

BAB 3

DAMPAK PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN KARTU KREDIT DAN PERLINDUNGAN TERHADAP PEMEGANG KARTU

2.2 Dampak Penggunaan Klausula Baku pada Perjanjian Kartu Kredit

Perjanjian Kartu Kredit dibagi menjadi dua macam, yakni:

- a. Perjanjian penerbitan kartu kredit, adalah perjanjian yang dilakukan antara pihak penerbit kartu kredit untuk penerbitan suatu kartu kredit. Sifat perjanjiannya adalah bilateral, melibatkan pihak penerbit kartu kredit dan pihak pemegang kartu. Perjanjian penerbitan kartu kredit ini merupakan perjanjian pokok, adapun perjanjian aksesornya adalah perjanjian penggunaan kartu kredit dimana di dalamnya terdapat 3 (tiga) pihak, yaitu penerbit kartu kredit, pemegang kartu kredit, dan penjual (*merchant*).⁵⁷
- b. Perjanjian penggunaan kartu kredit, adalah perjanjian yang terjadi antara pihak-pihak yang terkait dalam penggunaan kartu kredit, yakni penerbit kartu kredit, pemegang kartu kredit, dan penjual (*merchant*).⁵⁸

Perjanjian antara para pihak dalam perjanjian kartu kredit adalah sebagai berikut:

a. Antara Penerbit Kartu dan Pemegang Kartu

Antara pihak Penerbit dan Pemegang Kartu Kredit terjadi suatu hubungan hukum dalam bentuk perjanjian, biasanya didahului oleh proses dimana Pemegang Kartu mempelajari terlebih dahulu syarat-syarat dan kondisi yang berlaku terhadap kartu kredit yang bersangkutan. Jadi, perjanjian penerbitan kartu kredit ini bersifat bilateral. Perjanjian antara pihak penerbit dan pihak pemegang kartu kredit ini mirip dengan perjanjian kredit bank, dimana hutang akan dibayar kembali secara mencicil pada kartu kredit (dalam

⁵⁷ Sunaryo, *op.cit.* hal. 134.

⁵⁸ *Ibid.*

arti sempit), dan akan dibayar kembali sekaligus pada waktu penagihan dalam kasus kartu pembayaran tunai (*charge card*).⁵⁹

b. Antara Pemegang dengan Penjual Barang/Jasa

Antara pihak pemegang kartu kredit dengan pihak penjual barang/jasa terhadap mana kartu kredit dipergunakan, juga terdapat suatu hubungan hukum berupa perjanjian, bahkan seringkali tidak tertulis. Yang terjadi adalah perjanjian tiga pihak antara pihak penjual, pembeli dan pihak pemegang kartu.⁶⁰

Perjanjian penggunaan kartu kredit antara Pemegang Kartu dengan *Merchant* termasuk ke dalam perjanjian jual beli yang diatur dalam Pasal 1457 - 1518 KUHPerdara yang pelaksanaan pembayarannya ditentukan pada syarat yang disepakati dalam perjanjian penerbitan kartu kredit sebagai perjanjian pokoknya. Menurut Pasal 1513 KUHPerdara, pembeli wajib membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang ditetapkan dalam perjanjian. Dalam perjanjian penerbitan kartu kredit, syarat waktu dan tempat pembayaran yang dimaksud adalah pembayaran dengan menggunakan kartu kredit yang waktu dan tempat pembayarannya dilakukan pada saat penjual menyerahkan kepada penerbit slip pembayaran yang telah ditandatangani oleh pemegang kartu kredit, sehingga penerbit terikat untuk membayar harga pembelian barang/jasa kepada siapapun kartu kredit tersebut digunakan.

c. Perjanjian antara Penerbit Kartu dengan Penjual Barang/Jasa

Tidak ada suatu perjanjian khusus yang bersifat bilateral antara pihak penjual dengan pihak penerbit. Yang ada hanya keikutsertaan pihak penerbit sebagai salah satu pihak dalam perjanjian jual beli antara pihak penjual dengan pihak pemegang (pembeli). Dengan demikian perjanjian jual beli tersebut menjadi perjanjian segitiga.⁶¹

⁵⁹ Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006), hal. 184.

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid*

Dalam hal penerbit tidak mau membayar bukan disebabkan oleh batalnya perjanjian penerbitan kartu kredit, disamping perjanjian jual beli batal, penjual masih dapat menggugat penerbit kartu kredit dengan alasan bahwa dia sudah mengikatkan dirinya untuk membayar dengan diberikannya otorisasi kepada penjual untuk menjual barang/jasa kepada pembeli dengan menggunakan kartu kredit.⁶² Dalam perjanjian penggunaan kartu kredit, penjual setuju menjual barang/jasa kepada pembeli dengan menggunakan kartu kredit. Penjual setuju bahwa harga akan dibayar oleh penerbit ketika surat tanda pembelian yang ditandatangani oleh pembeli diserahkan kepada penerbit. Syarat perjanjian tersebut mengikat penjual dan pembeli dalam perjanjian jual beli tersebut. Penerbit juga terikat karena ketika kartu kredit diterbitkan, penerbit akan membayar harga pembelian barang/jasa kepada siapapun kartu kredit itu digunakan.

Apabila dikaitkan dengan Hukum Perdata yang berlaku, klausula baku dalam perjanjian Kartu Kredit bertentangan dengan Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata yang menentukan perjanjian tidak sah jika dibuat tanpa adanya konsensus atau sepakat dari para pihak yang membuatnya. Ketentuan tersebut mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi perjanjian dibatasi oleh sepakat pihak lainnya. Dalam hal ini Pemegang Kartu Kredit tidak mempunyai kewenangan untuk menentukan isi perjanjian karena telah dibuat secara sepihak oleh pihak Penerbit Kartu Kredit. Atas ketidakberdayaan Pemegang Kartu dalam menentukan isi perjanjian ini mengakibatkan tidak terpenuhinya syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata.

Namun demikian, mengingat kepraktisan dalam melakukan perjanjian, penggunaan klausula baku tidak dapat dihindari lagi. Dalam perjanjian kartu kredit, tidak mungkin setiap saat Penerbit Kartu Kredit akan menyusun dan mencetak perjanjian kartu kredit kepada tiap-tiap calon pemegang kartu yang mengajukan aplikasi permohonan penerbitan kartu kredit. Untuk menghindari terjadinya klausula yang berat sebelah dalam perjanjian tersebut, maka pihak

⁶² *Ibid.*

penyedia *form* perjanjian, hendaknya mencantumkan hak dan kewajiban masing-masing pihak secara jelas dan terperinci dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen. Sebaliknya pihak yang satu, dalam hal ini Pemegang Kartu Kredit, harus memahami seluruh hak dan kewajibannya. Dengan demikian maka tercapai kata "sepakat" dalam perjanjian tersebut.

Penggunaan klausula baku pada dasarnya adalah tidak dilarang sepanjang tidak merugikan konsumen dan tidak melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam UU tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Sutan Remi Syahdeini, keabsahan berlakunya perjanjian baku tidak perlu lagi dipersoalkan karena perjanjian baku eksistensinya sudah merupakan kenyataan yaitu dengan telah dipakainya 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, oleh karenanya perjanjian baku dibutuhkan dan diterima masyarakat.⁶³

Namun sekalipun keabsahan berlakunya memang tidak perlu dipersoalkan, tetapi masih perlu dilihat apakah perjanjian itu tidak bersifat "berat sebelah" dan tidak mengandung "klausul yang secara tidak wajar memberatkan bagi pihak lainnya", sehingga menimbulkan ketidakadilan, salah satunya adalah tanpa mencantumkan apa yang menjadi kewajiban-kewajiban salah satu pihak dan sebaliknya hanya atau terutama menyebutkan kewajiban-kewajiban pihak lainnya tanpa menyebutkan apa yang menjadi hak-hak pihak lain tersebut.

Pengaturan tentang pemakaian klausula baku dalam perjanjian kartu kredit ini penting mengingat rawannya penyalahgunaan kartu kredit. Penyalahgunaan kartu kredit secara garis besar bisa terjadi oleh beberapa hal diantaranya:

⁶³ Dikutip dari Sutan Remi Syahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Disertasi Doktor, (Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Indonesia, 1993), hal. 160.

a. Kerawanan Kartu Kredit Sebagai Barang Cetakan

Seperti halnya mata uang, maka bahan dan teknik pencetakannya menyangkut upaya pengamanan agar sulit ditiru oleh pihak lain. Dalam hal ini Penerbit dapat menentukan bahan, tanda-tanda khusus untuk pengaman termasuk merek-merek, komposisi warna dan tulisan serta desainnya. Tetapi pihak pencetak akan berperan sangat dominan.

Meskipun setiap Penerbit telah berupaya menunjukkan wujud kartu kreditnya yang eksklusif dengan jaminan keamanan yang seakurat mungkin agar menarik bagi masyarakat untuk menjadi anggota/pemegang Kartu Kredit maupun Pedagang, tetapi hasil cetakannya masih mungkin untuk dipalsukan.

b. Kerawanan dari segi penguasaan

Penguasaan kartu kredit oleh Pemegang Kartu Kredit mengalami kerawanan dari segi penyimpanan. Sebagai suatu barang yang relatif kecil dan dapat hilang atau tercecer karena kurang hati-hatian dalam penyimpanan, atau dipinjam pihak lain atau hilang karena pencurian/pencopetan. Disamping itu dapat terjadi penguasaan kartu kredit melalui persyaratan yang dipalsukan (KTP, alamat palsu).

c. Kerawanan dari segi pemakaian

Penyalahgunaan yang timbul dari penyimpangan pemakaian Kartu Kredit bisa terjadi karena hal-hal seperti: (1) dikuasai orang/pihak lain karena peminjaman atau pencurian, lalu digunakan secara tidak sah, (2) Pemakaian melampaui batas yang dipersyaratkan oleh Penerbit dan selanjutnya tidak mau melunasi pembayaran lalu menghilang dari alamat semula, (3) Pemakaian kartu kredit palsu atau dibuat serupa dengan data tidak benar, dan (4) Kartu kredit yang asli, kemudian dipalsukan data pemegangnya, lalu digunakan.

- d. Kerawanan karena lemahnya kontrol antara petugas Pedagang dengan Petugas Pengelola.

Sebagian besar Petugas Merchant yang menerima pembayaran dengan kartu kredit tidak terjamin bahwa yang bersangkutan betul-betul ahli dalam meneliti keaslian kartu sedangkan petugas dari Pengelola jumlahnya sangat terbatas jika dibandingkan dengan banyaknya *merchant* dan luasnya wilayah.

- e. Kerawanan akan terjadinya kerjasama negatif antara petugas Penerbit/Pengelola dengan Petugas Merchant.

Petugas Penerbit/pengelola dapat menjadi pelaku utama atau turut serta maupun memberi kesempatan terjadinya tindak pidana dengan memanfaatkan kewenangannya.⁶⁴

Dalam perkembangan terakhir ramai diperbincangkan tentang teknologi Kartu Kredit di Indonesia yang tingkat keamanannya sudah sangat lemah dibanding dengan kemampuan para pelaku kejahatan penyalahgunaan Kartu Kredit semakin canggih sehingga makin sulit dideteksi. Di sisi lain, bank-bank penerbit di Indonesia masih menggunakan kartu berbasis magnetic (*magnetic stripe cards*) dan belum beralih ke kartu berbasis chip (*chips based card*) dan hal ini telah menjadikan Indonesia sebagai negara yang rawan penyalahgunaan Kartu Kredit. Migrasi sistem keamanan kartu kredit ke *microprocessor* diperlukan bukan hanya karena tuntutan dari Bank Indonesia namun juga untuk memperbaiki tingkat keamanan atau menghindari diri dari tindak penipuan.⁶⁵

⁶⁴ Dikutip dari Asosiasi Kartu Kredit Indonesia, *Makalah Seminar Industri Kartu Plastik Pengembangan dan Permasalahannya*, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 12 Maret 1991, hal. 6 – 9, dalam Khoe Thay Pin, *Tanggungjawab Hukum Card issuer (Bank Penerbit) Atas Penyalahgunaan Kartu Kredit*, Thesis, (Jakarta: Fakultas Hukum Program Masgister Kenotariatan, 2006), hal. 82.

⁶⁵ Dessy Masri (Direktur Keuangan Konsumen Royal Bank of Scotland) dalam www.inilah.com 31 Maret 2009, dikutip pada tanggal 9 Oktober 2009.

Penggunaan klausula baku dalam perjanjian kartu kredit berpeluang menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen/nasabah pemegang kartu, mengingat isi dalam perjanjian baku ditentukan oleh pihak penerbit kartu, sehingga hak dan kepentingan penerbit kartu lebih terlindungi. Namun tidak demikian dengan kedudukan pemegang kartu. Pemegang Kartu berpotensi mengalami kerugian akibat penyalahgunaan kartu kredit, sedangkan ia telah menyetujui persyaratan yang ditentukan dalam perjanjian kartu kredit. Potensi kerugian yang diderita oleh pemegang kartu tersebut adalah antara lain:

a. Penyimpangan oleh Pedagang

Dalam kenyataannya seringkali terdapat pedagang (*merchant*) yang nakal. Mereka sengaja meng-copy informasi yang terdapat dalam kartu kredit yang dilakukan ketika Pemegang Kartu Kredit melakukan transaksi dengannya. Informasi berupa nomor kartu, nomor rahasia di belakang kartu, dan contoh spesimen tanda tangan adalah merupakan informasi yang bersifat rahasia dan hanya bisa diketahui oleh Pemegang Kartu. Informasi yang didapat ini pada akhirnya dipergunakan oleh *merchant* yang nakal ini untuk melakukan transaksi tanpa sepengetahuan Pemegang Kartu. Kewaspadaan dan kehati-hatian Pemegang Kartu sangat diperlukan dalam mencegah penyalahgunaan kartu kredit ini.

b. Penyimpangan oleh Pihak Ketiga, biasanya berupa kejahatan terhadap Kartu Kredit.

Menurut Rajief Jahri, Vice President Citibank, terdapat setidaknya 11 modus kejahatan kartu kredit, yaitu:

1). *Lost/stolen card*

Dalam modus ini pelaku pura-pura menyatakan kartu kreditnya hilang, baik akibat dicuri maupun kececer. Biasanya si pelaku mendesak supaya kartunya diberi pengganti. Sementara pihak bank cukup sulit untuk mengecek di toko-toko mana saja kartu itu sudah beredar. Selama proses penggantian, pelaku bisa menggunakan kartu lama.

2). *Counterfeit Card* (kartu kredit palsu)

Modus ini terdiri dari dua jenis, yakni pemalsuan kartu kredit dengan *magnetic stripe* dan pemalsuan tanpa *magnetic stripe*. Modus ini dilakukan dengan pembuatan kartu kredit persis seperti aslinya, lengkap dengan logo bank atau lembaga yang mengeluarkannya. Pelaku modus ini dipastikan sindikat, karena untuk membuat dan mengedarkannya diperlukan jaringan yang mendukung. Sindikat ini mampu mendeteksi nomor kode yang tersimpan dalam *magnetic stripe*, sehingga membuat kartu kredit palsu yang dapat lolos otorisasi *point of sale* (POS).

3). *Re-embossed Card/Altered Card*

Modus ini menggunakan kartu kredit asli yang telah habis masa berlakunya. Relief nomor dan tanggal asli diratakan, lalu ditimpa lagi (*re-embossed*) dengan nomor dan tanggal baru.

4). *Re-encoded Card*

Sindikat yang menggunakan sistem ini menggunakan cara kartu kredit asli yang telah lewat masa berlakunya, diganti kode dalam *magnetic stripe*. Dengan mesin pendeteksi dan rumus-rumus pemecah kode, dapat diketahui kode dalam *magnetic stripe*. Kode-kode ini kemudian diubah, tanpa harus mengganti lembaran magnetik yang menempel di permukaan kartu.

5). *Record of change (ROC) Pumping*

Modus ini dimanfaatkan oleh *merchant* nakal, dengan cara mencetak berulang-ulang kartu kredit konsumen pada lebih dari satu slip transaksi, kemudian diisi dengan transaksi fiktif.

6). *White Plastic*

Modus ini dilakukan dengan meniru *relief* nomor di permukaan kartu kredit asli yang tercetak pada slip transaksi yang pernah terjadi. *Relief* ini menjadi dasar pembuatan *white plastic*, yaitu sebuah kartu plastik polos tanpa logo dan tanda-tanda visual yang akan dipasang pada relief nomor kartu kredit yang ditiru.

7). *Split Charge*

Caranya dengan pemecahan transaksi jumlah besar dalam beberapa slip yang berisi transaksi bernilai kecil, dengan tujuan supaya tidak terkena otorisasi, atau bisa belanja diatas batas maksimum.

8). *Spending Spree*

Dengan melakukan transaksi bernilai kecil tapi sesering mungkin, dengan sasaran toko kecil.

9). *Non-received card*

Modus ini terjadi karena peluang yang berkaitan dengan pengiriman kartu kredit. Modus ini biasa dilakukan dengan dalih kartu tidak diterima, namun dipergunakan untuk melakukan pembelanjaan maupun penarikan uang tunai.

10). *Soliciteid Card*

Modus ini terjadi akibat informasi dan kode kartu kredit yang asli diberikan pada sindikat tanpa sepengetahuan pemegang kartu.

11). *Mail Order Fraud*

Modus ini sering terjadi di negara-negara yang kartu kreditnya dapat dikirim lewat kantor pos.⁶⁶

Atas penyalahgunaan kartu kredit seperti disebutkan diatas, tentu saja membawa kerugian bagi para pihak yang terkait dengan penerbitan kartu kredit tersebut. Bagi Pemegang Kartu Kredit, ia akan menderita kerugian karena dibebani oleh tunggakan atas tagihan belanja/jasa yang tidak pernah dilakukannya. Oleh karena itu, Pemegang Kartu hendaknya betul-betul memahami atas perjanjian kartu kredit yang ia sepakati dari Penerbit Kartu, sehingga Pemegang Kartu mengerti tentang hak dan kewajibannya apabila terjadi penyalahgunaan kartu kredit miliknya.

Meskipun klausula baku dalam perjanjian penerbitan kartu kredit telah disesuaikan dengan ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen dengan tidak melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, namun

⁶⁶ Leden marpaung, *Pemberantasan dan Pencegahan Tindak Pidana Terhadap Perbankan* (Jakarta: Penerbit Djambatan, 2005) hal. 123.

demikian dalam praktiknya pemegang kartu seringkali tidak memiliki kesempatan untuk mempelajari perjanjian tersebut. Pemegang Kartu hanya diberi kesempatan yang singkat untuk membaca isi perjanjian pada waktu penandatanganan perjanjian. Hal ini jamak dilakukan dalam penerbitan kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank atau Lembaga Pembiayaan manapun. Kebiasaan tidak memperhatikan isi perjanjian tersebut biasanya dilakukan dengan alasan pertimbangan efisiensi waktu, tenaga, serta biaya. Sedangkan suatu perjanjian seharusnya didasarkan pada kedudukan yang seimbang dari pihak-pihak yang melakukan perjanjian dengan tunduk pada asas kebebasan berkontrak. Kedudukan yang seimbang ini diperlukan agar perjanjian yang disepakati mampu memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

Terhadap klausula baku dalam perjanjian penerbitan kartu kredit, ada beberapa klausula yang memberatkan konsumen diantaranya:

- a. Penerbit berhak memblokir/mendebet/mencairkan rekening Kartu, Giro, Deposito ataupun Tabungan saya yang ada di "Bank X" baik yang telah ada maupun yang akan ada dikemudian hari, guna menyelesaikan kewajiban Pemegang Kartu yang timbul dari penggunaan kartu dengan mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1832 KUHPerdara.⁶⁷
- b. Penerbit berhak menggunakan, memanfaatkan dan menginformasikan data pribadi/informasi pemegang Kartu kepada pihak lain yang bekerjasama dengan Penerbit dalam kaitannya dengan penyelenggaraan program-program komersial atau non komersial.
- c. Pemegang Kartu membebaskan penerbit kartu dari segala tuntutan hukum dan gugatan dari pihak manapun.
- d. Bank tidak bertanggung-jawab atas penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak lain;
- e. Pemegang Kartu bertanggung-jawab penuh atas kerahasiaan PIN dan Data Nasabah;

⁶⁷ Pasal 1832 KUHPerdara berbunyi: *Si penanggung tidak dapat menuntut supaya benda-benda si berutang lebih dulu disita dan dijual untuk melunasi utangnya.*

- f. Penerbit Kartu berhak merubah batas penggunaan/limit kartu kredit tanpa pemberitahuan lebih dulu;
- g. Penerbit Kartu berhak mengubah besarnya suku bunga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu;⁶⁸

Ketentuan dalam perjanjian sebagaimana disebutkan diatas menegaskan bahwa Pemegang Kartu yang harus bertanggung-jawab atas segala penyalahgunaan yang terjadi, sedangkan kekeliruan akan data nasabah, PIN, kesalahan pendebitan, perilaku negatif *merchant*, adalah diluar kuasa pihak Pemegang Kartu.

Apabila dilihat berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, klausula baku yang terdapat di dalam Perjanjian penerbitan Kartu Kredit jika digugat di pengadilan oleh Pemegang Kartu yang merasa dirugikan, akibat hukumnya adalah dapat menyebabkan hakim membuat keputusan bahwa perjanjian baku itu batal demi hukum (Pasal 18 ayat (3) UUPK) dan pelaku usaha yang telah mencantumkan klausula baku dalam perjanjian harus membuat penyesuaian dengan UU Perlindungan Konsumen (Pasal 18 ayat (4)) serta dapat pula dikenai sanksi pidana, yaitu dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (Pasal 62 ayat (1) UUPK)).

2.3 Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit

Perlindungan konsumen merupakan salah satu prinsip hukum yang berlaku dalam hubungan antara pihak Penerbit Kartu Kredit dan Pemegang Kartu Kredit. Dalam hubungan dengan penggunaan klausula baku dalam perjanjian penerbitan kartu kredit, maka klausula baku yang berat sebelah atau yang dibuat dengan cara yang bertentangan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, sebagaimana diatur dalam UU tentang Perlindungan Konsumen adalah tidak dibenarkan.

⁶⁸ Merupakan pengamatan penulis pada formulir aplikasi/pengajuan kartu kredit pada beberapa Penerbit kartu Kredit. Klausula yang dituliskan ini tidak selalu ada, namun sebagian besar formulir permohonan kartu kredit mencantumkan klausula tersebut.

Nasabah Pemegang Kartu Kredit selaku konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum atas penyalahgunaan kartu kredit yang terjadi. Beban pembuktian dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah pada pelaku usaha. Dalam Pasal 28 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa pembuktian terhadap ada tidak unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Tanggung jawab dalam hukum dibagi dalam asas tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) dan tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*). Pada tanggung jawab berdasarkan kesalahan pihak yang menuntut ganti rugi (penggugat) diharuskan untuk membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya disebabkan oleh perbuatan dan kesalahan dari pihak yang ia tuntut untuk membayar ganti rugi tersebut (Tergugat), sedang pada asas tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*) seseorang telah bertanggung jawab begitu kerugian terjadi, terlepas dari ada tidaknya kesalahan pada dirinya. Asas tanggung jawab kesalahan ini dibagi lagi menjadi *strict liability* dan *absolute liability*. Konstruksi hukum *strict liability* di Indonesia digunakan oleh karena dalam penyelesaian kasus-kasus pertanggungjawaban produk, upaya-upaya hukum yang tersedia seperti hukum perjanjian maupun hukum tentang perbuatan melawan hukum di dalam KUHPerdara ternyata belum memuaskan konsumen.⁶⁹

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menerapkan prinsip *strict liability*. Konsumen yang akan menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha sebagai produsen sebagai kewajiban untuk membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan tersebut telah "dibalikkan" menjadi bebas dengan tanggung jawab pelaku usaha sebagai pihak Tergugat.⁷⁰

⁶⁹ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum* (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003), hal. 23.

⁷⁰ *Ibid.*

Pihak pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam aktivitas produksinya (Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Rumusannya mengandung suatu keharusan atau kewajiban yang tidak boleh tidak harus dilaksanakan. Dari segi hukum perikatan, terdapat suatu unsur kewajiban yang harus dipenuhi untuk melaksanakan suatu prestasi. Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan bahwa tiap-tiap perikatan bertujuan:

- a. memberikan sesuatu;
- b. berbuat sesuatu;
- c. tidak berbuat sesuatu.

Prestasi yang dimaksud diatas merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan para pembuat perjanjian. Kewajiban melaksanakan prestasi tersebut 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 timbul dari perjanjian, terlebih dahulu memerlukan kesepakatan agar persyaratan itu sah, maka di dalam perikatan yang timbul dari hukum atau undang-undang melahirkan sejumlah kewajiban tanpa memerlukan persetujuan/kesepakatan lebih dahulu.⁷¹

Atas prestasi yang terlanggar tersebut, maka dibuatlah sebuah ruang penyelesaian sengketa di bidang konsumen yang merupakan kebijakan dalam upaya memberdayakan konsumen. Hal ini diperlukan mengingat terdapatnya perbedaan posisi tawar dan perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen. John Rawls menyatakan bahwa setiap pihak hendaknya memiliki kesempatan yang sama dalam memposisikan diri ke arah eksistensi hidup yang lebih baik karena hal itu merupakan perwujudan keadilan masyarakat.⁷²

Lebih lanjut pendapat Rawls tersebut adalah sebagai berikut:

The conception of justice is:

- a. *The maximisation of liberty, subject only to such constraints as are essential for the protection of liberty itself;*

⁷¹ N.H.T. Siahaan, *op.cit.*, hal. 138.

⁷² *Ibid*, hal. 202

- b. *Equality for all, both in the basic liberties of social life and also in distribution of all other forms of social goods, subject only to the exception that inequalities may be permitted if they produce the greatest possible benefit for those least well off in a given scheme of inequality ("the difference principal");*
- c. *"Fair equality of opportunity" and elimination of all inequalities of opportunity based on birth or wealth".⁷³*

Dibukanya ruang penyelesaian sengketa konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen ini membawa manfaat bagi konsumen yakni:

- a. mendapat ganti rugi atas kerugian yang diderita;
- b. melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, karena satu orang mengadu maka sejumlah orang lainnya akan dapat tertolong. Komplain yang diajukan konsumen melalui ruang publik dan mendapat liputan media massa akan menjadi dorongan bagi tanggapan positif bagi pelaku usaha;
- c. menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha supaya lebih memperhatikan konsumen.⁷⁴

Upaya perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit selaku konsumen adalah berdasar Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberi 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.

⁷³ John Rawls, *Theories of Justice* dalam M.D.A. Freeman, *Lloyd's Introduction to Jurisprudence*, seventh edition, (London: Sweet and Maxwell, 2001), hal. 525.

⁷⁴ N.H.T Siahaan, *op.cit.*.

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Atas dasar ketentuan tersebut diatas, Pemegang Kartu memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila terjadi penyalahgunaan kartu kredit. Upaya yang dapat ditempuh adalah melalui penyelesaian sengketa konsumen. Sengketa konsumen adalah suatu sengketa yang salah satu pihaknya adalah konsumen. Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan ataupun di luar Pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak. Dalam Pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999, sengketa konsumen memiliki unsur: (1) adanya kerugian yang diderita oleh konsumen; (2) gugatan dilakukan terhadap Pelaku Usaha; (3) dilakukan melalui pengadilan.

Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan mengacu pada ketentuan yang berlaku dalam peradilan umum dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen. Selain itu, menurut ayat (1), penyelesaian sengketa dapat pula dilakukan diluar jalur pengadilan. Penyelesaian diluar jalur pengadilan inilah yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana dimaksud dalam bunyi Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 UU Perlindungan Konsumen.

Namun demikian menurut penjelasan Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat pula diselesaikan secara damai oleh mereka yang bersengketa. Yang dimaksud dengan cara damai adalah penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak tanpa melalui pengadilan atau BPSK. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak boleh

menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (3). Hal ini disebabkan karena penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah bersifat perdata, sehingga Undang-undang mengatur bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menjadi alasan untuk menghilangkan tanggung jawab pidana yang diduga dilakukan oleh pelaku usaha. Upaya ini dilakukan untuk menghindari digunakannya penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagai sarana untuk menghindarkan pelaku usaha dari tanggung jawab pidana.

2.4 Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen

Upaya penyelesaian sengketa konsumen seperti diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

3.3.1. Sengketa perdata

- a. Penyelesaian sengketa perdata di pengadilan, diatur dalam Pasal 45, 46 dan 48 UU Perlindungan Konsumen. Gugatan ini bisa diajukan oleh: (a) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan; (b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama; (c) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yakni yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; (d) pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- b. Penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan, diatur dalam Pasal 45, 46 dan 47 UU Perlindungan Konsumen;
- c. Penyelesaian perkara secara pidana, diatur dalam Pasal 59, 61 s.d. 63 UU Perlindungan Konsumen.
- d. Penyelesaian perkara secara Hukum Administratif

3.3.2. Penyelesaian Secara Administratif

Bab VII tentang Pembinaan dan Pengawasan dalam UU No. 8 Tahun 1999 memberi kekuasaan kepada lembaga pemerintah untuk melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen demi terjaminnya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Bidang-bidang hukum administrasi dalam hukum konsumen adalah berupa penetapan (*beschikking*) dalam rangka mengendalikan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance principle*). Selain perumusan kebijakan pemerintah dalam bidang administrasi, UU No. 8 Tahun 1999 juga mengenal pemberian sanksi administrasi. Contoh nyata dari pemberian sanksi administrasi adalah pencabutan izin usaha oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

3.3.3. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Dalam menangani permasalahan sengketa konsumen, UU Perlindungan Konsumen telah mengamanatkan untuk dibentuk Badan Sengketa Konsumen (BPSK)⁷⁵ yang menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Dalam Pasal 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, disebutkan bahwa Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan

⁷⁵ BPSK adalah badan yang dibentuk khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa (Pasal 1 Nomor 8 Kepmen. Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001).

penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Sedangkan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Adapun tugas BPSK berupa ”melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku” sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf c UU No. 8 Tahun 1999 tidaklah selalu terkait dengan adanya sengketa konsumen. Dalam hal ini BPSK diharapkan bersikap proaktif menegakkan norma-norma pencantuman klausula baku yang diamanatkan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, baik dengan cara-cara persuasif maupun represif untuk menguji kepatuhan pelaku usaha terhadap norma-norma tersebut.⁷⁶

Peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen berbeda-beda antara konsiliasi, mediasi dan arbitrase tersebut. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, BPSK hanya bertindak pasif sebagai Konsiliator. Dalam mediasi, BPSK bertindak aktif sebagai Mediator dengan mendampingi para pihak yang bersengketa. Sedangkan dengan arbitrase, BPSK berperan sebagai Arbiter dan berhak untuk memutuskan sengketa.

Sengketa yang diselesaikan dengan cara-cara tersebut di atas, wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima di Sekretariat BPSK. Namun demikian, sekalipun putusan BPSK ini bersifat final dan mengikat, akan tetapi keberatan atas putusan tersebut masih dapat diajukan kepada Pengadilan Negeri dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari sejak putusan BPSK disampaikan. Selanjutnya PN wajib memutus dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari. Terhadap putusan PN dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari sejak putusan PN diterimakan. Selanjutnya Mahkamah Agung wajib memutus perkara dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi diajukan.

⁷⁶ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 21.

2.5 Peran Pemerintah Dalam Memberikan Perlindungan Pada Pemegang Kartu

Peran aktif pemerintah diperlukan untuk peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajiban masing-masing, serta pemberian pendidikan kepada konsumen akan hak-hak mereka selaku konsumen, sehingga tercapai pengetahuan hukum bagi konsumen untuk mengkritisi perjanjian dalam bentuk baku yang disodorkan kepadanya. Peran aktif pemerintah ini diwujudkan diantaranya adalah dengan menetapkan UU tentang Perlindungan Konsumen dan mendorong berdirinya lembaga perlindungan konsumen yang bertujuan untuk membantu konsumen Indonesia agar tidak dirugikan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Upaya pemberdayaan menjadi penting karena merupakan hal yang tidak mudah untuk mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang berupaya mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin sesuai dengan prinsip ekonomi di mana prinsip ini sangat merugikan konsumen baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Terkait dengan definisi yang telah disebutkan secara eksplisit dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Pasal 6 huruf (i) tentang usaha dan kegiatan bank umum khususnya kartu kredit, sudah seharusnya Bank Indonesia sebagai Bank Sentral yang bertugas sebagai lembaga pembina dan pengawas perbankan melakukan pengaturan, pembinaan dan pengawasan yang berarti pada bank-bank dalam praktik usaha kartu kredit.

Pengaturan, pembinaan dan pengawasan perbankan dalam penerbitan kartu kredit sangat diperlukan dengan alasan sebagai berikut:

- a. UU Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dalam Penjelasan Pasal 4 ayat (1) yang menyatakan “yang dimaksud dengan Bank Sentral adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran,

mengatur dan mengawasi perbankan, serta menjalankan fungsi sebagai lender of the last resort”.

- b. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) yang menyebutkan bahwa ”perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Tujuan ini bermuara pada terwujudnya suatu sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, dan menumbuhkan kesadaran para pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung-jawab dalam berusaha.
- c. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 29 disebutkan bahwa ””Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha, serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.” Dengan demikian pemerintah hendaknya melalui Bank Indonesia selaku pengawas perbankan melakukan campur tangan dalam berbagai macam perjanjian dengan menentukan klausula-klausula tertentu yang dilarang dalam suatu perjanjian penerbitan Kartu Kredit yang dapat berakibat buruk atau merugikan kepentingan masyarakat selaku konsumen.
- d. Pasal 1338 jo. 1320 KUHPerdota yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian dan pemberlakuan perjanjian bagi para pihak yang melakukannya. Pasal 1338 KUHPerdota menyatakan bahwa: ”Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Sedangkan Pasal 1320 KUHPerdota menyatakan bahwa ”Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat: (1) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, (2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan, (3) suatu hal tertentu, dan (4) suatu sebab yang halal.

BAB 4 TANGGUNG JAWAB PARA PIHAK TERKAIT PENYALAHGUNAAN KARTU KREDIT

Bisnis kartu kredit tidak luput dari upaya-upaya kejahatan. Keterlibatan kejahatan kartu kredit dapat dilakukan oleh pihak ketiga dengan berbagai cara menggunakan kartu secara tidak sah, *merchant* ataupun oleh pemegang kartu itu sendiri. Penerbit kartu kredit sepatutnya mempertimbangkan penerbitan kartu kredit sebagaimana layaknya pemberian kredit dengan memperhatikan azas kehati-hatian (*prudential banking*) dan mempersiapkan perjanjian dan ketentuan kartu kredit dengan tepat.⁷⁷ Atas dipakainya perjanjian dengan menggunakan klausula baku, maka nasabah pemegang kartu sebagai konsumen pengguna produk kartu kredit tersebut layak mendapatkan perlindungan atas penyalahgunaan yang terjadi.

Di Indonesia sendiri, pengaturan tentang penyalahgunaan kartu kredit belum semaju di negara lainnya, sedangkan penggunaan kartu kredit sudah merupakan kebutuhan bagi sebagian penduduk Indonesia mengingat segi kemudahan dan kepraktisan kartu kredit tersebut. Negara-negara maju seperti USA misalnya, mereka membuat berbagai aturan untuk melindungi konsumen, termasuk konsumen yang berhubungan dengan kartu kredit, misalnya:⁷⁸

- a. *Uniform Commercial Code*
- b. *A Model Uniform Consumer Credit Code*
- c. *Regulation of Federal Trade Commission*
- d. *Fair Credit Billing Act*
- e. *Truth in Lending Act*
- f. *Consumer Credit Protection Act*
- g. *The Equal Credit Opportunity Act*
- h. *The Credit Card Fraud Act.*

⁷⁷ Johannes Ibrahim, *op.cit*, hal. 108.

⁷⁸ Munir Fuady, *Hukum tentang Pembiayaan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006, hal. 195.

Kejahatan kartu kredit di Indonesia belum terdapat rumusnya secara normatif dalam hukum positif, Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) telah mencoba mengidentifikasi bentuk-bentuk kejahatan yang berkaitan dengan aktivitas di *cyberspace*, termasuk di dalamnya kejahatan kartu kredit dengan perundang-undangan pidana yang ada. Hasil identifikasi itu berupa pengkategorian perbuatan kejahatan (*cybercrime*) ke dalam delik-delik KUHP sebagai berikut:

- a. *Joycomputing*, diartikan sebagai perbuatan seseorang yang menggunakan komputer secara tidak sah atau tanpa izin dan menggunakannya melampaui wewenang yang diberikan;
- b. *Hacking*, diartikan sebagai suatu perbuatan penyambungan dengan cara menambah terminal komputer tersebut;
- c. *The Trojan House*, diartikan sebagai suatu prosedur untuk menambah, mengurangi atau mengubah instruksi pada sebuah program tersebut selain menjalankan tugas yang sebenarnya juga akan melaksanakan tugas lain yang tidak sah;
- d. *Data leakage*, diartikan sebagai pembocoran data rahasia yang dilakukan dengan cara menulis data-data rahasia tersebut ke dalam kode-kode tertentu sehingga data dapat dibawa keluar tanpa diketahui oleh pihak yang bertanggung jawab;
- e. *Data diddling*, diartikan sebagai suatu perbuatan yang mengubah input data atau output data;
- f. Penyia-nyiaan data komputer, diartikan sebagai suatu perbuatan yang dilakukan dengan suatu kesengajaan untuk merusak atau menghancurkan media disket dan media penyimpanan sejenis lainnya yang berisikan data atau program komputer, sehingga akibat perbuatan tersebut data atau program yang dimaksud menjadi tidak berfungsi lagi dan pekerjaan-pekerjaan yang melalui program komputer tidak dapat dilaksanakan;
- g. *Carder*, diartikan sebagai pengguna Kartu Kredit tanpa hak.⁷⁹

⁷⁹ Johannes Ibrahim, *op.cit.* hal. 109.

4.1. Klausula Baku yang Dipakai Dalam Perjanjian Kartu Kredit

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

- a. Pengaturan hak dan kewajiban antara pihak pemegang, penerbit dan penjual yang seimbang.
- b. Penegasan hak dari masing-masing pihak untuk dapat menggugat pihak lainnya.
- c. Kesempatan yang sama di antara pemegang/calon pemegang kartu kredit untuk mendapatkan kartu kredit atau mendapatkan perlakuan yang sama, dalam arti bahwa penerbit tidak dapat melakukan perbedaan perlakuan kepada pemegang/calon pemegang dengan alasan/kriteria yang tidak reasonable.
- d. Kewajiban dari penerbit untuk melakukan *disclosure* terhadap pemegang, antara lain tentang hal-hal sebagai berikut:
 - a) Besarnya bunga kredit dan cara menghitungnya;
 - b) Seluruh *fee* yang dipungut, seperti *annual fee*, *card issuance fee*, *transaction fee* dll;
 - c) Denda keterlambatan atau biaya untuk *cash payment*.
 - d) *Grace period* antara penagihan dan keharusan pembayaran.
 - e) Melarang penerbit untuk mencegah penjual dalam hal melakukan *discount* jika dilakukan pembayaran harga barang secara *cash*.
 - f) Mensyaratkan penjual untuk mengembalikan harga pembelian yang dibeli dengan kartu kredit jika ada pengembalian barang karena salahnya penjual.
 - g) Melarang penjual untuk memungut kelebihan biaya jika dibeli dengan kartu kredit.
 - h) Dalam hal ada protes dari pihak pemegang terhadap tagihan, mewajibkan penerbit untuk melakukan investigasi secepatnya, dan melakukan koreksi secepatnya jika ada kesalahan, atau merespons secepatnya jika tidak ada kesalahan dalam perhitungan pembayaran.⁸⁰

⁸⁰ *Ibid.*

Klausula baku yang digunakan dalam perjanjian kartu kredit berpotensi menempatkan posisi Pemegang Kartu ke dalam posisi yang tidak seimbang jika dibandingkan dengan pihak Penerbit Kartu. Hal ini disebabkan Pemegang Kartu tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui klausula yang telah dipersyaratkan oleh Penerbit Kartu. Sebagai contoh, berikut dituliskan perjanjian penerbitan kartu kredit yang berisi persyaratan, kuasa dan persetujuan yang harus ditaati oleh Pemegang Kartu:

4.1.1. Kartu Kredit Hasanah Card dari Bank BNI Syariah

Kartu kredit Hasanah Card. Beberapa klausula yang dipakai adalah sebagai berikut:

- a. Bank berhak menggunakan, memanfaatkan dan menginformasikan data pribadi/informasi Pemegang Kartu kepada pihak lain yang bekerjasama dengan BNI dalam kaitannya dengan penyelenggaraan program-program komersial atau non komersial.
- b. Berkenaan dengan hal-hal yang disebutkan dalam perjanjian, dengan ini saya (Pemegang Kartu – catatan penulis) membebaskan BNI dari segala tuntutan hukum dan gugatan dari pihak manapun.⁸¹

Ketentuan sepihak yang dirumuskan Bank, sangat merugikan pihak Pemegang Kartu. Berkaitan dengan pemberian data pribadi nasabah, di Indonesia pengaturannya masih belum maksimal. UU Perbankan sendiri belum mengatur tentang perlindungan data nasabah. Pengaturan di Indonesia adalah melalui PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Dari sudut pandang Pemegang Kartu, hal ini sangat merugikan, karena dapat mengganggu *privacy* dan kenyamanan Pemegang Kartu, terlebih lagi data yang didapat oleh pihak ketiga memberikan peluang untuk disalahgunakan. Klausula yang merugikan Pemegang kartu juga tampak pada pencantuman klausula point b diatas. Klausula tersebut menghilangkan tanggung jawab Penerbit Kartu, meskipun apabila terjadi kesalahan hal tersebut bukan

⁸¹ Perjanjian Kartu Kredit “Hasanah Card” yang diterbitkan oleh Bank BNI Syariah.

semata-mata disebabkan oleh kesalahan Pemegang Kartu. Klausula diatas melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang melarang pencantuman pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam klausula baku.

4.1.2. Kartu kredit Bank Mega.

Salah satu klausula yang dipakai adalah berbunyi sebagai berikut:

”Saya/kami mengerti bahwa Bank Mega Card Center berhak menolak permohonan ini tanpa harus memberikan alasan apapun pada saya/kami, dan semua dokumen yang telah diserahkan tidak akan dikembalikan. Bila kartu saya disetujui, saya/kami akan terikat oleh syarat-syarat dan ketentuan dari perjanjian pemegang kartu yang akan dikirim bersama dengan kartunya”.⁸²

Klausula tersebut memaksa Pemegang Kartu untuk menerima persyaratan yang belum ia ketahuinya. Dalam hal ini Penerbit bisa merumuskan klausula-klausula yang merugikan posisi Pemegang Kartu.

Atas alasan itulah maka diperlukan sebuah upaya perlindungan bagi Pemegang Kartu Kredit. Upaya ini menjadi penting mengingat maraknya penyalahgunaan kartu kredit. Penyalahgunaan kartu kredit berkaitan dengan tanggung jawab para pihak dalam perjanjian kartu kredit tersebut. Tulisan ini akan lebih menyoroti tanggung jawab pelaku usaha sebagai pihak yang telah merumuskan klausula baku dalam perjanjian kartu kredit, meskipun penyalahgunaan kartu kredit juga dimungkinkan dilakukan oleh Pemegang Kartu Kredit itu sendiri. Selain itu akan dibahas pula mengenai tanggung jawab Pemerintah dalam hal ini fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia.

4.2. Prinsip-prinsip Pertanggungjawaban

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

⁸² Perjanjian Kartu Kredit Bank Mega yang diterbitkan oleh Bank Mega.

mempunyai suatu kewajiban, termasuk kewajiban karena undang-undang dan hukum (*statutory obligation*).⁸³

Mengenai prinsip-prinsip pertanggungjawaban dapat dikemukakan sebagai berikut:

4.2.1. Prinsip Tanggung Jawab Karena Kelalaian/Kesalahan

Prinsip ini sudah cukup lama berlaku, baik secara hukum pidana maupun hukum perdata. Dalam sistem hukum perdata kita misalnya, ada prinsip perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Tanggung jawab seperti ini kemudian diperluas dengan *vicarious liability*, yakni tanggung jawab majikan, pimpinan perusahaan terhadap pegawainya atau orang tua terhadap anaknya, sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUH Perdata.⁸⁴

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat yang subjektif ini dapat ditemukan dalam rumusan mengenai teori *negligence*, dengan rumusan sebagai berikut.

“the failure to exercise the standard of care that reasonably prudent person would have exercised in a similar situation”.⁸⁵

Sifat subyektifitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati (*prudent person*) mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian kepada produsen. Di samping faktor kesalahan atau kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen diajukan pula dengan bukti-bukti lain, yaitu: *pertama*, pihak tergugat

⁸³ N. H. T. Siahaan, *op.cit*, Jakarta: Panta Rei, 2005, hal. 137.

⁸⁴ *Ibid*, hal. 155.

⁸⁵ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004, hal. 46.

merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen. *Kedua*, produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan. *Ketiga*, konsumen menderita kerugian. *Keempat*, kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dengan kerugian konsumen).⁸⁶

4.2.2. Prinsip Praduga Bertanggung Jawab (*presumption of liability principle*).

Seseorang atau tergugat dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Dengan demikian beban pembuktian ada padanya. Asas ini lazim dikenal dengan istilah pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Secara hukum perdata, seperti dalam Hukum Pengangkutan Udara, asas ini pernah dipakai berdasarkan Konvensi Warsawa 1929 dan Ordonansi Pengangkutan Udara Nomor 100 Tahun 1939, yang kemudian dihapuskan berdasarkan Protokol Guatemala 1971.⁸⁷

Prinsip praduga bertanggung jawab adalah bentuk modifikasi terhadap prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini bermakna, adanya keringanan-keringanan bagi konsumen dalam penerapan tanggung jawab berdasarkan kelalaian, namun prinsip tanggung jawab masih berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini merupakan masa “transisi” menuju pembentukan tanggung jawab mutlak.⁸⁸

Adanya pengecualian dan penolakan terhadap prinsip hubungan kontrak dalam gugatan berdasarkan kesalahan atau kelalaian produsen, dalam perkembangan selanjutnya, muncul pemikiran-pemikiran yang mempersoalkan apakah faktor kelalaian atau kesalahan merupakan faktor yang penting dalam gugatan konsumen kepada produsen. Untuk mengatasi hal tersebut, maka kemudian muncul ajaran tanggung jawab produsen yang tidak saja menolak

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ N. H. T. Siahaan, *op.cit.*

⁸⁸ Inosentius Samsul, *op.cit.*, hal. 67.

adanya hubungan kontrak, tetapi juga melakukan modifikasi terhadap sistem tanggung jawab berdasarkan kesalahan melalui prinsip kehati-hatian (*standard of care*), prinsip praduga lalai (*presumption of negligence*), dan beban pembuktian terbalik.⁸⁹

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

4.2.3. Prinsip Praduga Tak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability principle*)

Asas ini menggariskan bahwa tergugat tidak selamanya bertanggungjawab. Asas ini secara sederhana terlihat pada kasus kehilangan atau kerusakan barang penumpang pesawat udara yang disimpan di dalam kabin. Dalam kasus ini, tanggung jawab kerusakan atau kehilangan ada di tangan penumpang itu sendiri. Asas ini kebalikan dari prinsip praduga bertanggung jawab.⁹⁰

4.2.4. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Di samping mengajukan gugatan berdasarkan kelalaian produsen, ajaran hukum memperkenalkan pula konsumen mengajukan berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*). Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik lisan maupun tulisan.⁹¹

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ N. H. T. Siahaan, *op.cit*, hal. 156.

⁹¹ Inosentius Samsul, *op.cit*, hal. 71.

Di samping mengajukan gugatan berdasarkan kelalaian produsen, ajaran hukum memperkenalkan pula konsumen mengajukan gugatan berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*). Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik lisan maupun tulisan.⁹²

Prinsip penting dalam hukum kontrak adalah para pihak berada pada posisi tawar yang seimbang. Dengan demikian, apabila salah satu pihak tidak puas dengan isi perjanjian maka pihak tersebut memiliki kekuatan untuk merundingkan kembali isi perjanjian. Namun cukup banyak ahli yang melihat bahwa prinsip posisi tawar yang seimbang antara produsen dengan konsumen tidak ditemukan dalam praktik. Bahkan, produsen dengan kekuatannya cenderung menerapkan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*) sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.⁹³

4.2.5. Prinsip Bertanggung Jawab Terbatas (*limitation of liability*)

Prinsip ini menguntungkan para pelaku usaha karena mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya pengusaha ekspedisi hanya bertanggung jawab dengan berat per kilo dikalikan sekian rupiah yang umumnya sangat tidak bernilai dibandingkan dengan nilai barang yang dikirimkan.⁹⁴

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

⁹² *Ibid.*

⁹³ *Ibid*, hal. 73.

⁹⁴ N. H. T. Siahaan, *op.cit*, hal. 158.

- a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- b. supaya konsumen tunduk kepada peraturan baru, tambahan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha.⁹⁵

4.2.6. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip 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. Dalam hukum perdata lingkungan prinsip ini sudah lama diterapkan, seperti terlihat dalam *Civil Liability Convention 1969* yang mengharuskan pencemar (pemilik tanker) bertanggungjawab atas kerusakan lingkungan di laut. Prinsip ini menentukan pula untuk membebaskan tanggung jawab si pelaku jika ternyata ada *force majeure*, seperti karena disebabkan bencana alam, peperangan dan lainnya.⁹⁶

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, yaitu:⁹⁷

- a. melakukan pelanggaran terhadap jaminan (*breach of warranty*), yakni apa yang dijamin dalam keterangan atas suatu kemasan tidak sesuai dengan substansi yang dikemas;
- b. terdapatnya unsur *negligence*, yakni berupa kelalaian dalam memenuhi standar proses atas produk;
- c. diterapkannya asas *strict liability*, yakni bertanggung jawab tanpa mendasarkannya pada suatu kesalahan.

Konstruksi hukum *strict liability* di Indonesia digunakan oleh karena dalam penyelesaian kasus-kasus pertanggungjawaban produk, upaya-upaya hukum yang tersedia seperti hukum perjanjian maupun hukum tentang perbuatan melawan hukum di dalam KUH Perdata ternyata belum memuaskan konsumen.

⁹⁵ *Ibid.*

⁹⁶ *Ibid*, hal. 157.

⁹⁷ *Ibid.*

Ketidakpuasan ini disebabkan karena upaya hukum yang dapat dijadikan sebagai dasar gugatan masih belum efektif dan efisien untuk memperoleh ganti rugi. Oleh karenanya dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menerapkan prinsip *strict liability* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 28.

Pasal 22 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”. Sedangkan dalam Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung-jawab pelaku usaha”. Konsumen yang akan menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha sebagai produsen sebagai kewajiban untuk membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan tersebut telah ”dibalikkan” menjadi bebas dengan tanggung jawab pelaku usaha sebagai pihak Tergugat.⁹⁸

4.3. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Dalam UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam aktivitas produksinya (Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen). Rumusannya mengandung suatu keharusan atau kewajiban yang tidak boleh tidak harus dilaksanakan. Dari segi hukum perikatan, terdapat suatu unsur kewajiban yang harus dipenuhi untuk melaksanakan suatu prestasi. Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan bahwa tiap-tiap perikatan bertujuan:

- d. memberikan sesuatu;
- e. berbuat sesuatu;
- f. tidak berbuat sesuatu.⁹⁹

⁹⁸ Rosa Agustina, *op.cit.*, hal. 231

⁹⁹ N. H. T. Siahaan, *op.cit.*, hal. 137 - 138.

Prestasi di atas merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan para pembuat perjanjian. Kewajiban melaksanakan prestasi tersebut 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 timbul dari perjanjian, terlebih dahulu memerlukan kesepakatan agar persyaratan itu sah, maka di dalam perikatan yang timbul dari hukum atau undang-undang melahirkan sejumlah kewajiban tanpa memerlukan persetujuan/kesepakatan lebih dahulu.¹⁰⁰

Pelaku usaha dalam penyelenggaraan kartu kredit terdiri dari: (a) Prinsipal, (b) Penerbit Kartu, (c) *Acquirer*, dan (d) Pedagang (*Merchant*).

4.3.1. Prinsipal

Prinsipal adalah Bank atau lembaga Selain Bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antara anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi APMK yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

Dalam melaksanakan kegiatannya, Prinsipal berkewajiban untuk (1) menetapkan prosedur dan persyaratan terhadap keamanan dan keandalan sistem dan/atau jaringan, (2) melakukan pengawasan terhadap keamanan dan keandalan sistem dan/atau jaringan kepada seluruh Penerbit dan/atau *Acquirer* yang menjadi anggota Prinsipal tersebut. Pengawasan terhadap keamanan dan keandalan sistem dan/atau jaringan tersebut harus dilakukan juga oleh Prinsipal terhadap pihak lain yang bekerjasama dengan Penerbit dan/atau *acquirer*.¹⁰¹

4.3.2. Penerbit Kartu

Penerbit kartu kredit terdiri dari:

- a. Bank;
- b. Lembaga Keuangan yang khusus bergerak di bidang penerbitan kartu kredit;

¹⁰⁰ *Ibid.*

¹⁰¹ Republik Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 11/PBI/11/2009 Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, Pasal 3.

- c. Lembaga Keuangan yang disamping bergerak di dalam penerbitan kartu kredit, bergerak juga di bidang kegiatan-kegiatan lembaga keuangan lainnya.

Penerbit Kartu wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang antara lain dilakukan dengan menyampaikan informasi tertulis kepada Pemegang Kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu, dan disampaikan secara benar dan tepat waktu.¹⁰²

Dalam penerbitan kartu kredit, Penerbit Kartu dibebankan kewajiban yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan kartu kredit kepada pemegangnya;
- b. Melakukan pelunasan pembayaran harga barang atau jasa atas *bills* yang disodorkan oleh penjual;
- c. Memberitahukan kepada pemegang kartu kredit terhadap setiap tagihannya dalam suatu periode tertentu, biasanya tiap satu bulan;
- d. Memberitahukan kepada pemegang kartu kredit berita-berita lainnya yang menyangkut dengan hak, kewajiban dan kemudahan bagi pemegang tersebut.

103

Tanggung jawab Penerbit berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, diatur dalam Pasal 14 s.d. Pasal 21. Dalam Pasal 15 disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan Kartu Kredit, Penerbit dan *Acquirer* wajib menerapkan manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai manajemen risiko. Penerapan manajemen risiko ini wajib diikuti oleh

¹⁰² Republik Indonesia, Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu..

¹⁰³ Munir Fuady, *op.cit*, hal. 17.

Penerbit Kartu terutama pengaturan mengenai kewajiban dan penyusunan serta pelaksanaan kebijaksanaan perkreditan bagi Bank Umum.

Penerbit Kartu Kredit wajib memberikan informasi secara tertulis kepada Pemegang Kartu, paling kurang meliputi:

- a. Prosedur dan tata cara penggunaan Kartu Kredit;
- b. Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh Pemegang Kartu dalam penggunaan kartunya dan konsekuensi atau risiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu Kredit;
- c. Hak dan kewajiban Pemegang Kartu;
- d. Tata cara pengajuan pengaduan atas Kartu Kredit yang diberikan dan perkiraan lamanya waktu penanganan pengaduan tersebut;
- e. Komponen dalam penghitungan bunga;
- f. Komponen dalam penghitungan denda; dan
- g. Jenis dan besarnya biaya administrasi yang dikenakan.¹⁰⁴

Dalam memberikan kredit yang merupakan fasilitas Kartu Kredit, Penerbit Kartu wajib menyusun dan melaksanakan kebijaksanaan perkreditan sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai kewajiban penyusunan dan pelaksanaan kebijaksanaan perkreditan bank bagi Bank Umum.¹⁰⁵ Untuk kartu Kredit, Penerbit wajib menyampaikan informasi tertulis kepada pemegang kartu yang terdiri dari seluruh informasi antara lain untuk menyampaikan informasi umum mengenai:

- a. Kolektibilitas kredit (lancar, kurang lancar, diragukan, atau macet) dan konsekuensi dari masing-masing status kolektibilitas tersebut;
- b. Penggunaan jasa pihak lain di luar Penerbit untuk melakukan penagihan, apabila Penerbit menggunakannya, dan

¹⁰⁴ Republik Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia No. 11/PBI/11/2009 Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, Pasal 16 ayat (1).

¹⁰⁵ *Ibid*, Pasal 17 ayat (1).

- c. Tata cara dan penghitungan bunga dan/atau denda, serta komponen penghitungan bunga dan/atau denda, termasuk saat bunga berhenti dihitung.
- d. Menyampaikan informasi tagihan (*billing statement*) secara lengkap, akurat, dan informatif, serta dilakukan secara benar dan tepat waktu. Informasi tersebut wajib diinformasikan kepada Pemegang kartu apabila terjadi perubahan secara umum.

Apabila Penerbit Kartu belum melakukan kewajiban atau dilakukan tetapi tidak mencapai sasaran maka apabila terjadi penyalahgunaan Kartu Kredit dan mengakibatkan kerugian maka tanggung-jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh lemahnya teknologi dari Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Penerbit/Pengelola tersebut sepenuhnya merupakan beban Penerbit/Pengelola.

4.3.3. *Acquirer* dan *Merchant* (Pedagang)

Selain Prinsipal dan Penerbit Kartu, pihak yang ada dalam penyelenggaraan kartu kredit adalah *acquirer* dan *merchant*. *Acquirer* adalah Bank maupun Lembaga Selain Bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang. *Acquirer* ini dapat memproses data APMK yang diterbitkan oleh pihak lain. Sedangkan *merchant* adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Kredit dan/atau Kartu Debit.

Dalam Pasal 8 PBI No. 11/PBI/11/2009, disebutkan *Acquirer* wajib melakukan edukasi dan pembinaan terhadap *merchant* yang berkerjasama dengan *Acquirer*. Selain itu *Acquirer* wajib melakukan tukar-menukar informasi atau data dengan seluruh *acquirer* lainnya tentang Pedagang yang melakukan tindakan yang merugikan dan mengusulkan pencantuman nama Pedagang tersebut dalam daftar hitam Pedagang (*Merchant black list*).¹⁰⁶ Kerjasama antara *acquirer* dan *merchant* ini didasarkan pada prosedur dan persyaratan yang objektif dan transparan yang ditetapkan oleh Prinsipal. Prinsipal juga bertugas untuk

¹⁰⁶ Republik Indonesia, PBI No. 11/PBI/11/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Pasal 8.

melakukan pengawasan terhadap keamanan dan keandalan sistem dan/atau jaringan.¹⁰⁷

4.4. Pertanggungjawaban Pemerintah

Pemerintah bertanggung jawab dalam pengaturan serta pelaksanaan perjanjian kartu kredit sehingga membawa kemanfaatan bagi semua pihak terkait. Pemerintah juga bertanggung jawab dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan nasabah pemegang kartu kredit selaku konsumen untuk mendapatkan hak-haknya sebagaimana diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain itu Pemerintah harus berperan aktif untuk menciptakan peraturan yang berpihak pada masyarakat. Faktor yang utama bagi hukum untuk dapat berperan dalam pembangunan ekonomi adalah apakah hukum mampu menciptakan "*stability*", "*predictability*" dan "*fairness*". Dua hal yang pertama adalah prasyarat bagi sistem ekonomi apa saja untuk berfungsi. Termasuk dalam fungsi stabilitas adalah potensi hukum menyeimbangkan dan mengakomodasi kepentingan-kepentingan yang saling bersaing. Kebutuhan fungsi hukum untuk dapat meramalkan (*predictability*) akibat dari suatu langkah-langkah yang diambil khususnya penting bagi negeri yang sebagian besar rakyatnya untuk pertama kali memasuki hubungan-hubungan ekonomi melampaui lingkungan sosial yang tradisional. Aspek keadilan, seperti perlakuan yang sama dan standard pola tingkah laku pemerintah adalah perlu untuk menjaga mekanisme pasar dan mencegah birokrasi yang berlebihan.¹⁰⁸

Peran serta pemerintah diperlukan karena dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran akan haknya masih

¹⁰⁷ *Ibid.*, Pasal 3.

¹⁰⁸ Leonard J. Theberge, "*Law and Economic Development*", dalam Erman Rajagukguk, *Peranan Hukum di Indonesia: Menjaga Persatuan, Memulihkan Ekonomi dan Memperluas Kesejahteraan Sosial*, Disampaikan dalam rangka Dies Natalis dan Peringatan Tahun Emas Universitas Indonesia (1950 -2000), Jakarta: Kampus UI-Depok, 5 Februari 2000, hal. 13.

rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan. Di sisi lain, kesadaran pelaku usaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen adalah merupakan hal yang mustahil karena pelaku usaha pasti akan lebih mengupayakan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin.

Dari sisi perbankan, peran serta pemerintah dengan melakukan pengawasan bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan kegiatan APMK dilakukan secara efisien, cepat, aman dan handal dengan memperhatikan prinsip perlindungan nasabah. Bank Indonesia, melakukan pengawasan terhadap kegiatan penyelenggaraan APMK yang dilakukan oleh:¹⁰⁹

- a. Prinsipal;
- b. Penerbit;
- c. *Acquirer*;
- d. Penyelenggara Kegiatan Kliring APMK; dan
- e. Penyelenggara Kegiatan Penyelesaian Akhir APMK.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan APMK dilakukan Bank Indonesia melalui:

- a. penelitian, analisis dan evaluasi, antara lain yang didasarkan atas laporan berkala, laporan insidental, data dan/atau informasi lainnya yang diperoleh Bank Indonesia dari pihak lain, serta diskusi dengan pihak-pihak lain.
- b. pemeriksaan (*on site visit*) terhadap pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada angka 2 untuk mencocokkan kebenaran data dengan fakta di lapangan, serta melihat sarana fisik, sistem, aplikasi pendukung dan *database*.
- c. Pertemuan konsultasi (*consultative meeting*) dengan para pihak untuk mendapatkan informasi penyelenggaraan dan menyampaikan saran.
- d. pembinaan terhadap pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada angka 2 termasuk untuk melakukan perubahan.¹¹⁰

¹⁰⁹ Republik Indonesia, *SE Bank Indonesia No. 11/10/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, Bab VII tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK huruf C Peningkatan Keamanan APMK.

¹¹⁰ Republik Indonesia, Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP Tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Bab IX tentang Pengawasan, Laporan Penyelenggaraan Kegiatan APMK, dan Tata Cara Pengenaan Sanksi Denda.