang dibebankan kepada pemegang kartu
  - b. Menentukan biaya-biaya/tarif dan persentase besarnya bunga, baik itu bunga pembelian, penarikan tunai dan keterlambatan;
  - c. Memperoleh biaya-biaya/tarif yang telah ditentukan oleh Bank Penerbit;
  - d. Memindahkan saldoterhutang pemegang kartu kredit kepada pihak ketiga;
  - e. Mengubah atau membatalkan ketentuan dan syarat-syarat. Bank juga dapat membatalkan kartu kredit sewaktu-waktu tanpa syarat apabila kondisi pembayaran/account pemegang kartu menurun menjadi kurang lancar, diragukan atau macet;
  - f. Membatalkan/memperpanjang keanggotaan Pemegang kartu secara sepihak
- Beberapa hak Penerbit yang tidak disebutkan dalam perjanjian kartu kredit antara lain:
- a. Menarik kembali kartu kredit yang ada pada Pemegang baik yang masih berlaku maupun yang sudah dinyatakan tidak berlaku
  - b. Menolak transaksi yang dilakukan oleh Pemegang kartu apabila pemegang belum memenuhi kewajibannya kepada Penerbit dan atau transaksi tersebut diragukan oleh Penerbit.

2. Kewajiban Bank Penerbit antara lain:
  - a. Membayar segala transaksi pemegang kartu yang telah disetujui oleh Penerbit kepada Pedagang/Penjual;
  - b. Memberikan pelayanan dan informasi kepada Pemegang kartu
  - c. Menyampaikan tagihan bulanan kepada pemegang kartu
  - d. Memblokir kartu apabila terdapat laporan dari pemegang kartu apabila terjadi kehilangan kartu.
  - e. Memberikan kartu kredit, baik itu kartu baru, kartu penggantian yang telah kadaluwarsa ataupun hilang.
3. Hak Pemegang Kartu antara lain:
  - a. Memperoleh kartu kredit, baik itu kartu baru, kartu penggantian yang telah kadaluwarsa ataupun hilang;
  - b. Berbelanja di Pedagang/Penjual yang telah ditunjuk oleh Penerbit dengan menggunakan kartu;
  - c. Mengambil uang tunai di Bank dengan jumlah tertentu;
  - d. Menolak memperpanjang keanggotaan dengan memberitahukan secara lisan/tertulis kepada Bank.
4. Kewajiban Pemegang kartu antara lain:
  - a. Membayar dan melunasi segala kewajiban kepada Penerbit yang terdiri dari:
    - 1) Biaya-biaya/tarif yang telah ditentukan Bank
    - 2) Tagihan atas transaksi yang telah dilakukan
    - 3) Bunga dan biaya keterlambatan. Dalam hal ini alasan pemegang kartu terkena bunga yaitu pembayaran melampaui tanggal jatuh tempo, pembayaran minimum/tidak penuh, pembayaran kurang dari minimum, tidak melakukan pembayaran, adanya transaksi penarikan uang tunai.

- b. Membayar dan melunasi segala saldo terhutang<sup>112</sup> dengan cara pembayaran dapat dilakukan dengan pembayaran minimum, sebagian atau pembayaran penuh.
- c. Melaporkan kepada Bank apabila terjadi kehilangan kartu dan disertai dengan laporan tertulis. Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas semua transaksi yang terjadi sebelum laporan kehilangan atau kecurian diterima oleh pihak Bank.
- d. Melaporkan kepada Bank apabila terdapat sanggahan atas transaksi pada Lembar Penagihan, dan disertai dengan laporan tertulis yang memuat data-data identitas pemegang kartu, selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal cetak Lembar Penagihan.

Kewajiban Pemegang kartu yang tidak terdapat dalam perjanjian yaitu melaporkan setiap perubahan data pribadi Pemegang kartu.

Dalam praktiknya, perjanjian kartu kredit yang ditawarkan oleh pihak marketing kepada konsumen kartu kredit bersifat "*take it or leave it contract*", dimana kontrak baku tersebut sudah dibuat oleh pihak bank dan langsung diberikan kepada konsumen kartu kredit.

Sekalipun kontrak baku tersebut mempunyai kelebihan yaitu dapat membuat praktik bisnis lebih simpel, dan keabsahan berlakunya memang tidak perlu dipersoalkan, tetapi masih perlu dipersoalkan apakah kontrak itu tidak bersifat sangat "berat sebelah" dan tidak mengandung "klausul yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya", sehingga kontrak itu merupakan kontrak yang menindas dan tidak adil.<sup>113</sup> Dalam hal ini yang dimaksud "berat sebelah" ialah bahwa perjanjian itu hanya atau terutama mencantumkan hak-hak salah satu pihak saja (yaitu pihak yang mempersiapkan perjanjian baku tersebut) tanpa mencantumkan apa yang menjadi kewajiban-

---

<sup>112</sup> Saldo terhutang adalah saldo terhutang pada saat tanggal penagihan yang mencakup saldo terhutang bulan lalu ditambah transaksi-transaksi sampai dengan Tanggal Penagihan, biaya-biaya, bunga dan koreksi dikurangi pembayaran dan kredit. Sumber diambil dari Perjanjian Kartu Kredit Bank Mandiri.

<sup>113</sup> Abdul Halim Barkattullah, *op.cit.*, hal.55.

kewajiban pihak lainnya dan sebaliknya hanya atau terutama kewajiban-kewajiban pihak lainnya tanpa mencantumkan apa yang menjadi hak-hak pihak lainnya itu tidak disebutkan.<sup>114</sup> Disatu sisi, kewajiban pemohon diatur secara detil. Disisi lain, kewajiban bank sangat minim atau bahkan tidak diatur sama sekali. Beberapa isi dalam perjanjian standar dalam formulir aplikasi permohonan kartu kredit yang sangat merugikan konsumen, antara lain:<sup>115</sup>

1. Konsumen tunduk pada peraturan bank, baik yang sudah ada maupun yang akan ada dikemudian hari. Dengan klausul ini, dalam praktik bank secara sepihak membuat aturan yang sangat merugikan konsumen, mulai dari menaikkan biaya administrasi bulanan sampai ketentuan soal bunga dan sanksi (*penalty*);
2. Konsumen memberikan kuasa kepada pihak bank untuk mengambil segala tindakan apapun dalam rangka memenuhi kewajiban konsume, Klausul ini akan disepakati bank ketika konsumen bermasalah dengan cicilan kartu kredit dalam bentuk melakukan penagihan secara kasar, dan dalam beberapa kasus, melibatkan para penagih hutang (*debt collector*).

Selain itu kalusul-klausul yang memberatkan dan banyak muncul dalam perjanjian-perjanjian baku adalah yang disebut dengan klausul eksemsi, yaitu klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam perjanjian tersebut.

Dalam perjanjian kartu kredit Mandiri tersebut, terdapat klausul eksemsi yang tercantum dalam lembar penagihan, dalam hal kartu hilang atau dicuri, yang berbunyi:

*“Segera laporkan kehilangan atau kecurian kartu Anda ke mandiri call 14000 atau (021) 5299 7777 (24 jam) dan susulkan dengan laporan tertulis. Anda bertanggung jawab sepenuhnya atas semua transaksi yang terjadi sebelum laporan kehilangan atau kecurian Anda diterima oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.”*

---

<sup>114</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *op.cit.*, hal. 79.

<sup>115</sup> A. Patra M.Zen, Daniel Hutagalung, *op.cit.*, hal. 274

Dalam hal ini, klausul ini membebaskan bank dari tanggung jawab atas transaksi yang terjadi sebelum pelaporan kehilangan kartu, sehingga pemegang kartu sendiri yang harus membuktikan transaksi tersebut bukan merupakan kesalahan pemegang kartu.

Klausula eksemsi adalah salah satu perwujudan dari klausul yang secara tidak wajar sangat memberatkan. Suatu klausul yang tidak membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya, dapat saja dirasakan sebagai memberatkan pihak lainnya. Misalnya apabila di dalam perjanjian kartu kredit ada ketentuan yang memberikan hak kepada bank untuk mengubah atau membatalkan ketentuan dan syarat-syarat dan serta dapat membatalkan kartu kredit sewaktu-waktu tanpa syarat, tentu saja merupakan ketentuan yang sangat memberatkan bagi pemegang kartu, sekalipun ketentuan itu tidak merupakan ketentuan yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab bank terhadap gugatan pemegang kartu.<sup>116</sup> Dalam praktiknya, masih sering dijumpai dalam perjanjian kartu kredit terdapat klausul eksemsi yang berbunyi:

*“Tingkat suku bunga dapat berubah sewaktu-waktu” atau “Syarat dan ketentuan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan peraturan bank penerbit”.*

## **2. Tanggung Jawab Bank Penerbit terhadap Pemegang Kartu Kredit**

Berbicara tentang tanggung jawab pelaku usaha, maka terlebih dahulu harus dibicarakan mengenai kewajibannya. Dari kewajiban (*duty, obligation*) akan lahir tanggung jawab. Tanggung jawab timbul karena seseorang atau suatu pihak mempunyai suatu kewajiban, termasuk kewajiban karena undang-undang dan hukum (*statutory obligation*).<sup>117</sup>

Dalam kaitan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam aktivitas produksinya (Pasal 7 butir a Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Rumusannya mengandung suatu keharusan atau

---

<sup>116</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *op.cit.*, hal. 85-86.

<sup>117</sup> N.H.T Siahaan, *op.cit.*, hal. 137.

kewajiban yang tidak boleh tidak harus dilaksanakan. Dari sudut hukum perikatan, terdapat suatu unsur kewajiban yang harus dipenuhi untuk melaksanakan suatu prestasi. Pasal 1234 KUH Perdata menentukan, tiap-tiap perikatan bertujuan:<sup>118</sup>

1. memberikan sesuatu,
2. berbuat sesuatu,
3. Tidak berbuat sesuatu.

Prestasi dalam tiga bentuk diatas, merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan penyanggah perjanjian. Kewajiban melaksanakan macam-macam prestasi seperti diatas, tidak hanya karena adanya perikatan bagi pihak-pihak yang melakukan perjanjian. Lebih dari hal itu, perikatan juga lahir dari Undang-Undang atau hukum (Pasal 1233 KUH Perdata).

Jika perikatan yang timbul dari perjanjian, terlebih dahulu memerlukan kesepakatan agar persyaratan itu sah, maka di dalam perikatan yang timbul dari Undang-Undang atau hukum melahirkan sejumlah kewajiban tanpa memerlukan persetujuan/kesepakatan lebih dahulu. Kewajiban-kewajiban demikian harus dilaksanakan, oleh karena hukum menghendaki demikian.<sup>119</sup>

## 2.1. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

### 2.1.1. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*)

Prinsip ini sudah cukup lama berlaku, baik secara hukum pidana maupun hukum perdata. Dalam sistem hukum perdata ada prinsip perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana tercantum dalam Pasal 1365 KUH Perdata.<sup>120</sup>

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata,

---

<sup>118</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1234.

<sup>119</sup> N.H.T Siahaan, *op.cit.*, hal.138.

<sup>120</sup> *Ibid.* hal. 155.

yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:<sup>121</sup>

1. adanya perbuatan
2. adanya unsur kesalahan
3. adanya kerugian yang diderita;
4. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan melawan hukum. Pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.<sup>122</sup> Mengenai beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 1865 KUHPerdara yang mengatakan bahwa setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.<sup>123</sup>

#### 2.1.2. Prinsip Praduga Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Sesorang atau tergugat dianggap bertanggung jawab sampai dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Dengan demikian beban pembuktiannya ada pada tergugat. Asas ini lazim disebut sebagai pembuktian terbalik.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menganut teori ini berdasarkan Pasal 19 ayat (5). Ketentuan ini menyatakan bahwa pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab kerusakan jika dapat dibuktikannya bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan

---

<sup>121</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1365.

<sup>122</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal. 93.

<sup>123</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1865.

konsumen.<sup>124</sup> Jika digunakan teori ini dalam perlindungan konsumen, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.<sup>125</sup>

#### 2.1.3. Prinsip Praduga Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Nonliability Principle*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari Prinsip Praduga Bertanggung Jawab. Asas ini menggariskan bahwa tergugat tidak selamanya bertanggung jawab. Apabila melihat prinsip-prinsip yang dirumuskan dalam Pasal 24 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penjual yang menjual lagi produknya kepada penjual lainnya, dibebaskan dari tanggung jawab jika penjual lainnya tersebut melakukan perubahan atas produk tersebut. Pengertian mengubah di dalam ayat tersebut tidak dijelaskan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun secara umum dapat diartikan sebagai melakukan substansi, format maupun kemasan suatu produk yang dibuat pelaku usaha semula.<sup>126</sup>

#### 2.1.4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip yang pertama, yaitu *liability based on fault*. Dengan prinsip ini, tergugat harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya.

Rasionalisasi penggunaan prinsip ini adalah supaya produsen benar-benar bertanggung jawab terhadap kepentingan konsumen dan konsumen dapat menunjuk prinsip *product liability*. *Product Liability* ini dapat digunakan dengan tiga hal dasar:

---

<sup>124</sup> NHT. Siahaan, *op.cit.*, hal. 155.

<sup>125</sup> CelinaTri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal. 95.

<sup>126</sup> NHT. Siahaan, *op.cit.*, hal. 165.

1. Melakukan pelanggaran terhadap jaminan (*breach of warranty*), yakni apa yang dijamin dalam keterangan atas suatu kemasan tidak sesuai dengan substansi yang dikemas.
2. Terdapatnya unsur *negligence*, yakni berupa kelalaian dalam memenuhi standar proses atas suatu produk.
3. Diterapkannya asas *strict liability*, yakni bertanggung jawab pada suatu kesalahan.

Jika melihat rumusan beberapa pasal yang relevan dengan pertanggung jawaban pelaku usaha, tidak terlihat adanya rumusan yang eksplisit menyatakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menganut prinsip *strict liability*. Tetapi dari Pasal 19, maka dapat dikatakan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen menganut prinsip *Strict Liability*.

Diakui memang, bahwa ketiga teori tanggung jawab produk, prinsip tanggung jawab mutlak merupakan teori yang paling responsif terhadap kepentingan konsumen. Namun prinsip tersebut dihadapkan dengan beberapa kelemahan berkaitan dengan beban yang harus ditanggung oleh konsumen dalam membuktikan hubungan sebab akibat antara kerusakan produk dengan kerugian yang diderita. Beban pembuktian ini merupakan konsekuensi dari prinsip tanggung jawab mutlak yang tidak identik dengan prinsip tanggung jawab absolut. Dalam prinsip tanggung jawab absolut, tidak dikenal pengecualian atau alasan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab. Prinsip tanggung jawab absolut hanya mengenal pembatasan jumlah maksimum ganti kerugian. Sedangkan dalam tanggung jawab mutlak, produsen masih dapat dibebaskan dari tanggung jawab berdasarkan beberapa prinsip pengecualian dan beban pembuktian pada pihak konsumen untuk membuktikan cacatnya produk.<sup>127</sup>

#### 2.1.5. Prinsip Bertanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability*)

Prinsip ini menguntungkan para pelaku usaha karena mencantumkan klausul eksonerasi/eksemsi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini dilarang

---

<sup>127</sup> Inosentius Samsul, *op.cit.*, hal 118-119.

berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Supaya konsumen tunduk kepada peraturan baru, tambahan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh si Pelaku Usaha.

#### 2.1.6. Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*)

Istilah *Product Liability* diterjemahkan secara bervariasi ke dalam bahasa Indonesia seperti : “tanggung gugat produk” atau juga “tanggung jawab Produk”. Pengertian *Product liability* itu sendiri dalam Black’s Law Dictionary adalah sebagai berikut:

*“Product liability refers to the legal liability of manufactures and sellers, to compensater buyers, user, or by standers, as a result of a defective product. Product liability can be based on a theory of negligence, strict liability, or breach of warranty.”*<sup>128</sup>

Instrumen hukum product liability masih tergolong baru di Indonesia, kendati sebagian besar negara seperti negara-negara di Eropa, Amerika dan sejumlah negara di Asia telah menggunakannya. Tata hukum positif nasional selama ini hanya menyediakan dua sarana penyelesaian kasus gugatan oleh konsumen yang mengalami kerugian yaitu:

1. Instrumen hukum wanprestasi pasal 1243 KUH Perdata menegaskan bahwa:<sup>129</sup>

*“Penggantian biaya, rugi, dan bunga krena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat tenggat waktu yang telah dilampaukannya”*

Hal pokok yang ditekankan dalam Pasal 1243 KUH Perdata adalah bahwa para pihak mempunyai hubungan kontraktual. Dengan demikian jika terjadi, jika

<sup>128</sup> Bryan A. Garner, *op.cit.*, hal. 1245.

<sup>129</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1243.

ternyata tidak ada hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen, maka jelaslah tidak ada tanggung jawab. Konsekuensi logis dari aspek hukum adalah: tuntutan ganti rugi konsumen terhadap produsen yang merugikan dirinya tidak mungkin dilaksanakan berdasarkan instrumen hukum wanprestasi.

2. Instrumen hukum perbuatan melawan hukum. Pasal 1365 KUH Perdata menegaskan bahwa:<sup>130</sup>

*"tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menanggung kerugian tersebut."*

Perbuatan melawan hukum memang tidak memberikan syarat harus adanya hubungan kontraktual. Namun, jika konsumen ingin menggugat ganti rugi berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, maka pihak konsumen sebagai penggugat harus dapat membuktikan unsur-unsur telah terjadinya perbuatan melawan hukum terhadap dirinya, yakni adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan atau kelalaian produsen, adanya kerugian yang dialami konsumen, dan adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen. Kesulitan justru terletak pada beban pembuktian yang harus dipikul oleh pihak konsumen, baik karena posisi konsumen yang lemah secara finansial maupun minimnya pengetahuan konsumen. Faktor beban pembuktian inilah yang menyebabkan gugatan konsumen dengan memakai dasar Pasal 1365 KUH Perdata merupakan pekerjaan yang sia-sia dan tidak memungkinkan, apalagi mengingat konsumen Indonesia yang adalah masyarakat awam yang masih sederhana.<sup>131</sup>

Berdasarkan sistem hukum yang ada kedudukan konsumen sangat lemah dibanding produsen. Salah satu usaha untuk melindungi dan meningkatkan kedudukan konsumen adalah dengan menerapkan prinsip tanggung jawab produsen. Dengan diberlakukannya tanggung jawab mutlak diharapkan pula para produsen/industriawan

---

<sup>130</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1365.

<sup>131</sup> John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pelangi Cendekia, 2007), hal. 89.

Indonesia menyadari betapa pentingnya menjaga kualitas produk-produk yang dihasilkannya, sebab bila tidak selain akan merugikan konsumen juga akan sangat besar risiko yang harus ditanggungnya. Para produsen lebih berhati-hati dalam memproduksi sebelum dilempar ke pasaran sehingga para konsumen, baik dalam maupun luar negeri tidak akan ragu-ragu membeli barang produksi Indonesia. Demikian pula jika para produsen terhadap hukum tentang tanggung jawab produsen tidak ada, dikhawatirkan akan berakibat tidak baik terhadap perkembangan/eksistensi dunia industri nasional maupun pada daya saing produk-produk nasional.<sup>132</sup>

Namun demikian, dengan memberlakukan prinsip *strict liability* dalam hukum tentang *product liability* tidak berarti pihak produsen tidak mendapat perlindungan. Pihak Produsen masih diberi kesempatan untuk membebaskan diri dari tanggung jawabnya dalam hal-hal tertentu yang dinyatakan dalam undang-undang. Disamping itu, pihak produsen juga dapat mengasuransikan tanggung jawabnya sehingga secara ekonomis dia tidak mengalami kerugian yang berarti. Konsekuensi dari pembalikan beban pembuktian adalah tergugat tidak dapat membuktikan ketidaksalahannya, maka tergugat harus dikalahkan karena apa yang didalihkan oleh penggugat terbukti.<sup>133</sup>

## 2.2. Pelaku Usaha yang Bertanggung Jawab terhadap Pemegang Kartu Kredit

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memuat kewajiban Pelaku Usaha, dan tanggung jawab Pelaku Usaha, berikut salah satu contoh kasus yang dialami oleh pemegang kartu kredit.

Terjadi kasus kredit Mandiri, yang menimpa Sdr. Andre Wijaya, dimana konsumen sudah menerima kartu kredit Mandiri Visa berikut kartu tambahan *Mastercard* pada awal Januari 2009. Setelah aktifasi sepuluh hari, konsumen mencoba menggunakan di ATM, tetapi ternyata kartu kreditnya tertelan. Keesokan harinya, konsumen melaporkan ke *Mandiri Card Center* Bandung di Bank Mandiri Asia Afrika dan

---

<sup>132</sup> Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal.107-108.

<sup>133</sup> *Ibid.*, hal. 108.

mendapat jawaban bahwa kartunya tidak bisa kembali, karena sudah dihancurkan. Kemudian disarankan mengajukan penggantian kartu dan dikenai biaya Rp 50.000,00, serta dijanjikan bahwa kartu baru akan diterima setelah empat belas hari kerja. Pada bulan Februari, konsumen menerima lembar informasi yang berisikan nomor PIN untuk kartu baru yang belum diterima.

Pada akhir Februari, konsumen menerima lembar penagihan pertama dan harus membayar Rp 65.000,00 untuk biaya keanggotaan dan biaya penggantian kartu. Pada akhir Maret, konsumen menerima lembar penagihan kedua. Sampai dengan terakhir pada tanggal 1 Mei 2009, konsumen menerima lembar penagihan yang ketiga. Dua lembar penagihan pertama dibayarkan sebelum jatuh tempo, meskipun kartu kredit belum diterima. Apabila kartunya ditutup, konsumen sudah terlanjur membayar biaya penggantian kartu. Apabila lembar penagihan tidak dibayarkan, maka konsumen akan dikenakan denda Rp 75.000,00. Konsumen sudah mencoba menghubungi Call Center 14000 dan sudah tiga kali mencoba klarifikasi ke Mandiri Card Center di Jln. Asia Afrika, didapati jawabannya sebagai berikut:

1. Kartu kredit dalam pengiriman masih di kurir;
2. Sudah dilakukan percepatan pengiriman;
3. Masih menunggu karena ribuan aplikasi harus dikirim;
4. Alamat tidak jelas, kartu di *return* (kartu dikembalikan ke Bank Mandiri)

Konsumen merasa dirugikan karena lembar penagihan saja tidak pernah datang terlambat, tetapi kartu tidak pernah sampai dan tetap dikenakan biaya-biaya administrasi seperti biaya keanggotaan, biaya penggantian kartu dan bunga. Konsumen berharap agar pihak Bank Mandiri melakukan klarifikasi karena pemegang kartu sudah lebih dari tiga bulan dan tidak mungkin terus membayar biaya keanggotaan untuk kartu yang belum diterima.

Berdasarkan kasus tersebut diatas dapat disimpulkan beberapa hal mengenai perlindungan konsumen, antara lain:

**Dari segi perlindungan konsumen**, terdapatnya kelalaian/kesalahan Bank Mandiri dalam hal pengiriman kartu kredit, karena konsumen tidak mendapatkan kartu kreditnya, dengan alasan alamatnya tidak jelas sehingga kartu dikembalikan ke Bank Mandiri. Tetapi dengan alasan alamat tidak jelas, konsumen mendapatkan lembar konfirmasi PIN (*Personal Identification Number*) yang sampai, dan tetap rutin mendapatkan lembar penagihan yang harus dibayarkan setiap bulannya, karena kalau tidak dibayarkan, maka akan terkena sanksi administratif berupa biaya-biaya dan bunga, dan tidak menutup kemungkinan, apabila dibiarkan terus menerus dan konsumen tidak membayar tagihan, maka konsumen akan ditagih oleh *debt collector* (penagih utang dari pihak bank).

Dalam kasus ini konsumen merasa dirugikan oleh pihak bank, karena sesuai dengan perjanjian kartu kredit, konsumen tidak dapat menggunakan haknya untuk:

- a. memperoleh kartu kredit pengganti dari bank;
- b. berbelanja di pedagang/penjual yang telah ditunjuk oleh Penerbit dengan menggunakan kartu;
- c. mengambil uang tunai di Bank dengan jumlah tertentu;

Sementara itu konsumen tetap menjalankan kewajibannya yaitu:

- a. Membayar dan melunasi segala kewajiban kepada Penerbit yang terdiri dari:
  - 1) Biaya-biaya/tarif yang telah ditentukan Bank.
  - 2) Tagihan atas transaksi yang telah dilakukan.
  - 3) Bunga dan biaya keterlambatan.
- b. Membayar dan melunasi segala saldo terhutang.
- c. Melaporkan kepada Bank telah terjadi kehilangan kartu.

Sehingga dalam hal ini, pemegang kartu berhak mengajukan komplain terhadap bank karena kewajiban yang terdapat dalam perjanjian kartu kredit sudah dijalankan, tetapi tidak terdapat penyelesaian yang dapat memuaskan pemegang kartu, karena tidak adanya klarifikasi dari pihak bank tersebut.

Dalam hal ini bank tidak melaksanakan kewajibannya antara lain:

- a. Memberikan kartu kredit, yaitu kartu pengganti;

- b. Memberikan pelayanan dan informasi berupa klarifikasi kepada Pemegang kartu mengenai masalah yang terjadi.

Sementara itu bank tetap mendapatkan hak nya yaitu:

- a. Memperoleh pembayaran atas transaksi yang telah dilakukan oleh Pemegang Kartu Kredit termasuk bunga yang dibebankan kepada pemegang kartu
- b. Memperoleh biaya-biaya/tarif yang telah ditentukan oleh Bank Penerbit;
- c. Membatalkan/memperpanjang keanggotaan Pemegang kartu secara sepihak
- d. Menarik kembali kartu kredit dengan alasan alamat tidak jelas.

Dalam hal ini, terdapat kewajiban yang tidak dilaksanakan oleh Bank Penerbit, sehingga pemegang kartu dapat meminta pertanggungjawaban kepada Bank Penerbit. Pemegang Kartu menggugat bank penerbit dengan Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*). Pemegang kartu membuktikan unsur kesalahan yang dilakukan oleh Bank Penerbit, mengenai tidak diterimanya kartu pengganti. Pemegang Kartu menghubungi bank penerbit untuk meminta klarifikasi, dan didapati alasan bahwa kartu dikembalikan karena alamat tidak jelas dan selanjutnya masih dalam proses pengiriman. Pemegang kartu memberitahukan bahwa alamat nya sudah jelas, hal ini dapat dibuktikan dengan lembar penagihan dan lembar konfirmasi PIN yang rutin dikirimkan kepada pemegang kartu.

Mengenai beban pembuktiannya, bank memberikan alasan bahwa dalam hal pemegang kartu belum mendapatkan kartu, adalah bukan kesalahannya, hal ini dibuktikan bank bahwa alamat pemegang kartu tidak jelas. Selain itu bank juga berdalih bahwa kartu masih dalam pengiriman. Dalam hal ini tidak ada informasi atau klarifikasi dari bank mengenai masalah tersebut yang dapat disampaikan kepada pemegang kartu kredit.

Dalam kasus ini, pemegang kartu dapat menggugat bank dengan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*). *Strict product liability* menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa adanya beban bagi konsumen

atau pihak yang dirugikan membuktikan kesalahan.<sup>134</sup> Teori-teori tradisional mengenai perlindungan konsumen seperti *negligence*, *breach of express* atau *implied warranty*, tetap berlaku, tetapi tentu lebih sulit bagi konsumen untuk membuktikan dibandingkan dengan *strict liability*.<sup>135</sup> Hal ini tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat (5) menyatakan bahwa Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Dalam hal ini bank tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan itu adalah kesalahan konsumen, jadi bank harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi.

Berikut contoh kasus yang berkaitan dengan kewajiban bank memberikan informasi yang jelas kepada pemegang kartu kredit.<sup>136</sup>

Kasus ini menimpa Sdr. Deby Aten, salah satu pemegang kartu kredit Bank Mega. Pada bulan Juli 2008, pemegang kartu kredit mengajukan aplikasi kartu kredit Bank Mega dan berhasil disetujui. Alasan pemegang kartu kredit tersebut mengajukan aplikasi Bank Mega karena pihak *marketing* dan *customer service* mempromosikan pembelian dengan bunga 0% selama 10 bulan (3 bulan pertama 0%, 7 bulan berikutnya 0, sekian %), dengan kondisi **promosi berlaku sampai 31 juli 2008, jadi hanya berlaku bagi semua transaksi yang dilakukan dimanapun, kapanpun, dengan jumlah apapun selama belum melewati jatuh tempo**. Selanjutnya konsumen menggunakan kartu kredit tersebut sampai dengan jumlah transaksi sekitar hampir 3 juta, di toko yang berbeda.

---

<sup>134</sup> Marc s. Moller and Paul Indig, "Products Liability Law Revisited: A Realistic Perspective", *Tort & Insurance law and Journal*, Volume 31, Number 4 (1996), sebagaimana dikutip oleh Inosentius Samsul dalam, *op.cit.*, hal. 96.

<sup>135</sup> *Ibid.*

<sup>136</sup> "Gondok Sama Kartu Kredit Bank Mega", <<http://forum.detik.com/showthread.php?t=50608>>, diunduh tanggal 2 Desember 2009.

Selanjutnya pemegang kartu kredit menghubungi petugas *customer service* Bank Mega untuk menanyakan berapa jumlah pemakaian dan yang harus dibayarkan, serta memastikan kembali mengenai promosi yang dijanjikan oleh pihak marketing dan customer service sebelumnya. Ternyata konsumen mendapatkan penjelasan yang berbeda mengenai program kartu kredit tersebut, dimana konsumen tidak mendapatkan diskon yang telah disebutkan. Petugas bank tersebut menjelaskan bahwa untuk diskon 0% selama 3 bulan dan diskon 0, sekian % selama 7 bulan berikutnya hanya berlaku untuk **transaksi per item/barang dengan nilai minimum Rp 1.000.000,00** (misalnya untuk pembelian handphone, laptop, dan lain-lain / barang yang nilainya di atas Rp 1.000.000,00). Jadi kalau misalnya konsumen berbelanja di Sogo dan membeli beberapa barang walaupun nilai keseluruhan pembelanjannya di atas 1 juta, tetap tidak bisa mendapatkan promosi.

Pemegang kartu kredit merasa ditipu, karena nilai belanja yang dilakukan sampai dengan nominal 3 juta, dan nilai nominal tersebut juga belum termasuk bunga yang harus dibayarkan oleh konsumen.

Berdasarkan kasus tersebut diatas dapat disimpulkan beberapa hal mengenai perlindungan konsumen, antara lain:

**Dari segi perlindungan konsumen** terdapatnya kelalaian/kesalahan Bank Mega dalam memberikan informasi produk terhadap konsumen, karena pihak marketing Bank Mega dan petugas *Customer Service* yang mempromosikan tidak menginformasikan secara jelas mengenai teknis dari promosi diskon tersebut, dimana promosi tersebut ternyata hanya berlaku untuk transaksi per item minimum 1 juta, dan dibatasi hanya untuk pembelian barang yang nilainya diatas 1 juta. Selain itu, dalam brosur iklan tersebut hanya menyebutkan bahwa **transaksi yang dilakukan dimanapun, kapanpun, dengan jumlah apapun selama belum melewati jatuh tempo**. Sehingga tidak menginformasikan secara jelas mengenai ketentuan diskon tersebut, hal inilah yang dapat menyesatkan konsumen.

Dalam kasus ini konsumen merasa dirugikan oleh pihak bank, karena sesuai dengan perjanjian kartu kredit, konsumen tidak dapat menggunakan hak nya untuk:

- a. mendapatkan informasi yang benar dan jelas dari bank.
- b. menikmati fasilitas yang diberikan dari bank berupa diskon dari pedagang/penjual yang ditunjuk oleh pihak bank.

Sementara itu konsumen tetap melaksanakan kewajibannya untuk:

- a. membayar dan melunasi segala kewajiban kepada Penerbit yang termasuk bunga yang dibebankan
- b. tidak dapat menikmati fasilitas diskon yang ditawarkan oleh bank.

Sehingga dalam hal ini, pemegang kartu berhak mengajukan komplain terhadap bank karena tidak mendapatkan haknya.

Dalam hal ini bank tidak melaksanakan kewajibannya yaitu Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi fasilitas tersebut, serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan fasilitas diskon tersebut.mengenai fasilitas yang ditawarkan oleh bank.

Sementara itu bank tetap mendapatkan hak nya yaitu memperoleh pembayaran atas transaksi yang telah dilakukan oleh Pemegang Kartu Kredit termasuk bunga yang dibebankan kepada pemegang kartu

Dalam hal ini terdapat kewajiban yang tidak dilaksanakan oleh Bank Penerbit, sehingga pemegang kartu dapat meminta pertanggung jawaban kepada Bank Penerbit. Pemegang kartu menggugat bank penerbit dengan Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*). Pemegang kartu harus membuktikan unsur kesalahan yang dilakukan oleh bank . Tetapi dalam hal ini pemegang kartu kesulitan untuk membuktikan kesalahan dari bank.

Dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang

dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat (5) menyatakan bahwa Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Dalam hal informasi yang disampaikan oleh bank secara lisan, pemegang kartu kredit tidak punya bukti yang kuat. Tetapi dalam hal informasi yang tertulis dalam bentuk penawaran/iklan, telah diatur dalam Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan. Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha periklanan juga bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Maka dalam hal ini, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 merupakan beban dan tanggung jawab dari pelaku usaha.

**Dari segi peraturan perundang-undangan** lainnya, Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, menyebutkan bahwa:

- (1) Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Nasabah secara tertulis dan atau lisan.
- (3) Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*).<sup>137</sup>

Pada Pasal 5 ayat (1) juga menjelaskan tentang informasi mengenai karakteristik Produk Bank dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi nama produk bank, jenis produk bank, manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank.

---

<sup>137</sup> Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah Kredit*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 16, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4475, Pasal 4.

Dalam hal ini, bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjual produknya, dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya. Konsep pernyataan bank tidak saja dalam bentuk kata-kata formal dan tertulis, tetapi juga pernyataan-pernyataan yang diungkapkan oleh pihak bank tentang suatu produk ketika menawarkan kepada konsumen termasuk bentuk janji yang mengikat pihak bank. Selain itu, dalam brosur iklan tersebut juga menyesatkan konsumen, karena ternyata promosi tersebut berbeda dengan yang dijanjikan.

### 3. Bentuk Ganti Rugi yang Diberikan Pelaku Usaha Kepada Pemegang Kartu Kredit

Berdasarkan Pasal 1243 KUH Perdata, menyebutkan bahwa:

*“Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”*<sup>138</sup>

Selain itu, menurut Pasal 1244 KUH Perdata menyebutkan bahwa:

*“Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.”*<sup>139</sup>

Dalam hal wanprestasi (kelalaian atau kelapaaan) seorang debitur dapat berupa empat macam, yaitu: *pertama*, tidak melakukan apa yang disanggupi, *kedua* melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi sebagaimana tidak dijanjikan, *ketiga* melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat, *keempat* melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

---

<sup>138</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1243.

<sup>139</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1244.

Terhadap kelalaian atau kealpaan pihak yang berjanji, diancamkan beberapa sanksi hukuman, yaitu:

1. membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat;
2. pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian;
3. peralihan risiko;
4. membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Karena wanprestasi (kelalaian) mempunyai akibat-akibat yang begitu penting, maka harus diterapkan lebih dahulu apakah pihak yang berjanji melakukan wanprestasi atau lalai, dan kalau hal itu disangkal olehnya, harus dibuktikan dimuka hakim.

Pada kasus yang menimpa Sdr. Andre Wijaya, pemegang kartu berhak mendapatkan ganti rugi karena:

**Dari segi perlindungan konsumen**, terdapatnya kelalaian/kesalahan Bank Mandiri dalam hal pengiriman kartu kredit, karena pemegang kartu kredit tidak mendapatkan kartu kreditnya, padahal lembar penagihan tetap sampai dan pemegang kartu kredit tetap dikenakan biaya-biaya administrasi yang menjadi kewajiban pemegang kartu kredit.. Dalam kasus ini pemegang kartu kredit merasa dirugikan oleh pihak bank. Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pemegang kartu kredit berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam menjalankan kewajibannya, pemegang kartu kredit juga membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati (Pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

**Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen**, maka bentuk ganti rugi yang diberikan, antara lain:<sup>140</sup>

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 60, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berhak menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26, berupa denda uang maksimum Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata yaitu:<sup>141</sup>

*“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”*

Pasal 1366 KUHPerdata juga menyebutkan yaitu:<sup>142</sup>

*“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.”*

Dalam hal perbuatan melawan hukum, beberapa tuntutan yang dapat diajukan karena perbuatan melawan hukum adalah:<sup>143</sup>

<sup>140</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Pasal 19.

<sup>141</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1365.

<sup>142</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1366.

<sup>143</sup> Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal.56.

1. ganti rugi dalam bentuk uang atas kerugian yang ditimbulkan;
2. ganti rugi dalam bentuk natura atau dikembalikan dalam keadaan semula;
3. pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah melawan hukum;
4. melarang dilakukannya perbuatan tertentu.

Pada kasus yang menimpa Deby Aten, pemegang kartu kredit merasa dirugikan oleh Bank, karena:

**Dari segi perlindungan konsumen** terdapatnya kelalaian/kesalahan Bank Mega dalam memberikan informasi produk terhadap konsumen, karena pihak marketing Bank Mega tidak menginformasikan secara jelas mengenai teknis dari produk bank tersebut. Dalam hal ini berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selain itu, berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pada kasus yang menimpa Deby Aten, promosi diskon dari bank Mega, tidak sesuai dengan yang tercantum pada brosur iklan. Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur ketentuan promosi/iklan yang diselenggarakan oleh pelaku usaha, bahwa Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan. Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha periklanan juga bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Maka pemegang kartu kredit berhak menuntut perusahaan periklanan yang harus bertanggung jawab atas iklan yang diproduksinya. Dalam hal ini, pembuktian terhadap ada tidaknya

unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 merupakan beban dan tanggung jawab dari pelaku usaha.

Tetapi dalam praktiknya, pada kasus ini Pelaku Usaha tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen, karena konsumen tidak dapat membuktikan mengenai informasi yang disampaikan. Selain itu, mengenai iklan, Pelaku Usaha biasanya memberlakukan mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku dalam produknya. Hal ini juga bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 huruf g, dimana Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Mengenai sanksi pidana tambahan, diatur dalam Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dijatuhkan berdasarkan Pasal 62. Sanksi-sanksi tersebut berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. pencabutan izin usaha;
- e. dilarang memperdagangkan barang/jasa;
- f. wajib menarik barang/jasa dari peredaran; dan
- g. hasil pengawasan disebarakan kepada masyarakat umum.