

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi yang sangat pesat dalam beberapa dasawarsa terakhir, turut mendorong berkembangnya moda pembayaran nonkonvensional yang meliputi alat pembayaran *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu (*card-based*) (ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit dan Kartu Prabayar).

Alat pembayaran boleh dibilang berkembang sangat pesat dan maju. Kalau kita menengok kebelakang yakni awal mula alat pembayaran itu dikenal, sistem barter antarbarang yang diperjualbelikan adalah kelaziman di era pra modern. Dalam perkembangannya, mulai dikenal satuan tertentu yang memiliki nilai pembayaran yang lebih dikenal dengan uang. Hingga saat ini uang masih menjadi salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat. Selanjutnya alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran non tunai (*non cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas (*paper based*), misalnya, cek dan bilyet giro,¹ serta alat pembayaran berbasis non kertas seperti kartu kredit.

Berbagai keunggulan dari penggunaan alat pembayaran *paperless* yang ditawarkan sebagai salah satu produk perbankan tersebut, tentunya diiringi pula dengan segala resiko terhadap penggunaan alat pembayaran yang menggunakan teknologi canggih ini.

Kejahatan Penggunaan kartu kredit, sering terjadi di dunia maya (internet), dimana pemegang kartu kredit banyak yang dirugikan. Pihak penerbit kartu atau bank seharusnya ikut bertanggung jawab terhadap masalah yang dihadapi oleh pemegang kartu, dan tidak memberatkan konsumen kartu kredit, dengan membebani tagihan yang

¹ "Sistem Pembayaran di Indonesia", <<http://www.bi.go.id/web/id/Sistem+Pembayaran/Sistem+Pembayaran+di+Indonesia/Sekilas/>>, diunduh tanggal 27 November 2009.

seharusnya tidak dibayar oleh pemegang kartu kredit. Seharusnya bank bertanggung jawab dengan menanggung resiko atas tagihan tersebut, dan melaporkan kepada pihak yang berwajib, apabila terjadi kasus-kasus penipuan maupun kejahatan kartu kredit lainnya.

Sebagai contoh, baru-baru ini di Amerika Jaksa penuntut umum federal AS mendakwa seorang mantan informan pemerintah dengan tuduhan membobol 130 juta kartu kredit. Ini adalah pembobolan kartu kredit dan debit terbesar di AS. Menurut jaksa, Albert Gonzalez (28) yang tinggal di Florida membobol jaringan retail dengan kejeniusannya dalam program komputer. Gonzalez pernah menjadi informan Secret Service AS di mana tugasnya membantu memburu para hackers. Belakangan diketahui ia juga bekerja untuk para penjahat dengan memasok informasi. Gonzalez kini sudah dijebloskan ke penjara sambil menunggu proses persidangan. Dalam dakwaan di negara bagian New Jersey, Gonzalez dituduh bekerja sama dengan dua tersangka lain mencuri informasi pribadi. Tujuannya menjual data yang dicuri kepada orang lain. Jaksa mengatakan Gonzalez yang memiliki nama online "*soupnazi*" menarget para pelanggan jaringan supermarket 7-Eleven Inc dan Hannaford Brothers Co, Inc. Ia juga mengincar pelanggan Heartland Payment Systems, prosesor pembayaran kartu kredit dan debit yang bermarkas di New Jersey. Menurut dakwaan, Gonzalez dan dua temannya asal Rusia menghack jaringan komputer sasarannya dan secara rahasia menempatkan peranti lunak jahat (malware software). Sehingga mereka bisa mencuri data sepuasnya. Gonzalez terancam hukuman hingga 20 tahun jika terbukti bersalah.²

Di dalam suatu perjanjian keanggotaan kartu kredit bank terdapat suatu klausul yang memberatkan (klausul eksemisi) bagi pihak konsumen (pemegang kartu kredit). Klausul eksemisi yaitu klausul yang melepaskan/membebasikan tanggung jawab bank atas penyalahgunaan kartu kredit.³ Dalam hal ini terdapat perubahan paradigma hubungan

² "Hacker Jenius Bobol 130 Juta Kartu Kredit", <<http://www.detikpos.net/2009/08/hacker-jenius-bobol-130-juta-kartu.html>>, diunduh tanggal 30 November 2009.

³ Irdanuraprida, "Perjanjian Keanggotaan Kartu Kredit", <irmadevita.com/2007/12/07/perjanjian-keanggotaan-kartu-kredit/-47k>, diunduh tanggal 7 Desember 2007.

antara konsumen dan produsen, yaitu hubungan yang semula dibangun atas prinsip *caveat emptor*⁴ berubah menjadi prinsip *caveat venditor*⁵. Suatu prinsip hubungan yang semula menekankan pada kesadaran konsumen sendiri untuk melindungi dirinya berubah menjadi kesadaran produsen untuk melindungi konsumen.⁶

Pepatah kuno *caveat emptor* tampaknya masih relevan bagi calon maupun pemilik *credit card* alias kartu kredit, sebab alat pengganti pembayaran atau penarikan tunai secara kredit bisa menjelma menjadi hal menyeramkan bagi pemiliknya. Alih-alih ingin memperoleh kemudahan dengan fasilitasnya tetapi dapat menyebabkan terjerat utang dan intimidasi *debt collector*.

Dalam beberapa tahun belakangan ini bank makin gencar menawarkan produknya berupa tabungan berhadiah, kartu kredit, dan pinjaman dengan iming-iming suku bunga murah. Bank bukan hanya menunggu nasabah. Hampir di setiap pusat perbelanjaan dan keramaian selalu tampak orang berkeliaran dengan seragam tertentu menawarkan produk kartu kredit kepada setiap pengunjung.

Besarnya pertumbuhan karena bank dan lembaga penerbit menurunkan syarat. calon pemilik bisa mendapatkan kartu hanya dalam tempo yang relatif singkat, yaitu sekitar 14 hari kerja, dan hanya berbekal KTP dan slip gaji. Kemudahan kepemilikan dan pemakaian kurang terkendali menimbulkan problem dikemudian hari. Terbukti keluhan yang menyangkut 'uang plastik' selalu muncul di koran setiap hari.

Guna mencegah kredit bermasalah dari pemakaian kartu kredit, penerbit kartu kredit harus memberikan informasi yang lengkap pada calon nasabah. Informasi yang

⁴ *Caveat emptor* adalah istilah latin yang dalam bahasa Inggris: *let the buyer beware*: suatu doktrin yang mengatakan bahwa pembeli menanggung risiko atas kondisi produk yang dibelinya. Artinya, pembeli (konsumen) yang tidak ingin mengalami risiko harus berhati-hati sebelum membeli suatu produk. Lihat Bryan A.Garner, *Black's Law Dictionary, Seventh Edition* (St.Paul, Minn: 1999), hal. 215, sebagaimana dikutip oleh Inosentius Samsul dalam *Perlindungan Konsumen:Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, 2004), hal.4.

⁵ *Caveat venditor* adalah istilah latin yang dalam bahasa Inggris: *let the seller beware* adalah kebalikan dari *let the buyer beware* yang berarti pihak penjual harus berhati-hati, karena jika terjadi satu dan lain hal yang tidak dikehendaki atas produk tersebut, maka yang akan bertanggung jawab adalah penjual. Lihat Bryan A.Garner, *ibid*.

⁶ *Ibid.*, hal. 28.

diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, seperti yang tercantum dalam Pasal 4 yaitu:⁷

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*).⁸

Dalam praktiknya para pemegang kartu kredit tidak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai penggunaan kartu kredit dan fasilitasnya, sehingga pemegang kartu kredit tidak mendapatkan kenyamanan dalam hal bertransaksi dalam menggunakan kartu kredit. Terdapatnya klausula baku yang merugikan konsumen, menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah sehingga pihak bank penerbit dapat melepaskan diri dari tanggung jawabnya Sisi perlindungan hukum terhadap konsumen yang selama ini masih jauh dari kepentingan konsumen inilah yang akan menjadi pokok permasalahan yang akan diangkat penulis dalam tesis ini.

⁷ 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.

⁸ Encep Saepuddi, "Sikap Kritis Mengikis Keluhan Kartu", <<http://smunsapungan.web.id/viewtopic.php?id=288>>, diunduh tanggal 23 Februari 2008.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka uraian yang terdapat pada latar belakang penulisan ini, penulis akan mengangkat pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran konsumen kartu kredit dalam penggunaan kartu kredit?
2. Bagaimana tanggung jawab bank penerbit terhadap pemegang kartu kredit dalam aspek perlindungan hukum penggunaan kartu kredit?
3. Apakah perundang-undangan nasional yang berlaku saat ini dapat melindungi konsumen kartu kredit?

3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Dari tiga rumusan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui peran konsumen kartu kredit dalam penggunaan kartu kredit.
2. Mengetahui tanggung jawab bank penerbit terhadap pemegang kartu kredit dalam aspek perlindungan hukum penggunaan kartu kredit.
3. Mengetahui perundang-undangan nasional yang berlaku saat ini yang dapat melindungi konsumen kartu kredit.

Sedangkan kegunaan penelitian yang diharapkan penulis melalui penelitian ini meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat mengembangkan keberadaan dari ilmu hukum terutama dari dalam bidang hukum yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bahan penelitian dan mensosialisasikan masalah perlindungan konsumen terhadap pemegang kartu kredit serta dapat memberi justifikasi terhadap peraturan yang berlaku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, serta perundang-undangan nasional lainnya.

2. Manfaat Praktis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengambil langkah-langkah dalam pelaksanaan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, khususnya bagi para pemegang kartu kredit dalam hal kenyamanan bertransaksi. Serta penyempurnaan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen tersebut.

Penelitian ini juga diharapkan sebagai masukan bagi bank penerbit kartu kredit, yaitu agar lebih memperhatikan pemegang kartu kredit dalam hal kenyamanan dalam menggunakan kartu kredit. Pemikiran ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit.

4. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum yang ada dalam perundang-undangan, yang mana data dapat diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi lapangan dengan wawancara sebagai pelengkap.⁹ Sumber data yang digunakan oleh penulis adalah data sekunder dimana data yang diperoleh melalui kegiatan bahan pustaka.¹⁰ Studi kepustakaan adalah suatu studi melalui data dasar yang dalam (ilmu) penelitian digolongkan sebagai data sekunder.¹¹ Sehingga penelitian hukum normatif yang dilakukan oleh Penulis adalah dengan menggunakan sumber data sekunder yaitu terhadap bahan-bahan kepustakaan, meliputi antara lain hal-hal sebagai berikut:

1. Bahan-bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya dalam penelitian ini disebut UUD 1945), Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya dalam penelitian ini disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen), Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 14-15.

¹⁰ *Ibid.*, hal.12.

¹¹ *Ibid.*, hal.24.

Undang Nomor 10 Tahun 1998 (selanjutnya dalam penelitian ini disebut Undang-Undang Perbankan), serta digunakan juga Kitab Undang-undang Hukum Dagang (selanjutnya dalam penelitian ini disebut KUHD) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya dalam penelitian ini disebut KUH Perdata), Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

2. Bahan-bahan hukum sekunder meliputi buku-buku, kumpulan-kumpulan artikel, internet dan surat kabar.
3. Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang, pada dasarnya mencakup: (a) bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang telah dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum atau bahan rujukan di bidang hukum. Contohnya adalah abstrak undang-undang, bibliografi hukum, ensiklopedi hukum, indeks majalah hukum, misalnya yang berasal dari sosiologi, ekonomi, ilmu politik, filsafat dan lain sebagainya, yang oleh para ahli hukum dipergunakan untuk melengkapi ataupun menunjang data penelitiannya.¹²

Dalam membahas permasalahan, data dan informasi yang ada, diolah secara kualitatif untuk memperoleh jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, oleh karena pembahasan yang dilakukan merupakan analisa dan masukan yang dapat diambil oleh perusahaan bank penerbit, khususnya dalam hal diterapkannya perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

¹² Soerjono Soekamto dan Sri Mamudji, *Peranan Perpustakaan di dalam Penelitian Hukum*, (Jakarta: Pusat Dokumentasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 1979), hal. 29.

5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

Teori adalah serangkaian keterangan yang saling berhubungan dan tersusun dalam sistem deduksi, yang menjelaskan tentang suatu gejala. Dalam suatu teori paling sedikit ada 3 (tiga) unsur; *pertama*, penjelasan tentang berbagai unsur dalam suatu teori; *kedua*, menganut sistem deduktif, yaitu sesuatu yang bertolak dari suatu yang umum dan abstrak menuju sesuatu yang khusus dan nyata; *ketiga*, memberikan penjelasan atas gejala yang dikemukakannya. Fungsi dari teori dalam suatu penelitian adalah memberi arah kepada penelitian yang dilakukan.

Teori yang terdapat di dalamnya adalah teori tentang perjanjian. 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.¹³

Dalam hal ini terdapat perjanjian antara bank penerbit kartu kredit dan konsumen atau pemegang kartu kredit, dimana pemegang kartu berjanji untuk melunasi pembayaran yang telah dilakukan oleh penerbit kartu terhadap pedagang. Tetapi 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. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya *unfair contract* yang sangat merugikan konsumen.¹⁴

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan:¹⁵

¹³ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1313.

¹⁴ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan*, (Jakarta: Visi media, 2008), hal. 52-53.

¹⁵ 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.

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 dibelinya;
 - 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.
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.

Terdapatnya asas–asas dalam perjanjian, yaitu *asas konsensualitas*, artinya adalah, bahwa pembuatan perjanjian harus dilakukan berdasarkan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Karena dasarnya adalah kesepakatan, maka segala syarat hak dan kewajiban, sanksi atas pelanggaran, tata cara penyelesaian, perselisihan dan sebagainya, harus dibuat bersama-sama, secara jujur dan sukarela.¹⁶

¹⁶ Sehat Damanik, *Outsourcing dan Perjanjian Kerja*, (Jakarta: DSS Publishing, 2007), hal. 55.

Prinsip asas konsensualitas terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang menyebutkan syarat-syarat sahnya perjanjian, yakni:¹⁷

1. Adanya pesepakatan dari mereka yang mengikatkan diri.
2. Adanya kecakapan hukum untuk melakukan/membuat perikatan/ perjanjian.
3. Adanya suatu hal atau obyek yang diperjanjikan.
4. Adanya suatu sebab yang halal.

Kemudian asas kebebasan berkontrak, dalam asas ini pihak-pihak yang mengadakan perjanjian diberi kebebasan untuk membuat isi perjanjian sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Itu artinya undang-undang yang mengatur tentang hukum perjanjian tidak mencampuri pokok-pokok atau syarat-syarat yang akan menjadi kesepakatan para pihak. Seberapa luas dan lama suatu perjanjian adalah murni berdasarkan keinginan para pihak.¹⁸

Ketentuan tentang kebebasan berkontrak ditemukan dalam pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi:

*“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”.*¹⁹

Asas kebebasan berkontrak memberikan pada setiap orang hak untuk dapat mengadakan berbagai kesepakatan sesuai kehendak dan persyaratan yang disepakati kedua pihak, dengan syarat-syarat subjektif dan objektif tentang sahnya suatu persetujuan tetap dipenuhi (Pasal 1320). Dengan sistem terbuka, setiap orang dapat mengadakan sembarang perjanjian, bahkan dengan bentuk-bentuk sistem tertutup yang dianut buku ke-2 KUH Perdata. Keadaan ini kemudian diimbahi pula dengan catatan bahwa hukum perjanjian itu merupakan hukum pelengkap, jadi setiap orang dapat saja mengadakan persetujuan dalam bentuk-bentuk lain yang disediakan oleh KUH Perdata. Dalam hal ini perjanjian dengan syarat-syarat baku ini telah sangat mendalam merasuk ke dalam

¹⁷ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1320.

¹⁸ Sehat Damanik, *op.cit.*, hal. 56.

¹⁹ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan kedua puluh sembilan, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), pasal 1338.

kehidupan masyarakat. Antara lain mengenai pembelian rumah, alat-alat elektronik, alat-alat transportasi, alat-alat rumah tangga, jasa perbankan, jasa asuransi, dan sebagainya.²⁰

Selain itu mengenai perbuatan melawan hukum dalam sengketa antara konsumen dan Pelaku usaha, secara normatif selalu menunjuk pada ketentuan pasal 1365 KUH Perdata. Rumusan norma dalam pasal ini unik tidak seperti ketentuan pasal lainnya. Perumusan norma pasal 1365 KUH Perdata lebih merupakan struktur norma daripada substansi ketentuan hukum yang sudah lengkap. Oleh karena itu, substansi ketentuan pasal 1365 KUH Perdata senantiasa memerlukan materialisasi di luar KUH Perdata.²¹

Mengenai karakter hukum, Friedman berpendapat, substansi hukum selalu mengalami perubahan melalui 4 (empat) jenis atau tipe perubahan, tergantung pada asal perubahan (*point of origin*) dan dampak akhir dari perubahan (*point of impact*). Keempat jenis perubahan tersebut adalah, *pertama*, perubahan yang berasal dari luar sistem hukum, yaitu dari masyarakat, namun dampaknya hanya berakhir pada perubahan sistem hukum itu sendiri. *Kedua*, perubahan yang berasal dari luar, yaitu dari masyarakat dan membawa dampak pada perubahan masyarakat. *Ketiga*, perubahan dari dalam sistem hukum sendiri, namun hanya berdampak secara internal hukum. *Keempat*, perubahan dari dalam hukum dan berdampak ke luar atau ke masyarakat.²²

Selama ini, hukum hanya dipahami sebagai aturan-aturan yang bersifat kaku dan terlalu menekankan pada aspek *the legal system* tanpa melihat kaitan antara ilmu hukum tersebut dengan persoalan-persoalan yang harus ditangani, seperti dalam hal ini masalah-masalah sosial. Hukum identik dengan ketertiban sebagai cermin pengaturan dari penguasa, di sisi lain ada juga pemahaman mengenai hukum yang menekankan aspek legitimasi dari peraturan-peraturan itu sendiri. Padahal semestinya teori hukum

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan pertama, (Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2008), hal. 63-64.

²¹ Ridwan Khairandy, ed., *Masalah-Masalah Hukum Ekonomi Kontemporer*, (Jakarta: FH-UI, 2006), sebagaimana dikutip oleh Rosa Agustina, dalam *Pergeseran Penerapan Dalil Perbuatan Melawan Hukum (Pasal 1365 KUH Perdata) Dalam Sengketa Antara Konsumen dengan Pelaku Usaha*, hal. 239.

²² Inosentius Samsul, *op.cit.*, hal. 31-32.

hendaknya tidak buta terhadap konsekuensi sosial dan tidak kebal terhadap pengaruh sosial.²³

Hukum responsif berorientasi pada hasil, pada tujuan-tujuan yang akan dicapai di luar hukum. Dalam hukum responsif, tatanan hukum dinegosiasikan, bukan dimenangkan melalui subordinasi. Ciri khas hukum responsif adalah mencari nilai-nilai tersirat yang terdapat dalam peraturan dan kebijakan. Dalam model hukum responsif ini, mereka menyatakan ketidaksetujuan terhadap doktrin yang dianggap mereka sebagai interpretasi yang baku dan tidak fleksibel.²⁴

Penulisan penelitian ini menggunakan berbagai istilah dan untuk mengatasi kemungkinan perbedaan pengertian dari istilah-istilah itu, kerangka konseptual dari istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. 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.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.²⁵

²³ Philippe Nonet dan Philip Selznick, "Law & Society in Transition: Toward Responsive Law", <<http://ilmuhukum76.wordpress.com/2008/06/02/hukum-responsif/>>, diunduh tanggal 2 Juni 2008.

²⁴ Philippe Nonet dan Philip Selznick, "Law & Society in Transition: Toward Responsive Law", <<http://ilmuhukum76.wordpress.com/2008/06/02/hukum-responsif/>>, diunduh tanggal 2 Juni 2008.

²⁵ 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 1 s/d angka 6.

7. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
8. Klausula Baku adalah 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.
9. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
10. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.²⁶
11. Kartu Kredit adalah Alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus ataupun dengan pembayaran secara angsuran²⁷
12. Pemegang Kartu adalah pengguna yang sah dari alat pembayaran dengan menggunakan kartu.²⁸
13. Penerbit adalah Bank atau Lembaga selain Bank yang menerbitkan alat pembayaran dengan menggunakan kartu²⁹
14. Pedagang (*Merchant*) adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Kredit dan/atau kartu Debet.³⁰

²⁶ 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 9 s/d angka 12.

²⁷ 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 4.

²⁸ 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.

²⁹ 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.

³⁰ 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.

6. Sistematika Penelitian

Dalam penulisan tesis ini, penulis membagi menjadi lima bab. Pembagian ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam pembahasan topik, sehingga analisis dan uraian dalam penulisan ilmiah ini tersusun dengan baik.

Sedangkan data yang berkaitan dengan pokok permasalahan, ruang lingkup dan identifikasi masalah sebagaimana yang telah disebutkan di atas yang telah diperoleh akan disajikan dengan pendekatan deskriptif analitis dan perskriptif analitis. Penelitian akan menguraikan materi penelitian ini dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I PENDAHULUAN** akan menguraikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual, dan Sistematika Penelitian.
- BAB 2 PERAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN KARTU KREDIT**, meliputi Subbab Bisnis Perbankan di bidang Kartu Kredit, Subbab Pemahaman Istilah Mengenai Kartu Kredit, Subbab Berbagai Macam Kartu Kredit di Indonesia, Subbab Peran Konsumen dalam Penggunaan Kartu Kredit, penulis uraikan menjadi Kedudukan Konsumen Kartu Kredit, Perilaku Konsumen, dan Konsumen sebagai Pihak yang Perlu Dilindungi dalam Penggunaan Kartu Kredit.
- BAB 3 TANGGUNG JAWAB BANK PENERBIT TERHADAP PEMEGANG KARTU KREDIT**, meliputi Subbab Hubungan Hukum antarpihak dalam Kartu Kredit, penulis uraikan menjadi Pengertian Pelaku Usaha, Perjanjian Kartu Kredit, Subbab Tanggung Jawab Bank Penerbit terhadap Pemegang Kartu Kredit, penulis uraikan menjadi Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha, dan Pelaku Usaha yang Bertanggung Jawab terhadap Pemegang Kartu Kredit, Subbab Bentuk Ganti Rugi yang Diberikan Pelaku Usaha kepada Pemegang Kartu Kredit.

- BAB 4 PERUNDANG-UNDANGAN NASIONAL DALAM MELINDUNGI PEMEGANG KARTU KREDIT**, meliputi Subbab Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Subbab Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Subbab Perundang-undangan Nasional lain dalam Melindungi Pemegang Kartu Kredit, penulis uraikan menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, dan Subbab Peran Pemerintah dalam melindungi Pemegang Kartu Kredit, penulis uraikan menjadi Peran Pemerintah sebagai Regulator, dan Peran Pemerintah sebagai Pengawas.
- BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**, meliputi Subbab Kesimpulan dan Subbab Saran.