



UNIVERSITAS INDONESIA

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KEAMANAN
PENGUNAAN KARTU ATM/DEBET
DI PT BANK NEGARA INDONESIA, TBK (PERSERO)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

**DYAH WOROSARI
0503230668**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM HUKUM EKONOMI
DEPOK
JANUARI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dyah Worosari

NPM : 0503230668

Tandatangan :

Tanggal : 20 Januari 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Dyah Worosari
NPM : 050323066
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis terhadap Keamanan Penggunaan
Kartu ATM/Debet di PT Bank Negara Indonesia,
Tbk (Persero)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Aad Rusyad N, S.H., MKn	() (.....)
Penguji	: Dr. Yunus Husein, S.H., LL.M	() (.....)
Penguji	: Nadya Maulisa, S.H., M.H	() (.....)
Penguji	: Rouli Anita Valentina, S.H., LL.M	(.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 20 Januari 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum, Program Kekhususan IV (Hukum Ekonomi) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Bapak Aad Rusyad, S.H., M.Kn selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (2) Pihak PT BNI Persero, Tbk cabang Jatinegara yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan, terutama kepada Bapak Yusman di bagian umum yang telah membantu saya secara administratif untuk dapat melakukan wawancara.
- (3) Ibu Erika, Asisten Supervisor CSO PT Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero) cabang Jatinegara, yang telah bersedia menjadi nara sumber.
- (4) Ibu Enny, bagian Center Learning PT Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero) Kemayoran, atas bantuannya memproses permohonan riset dan wawancara.
- (5) Agus Sugiarto, suami tercinta yang selalu memberikan dorongan dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- (6) Khairina Agdyanisa Sugiarto, putri tercinta yang menjadi motivasi dan penghibur dalam penyusunan skripsi ini.
- (7) Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukung material dan moral; serta
- (8) Para sahabat dan rekan kantor yang telah mendukung dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- (9) Ibu Fifi, rekan yang telah bersedia menjadi nara sumber kasus untuk skripsi

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

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

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

Name : Dyah Worosari
NPM : 0503230668
Program Studi : Ilmu Hukum
Departemen : Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

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

Tinjauan Yuridis terhadap Keamanan Penggunaan Kartu ATM/Debet di PT Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 20 Januari 2012
Yang menyatakan,

(Dyah Worosari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang Permasalahan.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
2. PERBANKAN INDONESIA – TANGGUNG JAWAB & PERANAN DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA ALAT PEMBAYARAN MENGGUNAKAN ALAT PEMBAYARAN MENGGUNAKAN KARTU (APMK).....	10
2.1 Peran & Tanggung Jawab Perseroan Perbankan.....	10
2.1.1 Lembaga Keuangan Perbankan.....	11
2.1.2 Inovasi Operasional Teknologi Perbankan.....	13
2.1.3 Electronic Funds Transfer System (EFTs).....	15
2.1.4 Kartu ATM sebagai Kartu Debit – Pengertian, Peranan & Fungsi.....	16
2.1.5 Kartu Kredit: Peran, Fungsi dan Perbedaannya dengan Kartu ATM/Debet.....	21
2.2 Para Pihak dalam Sistem Pembayaran Elektronik Berdasarkan APMK.....	27
2.2.1 Hubungan Para Pihak Terkait.....	29
2.3 Dasar Gugatan Ganti Kerugian yang Bersumber dari Tanggung Jawab Hukum.....	33
2.3.1 Wanprestasi.....	33
2.3.2 Perbuatan Melawan Hukum.....	35
3. ANALISA & PEMBAHASAN.....	41
3.1 Pencurian Kartu ATM/Debet.....	42
3.2 Kasus Posisi.....	43
3.3 Perspektif dan Analisa Pihak Perbankan – PT BNI, Tbk (Persero)..	47
4. PENUTUP.....	57
4.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran.....	60
5. DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Nama : Dyah Worosari
Program Studi : Hukum Ekonomi
Judul : Tinjauan Yuridis terhadap Keamanan Penggunaan Kartu ATM/Debet di PT Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero)

Skripsi ini membahas tentang keamanan penggunaan kartu ATM /debet yang pada saat ini menjadi alat pembayaran penting selain uang tunai. Sisi positif kecanggihan teknologi perbankan adalah memberikan kemudahan nasabahnya dalam bertransaksi, namun juga ternyata menimbulkan dampak negatif yaitu semakin bervariasinya kejahatan perbankan.

Salah satu titik kelemahan ATM yang menjadi target kejahatan adalah ketidakhadiran salah satupihak, yaitu si penerbit ATM (bank) dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah, sehingga peluang terjadinya pembobolan kartu ATM sebagai "debet card" lebih mudah terjadi, yaitu dengan memalsukan tanda tangan pemilik kartu ATM yang dicuri.

Metode penelitian yang digunakan untuk menyusun skripsi ini adalah studi kepustakaan yang bersifat yuridis normatif yaitu penelitian yang mengaitkan hukum sebagai upaya untuk menjadi landasan dan pedoman dalam pelaksanaan berbagai bidang kehidupan masyarakat yang dapat mengatur ketertiban dan keadilan, khususnya dalam hal ini adalah hukum yang berkenaan dengan hukum ekonomi, salah satunya di bidang hukum perbankan.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dalam bab-bab isi, maka dapat disimpulkan adanya kelemahan penggunaan kartu ATM yang digunakan sebagai kartu debet dengan menggunakan metode tanda tangan sebagai bentuk otorisasi seperti yang digunakan oleh bank-bank tertentu.

Peraturan yang ada saat ini belum cukup melindungi para nasabah yang mengalami kejahatan perbankan. Hasil penelitian ini menyarankan agar peraturan perbankan yang ada saat ini dapat lebih mengakomodir kepentingan nasabah atas keamanan penggunaan kartu atm/debet.

Kata kunci :

Teknologi perbankan, peraturan perbankan, ATM, Kartu Debet

ABSTRACT

Name : Dyah Worosari
Study Program: Economic Law
Title : Judicial Review of the Use of Security Card ATM / Debit at PT Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero)

This thesis discusses judicial review regarding the safe use of ATM cards / debit at this time become an important means of payment other than cash. Positive side of the technological sophistication of banking is to provide its customers convenience in transaction, but also turned out negative impact of increasing the variety of banking crimes.

One of the weak points of the target ATM crime is the absence of one party, namely the ATM issuer (bank) in every customer transaction made, so the chances of burglary ATM card as "debit card" is more easily happen, that is by forging the signature owner ATM cards were stolen.

The research method used for this thesis is the study of normative juridical literature that is research that linked the law in an effort to become foundation and guide by the implementation of the various areas of public life that can regulate the order and justice, particularly in this case is the law relating to legal economy, one in the field of banking law.

Based on the overall discussion in the content chapters, it can be inferred the existence of flaws using an ATM card that is used as a debit card by using the signature method as an authorization form as used by certain banks.

The current regulations do not adequately protect its customers who experienced banking crimes. The results of this study suggest that banking regulations that exist today can better accommodate the interests of its customers on the safe use atm card / debit.

Key words:

Banking technology, banking regulation, ATM, Debit Card

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Sistem Pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga berikutan aturan utamanya. Kewenangan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam Undang Undang tentang Perbankan.

Alat pembayaran berkembang sangat pesat dan maju. Kalau kita menengok kebelakang yakni awal mula alat pembayaran itu dikenal, sistem barter antar barang 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 nontunai (*non cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas (*paper based*), misalnya, cek dan bilyet giro. Selain itu dikenal juga alat pembayaran *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu (*card-based*) seperti ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit dan Kartu Prabayar. Alat pembayaran non tunai sudah berkembang dan semakin lazim dipakai masyarakat. Kenyataan ini memperlihatkan kepada kita bahwa jasa pembayaran non tunai yang dilakukan bank maupun lembaga selain bank (LSB), baik dalam proses pengiriman dana, penyelenggara kliring maupun sistem penyelesaian akhir (*settlement*) sudah tersedia dan dapat berlangsung di Indonesia.

Perkembangan kemajuan teknologi memberi dampak positif pada sistem perekonomian. Sistem perekonomian modern yang didukung dengan teknologi telematika (telekomunikasi, media dan informatika) memang menjanjikan kemudahan, kepraktisan, kecepatan, kelancaran¹. Salah satu fasilitas yang disediakan untuk menunjang aktifitas ekonomi tersebut, khususnya dibidang perdagangan, investasi dan moneter adalah “Transaksi Elektronik”. Transaksi Elektronik menurut UU ITE No 11 Tahun 2008 adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan /atau media elektronik lainnya.

Namun demikian pada sisi lain sistem perekonomian modern juga memiliki potensi keterbatasan, kelemahan yang membuka peluang terjadinya kecurangan atau penyimpangan.

Untuk itu, peranan negara/pemerintah sebagai regulator sangatlah penting, dalam hal ini melalui Bank Indonesia untuk melindungi kepentingan nasabah serta industri perbankan pada umumnya. Bank Indonesia melalui Surat Edaran Bank Indonesia No.7/60 perihal prinsip perlindungan nasabah dan kehati-hatian serta peningkatan keamanan dalam penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, BI mewajibkan penggunaan teknologi *chip* pada kartu ATM, kartu kredit dan kartu debit yang diterbitkan mulai 1 September 2006, baik untuk pemegang kartu baru ataupun untuk penggantian kartu lama (*renewal*). Adapun penggantian kartu lama wajib dilakukan paling lambat tanggal 31 Desember 2008. Sejak saat itu seluruh pelaku industri sudah harus mempersiapkan penggantian seluruh kartu yang semula menggunakan *magnetic stripe* diganti dengan berbasis *chip*. Tidak hanya itu, seluruh perangkat pemrosesan transaksi dengan kartu debit dan kartu kredit seperti mesin pembaca yang dipasang di merchant juga harus diganti agar dapat memproses kartu yang telah menggunakan *chip*.

¹ Barda Nawai Arief, *Strategi Penanggulangan Kejahatan Telematika*, Cet.01 (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2010), hal :101

Bank Indonesia berharap dengan penggunaan *chip*, keamanan kartu akan semakin terjaga mengingat jenis teknologi yang dipasang pada kartu ini memuat sejumlah aplikasi dan pengamanan. Meskipun tingkat kecurangan terutama pada kartu debit dan ATM masih sedikit, BI mengkhawatirkan adanya migrasi kejahatan kartu dari negara lain ke Indonesia.

Persaingan antar bank ditandai oleh beberapa faktor pokok : himpunan produk dan layanan yang ditawarkan kepada para nasabah, dan lokasi layanan, baik dalam bentuk kantor cabang & kas atau ATM saja. Layanan pada keuangan di dunia sedang bergerak ke arah konvergensi di antara keempat jenis produksi tersebut. Setiap bank mempunyai akses yang sama atas teknologi yang ada, namun yang mampu memanfaatkannya dengan benar adalah mereka yang berhasil meraciknya ke dalam sebuah konfigurasi yang fungsional dan efisien, yang diimplementasikan dengan seksama, yang mendukung produk dan layanan yang menarik serta dioperasikan dengan tepat guna.

Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Pada saat yang bersamaan, teknologi ini pula yang akan menjadi senjata bagi bank yang bersangkutan untuk bersaing dengan bank-bank lain, terutama dalam usahanya untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik dan lebih cepat.

Seperti telah diuraikan diatas kecanggihan teknologi pada alat pembayaran berupa kartu ternyata diikuti pula dengan maraknya kejahatan pembobolan rekening dengan kartu tersebut. Sistem elektronik dan digital muncul dari pikiran-pikiran kreatif para penciptanya melalui gerbang-gerbang logika dalam teknologi komputer. Dalam perkembangannya gerbang-gerbang logika tersebut juga membuka peluang untuk dimanfaatkan secara menyimpang hingga timbul kejahatan-kejahatan baru.

Namun pada hakikatnya banyak sekali pembobolan kartu ATM sebagai *Debit Card* dengan cara mencuri kartu tersebut (Kartu Debit Visa/MasterCard) dan diterbitkan oleh Bank tertentu, lalu digunakan untuk melakukan pembelian dengan cara pembayaran melalui penandatanganan kartu dengan memalsukan tanda tangan dari si pemilik kartu. *Vendor* atau *Merchant* tidak atau jarang sekali mengecek dan meneliti keaslian dari tanda tangan di belakang tersebut.

1.2 Pokok Permasalahan

Seiring dengan perkembangan teknologi perbankan, maka muncul berbagai sarana pelayanan perbankan yang membantu proses transaksi yang difasilitasi Bank menjadi lebih mudah, cepat dan akurat. Namun demikian pemanfaatan teknologi tinggi dan sistem online dalam sistem perbankan juga telah membuka peluang terjadinya penyalahgunaan yang berupa transfer dana secara tidak sah. Modus operandinya bisa bermacam-macam, mulai dari pembobolan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) hingga berbagai variasi *Cracking* pada sistem internet banking.

Salah satu titik kelemahan ATM yang menjadi target kejahatan adalah ketidakhadiran salah satu pihak, yaitu si penerbit ATM (bank), dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Transaksi selalu dilakukan sendiri (secara sepihak) oleh nasabah di mesin ATM. Masalah besar bisa timbul jika kedudukan si nasabah dalam transaksi ATM ternyata berpeluang digantikan penjahat bank dengan modus pencurian PIN atau memanipulasi kartu ATM si nasabah².

Syarat kesepakatan dalam *Burgerlijk Wetboek* merupakan bentukantisipasi si pembuat undang-undang supaya para pihak tidak mengalami risiko dirugikan. Karena itu, pembuat *Burgerlijk Wetboek* mengharuskan pihak-pihak yang bertransaksi perlu hadir dalam proses transaksi tersebut. Artinya, para pihak mengetahui keadaan obyek yang yang ditransaksikan

² Ronny Prasetya, *Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), hal :1

(sejumlah dana). Kehadiran itu dibuktikan adanya tanda tangan para pihak sebagai wujud persetujuan antar-persona (orang) yang tidak bisa digantikan mesin³.

Secara hukum mesin ATM atau wujud fisik ATM itu sendiri bukan subyek hukum yang dipersyaratkan pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek*, melainkan sekedar alat transaksi. Disinilah letak betapa lemahnya kedudukan hukum nasabah yang uangnya dibobol penjahat lewat transaksi ATM. Risikonya, pihak bank bisa saja dengan mudah mengelak dari tanggung jawab karena mereka *de facto* tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi yang kita lakukan. Kecuali, pihak bank memang mengakui adanya pembobolan dana nasabah setelah bank menelusuri bukti-bukti yang tercatat di mesin ATM tersebut. Disini, beban pembuktian ada pada pihak bank, bukan pada nasabah. Transaksi yang tidak memenuhi syarat 1320 *Burgerlijk Wetboek* memang bisa mengarah pada risiko. Yaitu, pihak yang dirugikan (nasabah) tidak bisa menggugat ganti rugi kepada pihak yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian itu (bank)⁴.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka masalah yang akan diteliti dapat diidentifikasi dan dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peraturan tentang APMK mengatur penggunaan alat pembayaran dengan kartu dalam menunjang terciptanya keamanan dan perlindungan terhadap nasabah bank yang menggunakan kartu atm/debet dalam transaksi keuangan?
2. Bagaimana pihak perbankan menindaklanjuti berbagai aduan nasabah terkait dengan penyalahgunaan ATM?
3. Bagaimana keterkaitan pihak *merchant* dalam hal terjadinya penyalahgunaan ATM?

³ *Ibid*, hal 2

⁴ *Ibid*

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menelaah lebih lanjut ketentuan hukum yang mengatur mengenai Alat Pembayaran Menggunakan kartu (APMK) namun secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendiskripsikan pengaturan mengenai APMK yang telah diterbitkan oleh Bank Indonesia.
2. Menguraikan bagaimana Perbankan sebagai lembaga keuangan dalam menghadapi berbagai persoalan kejahatan perbankan terutama pembobolan atm atau kartu debit.
3. Menggali informasi bagaimana tips menggunakan kartu ATM/debet dengan aman.

1.4 METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk menyusun penelitian ini adalah studi kepustakaan yang bersifat yuridis normatif yaitu penelitian yang mengaitkan hukum sebagai upaya untuk menjadi landasan dan pedoman dalam pelaksanaan berbagai bidang kehidupan masyarakat yang dapat mengatur ketertiban dan keadilan, khususnya dalam hal ini adalah hukum yang berkenaan dengan hukum ekonomi, antara lain di bidang hukum perbankan.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan studi dokumen dengan menelaah bahan-bahan kepustakaan (data sekunder).⁵

I. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan dalam penelitian ini meliputi :

- a. Sumber primer, yaitu bahan-bahan pustaka yang mempunyai kekuatan mengikat masyarakat yaitu Peraturan Perundang-undangan yang mengatur mengenai APMK, hukum telematika, Perlindungan Konsumen dan Perbankan.

⁵ Sri Mamudji, *Et al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Cet. 1, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hlm. 28-31.

- b. Sumber sekunder, yaitu bahan pustaka yang memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi sumber primer serta implementasinya. Misalnya, buku, artikel ilmiah, makalah-makalah hasil seminar, jurnal hukum, artikel dari majalah, harian dan internet yang dapat menunjang dan memberikan informasi mengenai bahan hukum primer dan atau berkaitan dengan topik dan masalah yang diteliti.
- c. Sumber tertier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap sumber primer dan atau sumber sekunder. Misalnya, bibliografi, buku pegangan atau buku pedoman, indeks, kamus hukum, dan sebagainya.

Disamping data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan penelitian ini juga didukung dengan melakukan wawancara kepada narasumber dan informan. Wawancara dengan narasumber untuk memperoleh data sebagai pendukung data sekunder dilakukan dengan dosen yang mengajar mata kuliah Hukum Perbankan. Sedangkan wawancara dengan informan dilakukan dengan praktisi di bidang perbankan.

II. Tipologi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dan untuk membantu kegiatan pengumpulan dan analisa data, penelitian ini menggunakan perpaduan dari tipe penelitian diagnostik dan evaluatif yang bersifat deskriptif.

III. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dan analisis data penelitian bertitik tolak dari perumusan masalah yang akan diteliti. Hasil analisis dan atau interpretasi hasil penelitian merupakan jawaban permasalahan yang diteliti.⁶ Dalam penelitian hukum normatif, pengolahan data berarti kegiatan untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan

⁶ *Ibid.*, hlm. 61.

hukum tertulis salah satunya adalah menilai taraf sinkronisasi peraturan perundang-undangan. Hal ini dapat dilakukan terhadap bidang tertentu yang diatur oleh hukum dalam kaitannya dengan bidang-bidang lain yang mempunyai hubungan timbal balik.⁷ Sedangkan analisis data merupakan kegiatan mengurai sesuatu sampai ke komponen-komponennya dan kemudian menelaah hubungan masing-masing komponen dengan keseluruhan konteks dari berbagai sudut pandang.⁸

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Skripsi ini disusun dalam suatu sistematika yang terdiri dari beberapa bab sebagaimana diuraikan berikut ini.

Bab pertama sebagai Pendahuluan menguraikan latar belakang masalah dan alasan perlunya pembahasan mengenai keamanan menggunakan kartu debit sebagai alat pembayaran, pokok permasalahan dalam hal penggunaan kartu debit yang cara pemakaiannya menyerupai serta memiliki kemiripan dengan kartu kredit, dalam rangka perlindungan nasabah, tujuan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan skripsi ini.

Bab kedua, menguraikan tentang peran dan tanggung jawab organ perseroan perbankan dalam pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) ditinjau dari perspektif Undang Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pada umumnya serta UU No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan secara khusus (mengingat tinjauan ini ditujukan serta menjadikan pelaku usaha perbankan sebagai obyek penelitian). Serta bagaimana perusahaan perbankan mampu melayani nasabahnya sekaligus melindungi segala bentuk kerugian yang dapat timbul karena adanya kelemahan operasional dan sistem penggunaan kartu sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku meliputi UU No 10 Tahun 1998

⁷ *Ibid*, hlm. 68.

⁸ *Ibid.*, hlm. 67.

tentang Perbankan maupun UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlu ditambahkan, aspek pengamanan penggunaan kartu debit di Bank tertentu, termasuk Bank BNI melibatkan adanya aplikasi penggunaan alat elektronik yang memiliki banyak permasalahan dimana permasalahan tersebut menjadi elemen utama yang pada umumnya menyebabkan pihak ketiga lebih mudah untuk mengambil keuntungan yang mana merugikan nasabah, sehingga oleh karena itu terdapat pula aspek ataupun pembahasan mengenai UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang akan dikaji dalam skripsi ini.

Bab ketiga memuat studi kasus dan analisa atas kasus pembobolan rekening nasabah karena penyalahgunaan ATM yang dilakukan dengan cara menggunakan kartu ATM yang dicuri untuk berbelanja di *merchant* tertentu. Dalam bab ini diuraikan hasil wawancara penulis dengan nasabah korban pembobolan ATM dan juga pihak PT Bank Negara Indonesia, Tbk (persero) cabang Jatinegara.

Bab keempat, memuat simpulan yang merupakan jawaban atas pokok permasalahan sebagaimana telah dikemukakan pada bab sebelumnya dan saran-saran yang dapat dipersiapkan untuk mengatasi permasalahan utama seperti telah diuraikan sebelumnya.

BAB 2
PERBANKAN INDONESIA – TANGGUNG JAWAB & PERANAN
DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA ALAT
PEMBAYARAN MENGGUNAKAN KARTU (APMK)

2.1 Peran & Tanggung Jawab Perseroan Perbankan

Secara umum Indonesia sebagai negara hukum menerapkan pengaturan terhadap ketertiban dari suatu perseroan terbatas demi melindungi kepentingan bangsa serta dalam hal meningkatkan kompetensi keadaan perekonomian nasional. Lebih lanjut, bahkan terhadap dunia perbankan, Indonesia melalui Bank Indonesia (BI) sebagai regulator dan pembuat kebijakan telah melakukan pengawasan secara maksimal terhadap perusahaan perbankan yang beroperasi di Indonesia.

Secara garis besar, perusahaan perbankan di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan amanat Pasal 2 Undang – Undang No 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas secara umum serta Pasal 2 UU No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo 29 Undang – Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang – Undang No 7 Tahun 1992.

Dalam konteks modern, jasa perbankan sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Untuk ini bank menyediakan uang tunai, tabungan, dan kartu kredit. Ini adalah peran bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana berarti bank meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif.

2.1.1 Lembaga Keuangan Perbankan

Di Indonesia, secara umum dikenal dua bagian dari sistem keuangan, yang pertama adalah lembaga keuangan bukan bank atau dikenal juga dengan LKBB serta Lembaga Moneter/Perbankan. Sehingga saat kedua definisi ini digabungkan maka, lembaga keuangan dalam arti luas berarti perantara dari pihak yang memiliki kelebihan dana (*“Surplus of funds”*) dengan pihak yang membutuhkan dana karena tidak memiliki atau kekurangan dana, sehingga peranan dari Lembaga Keuangan dalam arti luas adalah sebagai perantara (*“financial intermediary”*). Dalam arti luas inilah, termasuk didalamnya lembaga perbankan, perasuransian, dana pensiun, pegadaian dan banyak lagi selama memenuhi unsur sebagai perantara antara pihak yang memiliki dana yang lebih terhadap pihak yang memiliki dana yang kurang⁹.

Secara definitif, sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (1) UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, telah diatur bahwa perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan melaksanakan proses sesuai dengan kegiatan usahanya. Lebih lanjut, dalam pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kembali disebutkan definisi bank sebagai: *“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan lalu menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat”*.

Bank juga dikenal sebagai badan hukum, berbentuk perseroan yang menjalankan usaha dengan menerima uang, mengumpulkan surat berharga bagi nasabahnya yang akan menerima cek sebagai alat penarikan uangnya didasarkan kepada jumlah uang yang terdapat pada rekening mereka masing – masing¹⁰. Secara umum, pada dasarnya, bank dikenal sebagai lembaga yang berfungsi sebagai penunjang utama pembangunan nasional yang menjalankan usaha berdasarkan pada asas negara serta sesuai dengan amanat pembangunan nasional.

⁹ Muhamad Djumhana. Hukum Perbankan di Indonesia (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 77

¹⁰ J. Milnes Holden. The Law and Practice of Banking Volume 1: Banker & Customer (Pitman: 1980), hal 9

Secara umum, bank terdiri atas 2 jenis – Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (Pasal 5 ayat 1 – UU No. 10 Tahun 1998).

Dalam pasal 6 Undang – Undang No 10 tahun 1998 tentang Perbankan, disebutkan bahwa usaha dari Bank Umum meliputi:

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, tabungan atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.
- b) Memberikan Kredit
- c) Menerbitkan Surat pengakuan hutang
- d) Membeli, Menjual atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya melalui surat yang berharga
- e) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah
- f) Menempatkan dana pada peminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain
- g) Menerima pembayaran atas tagihan surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga
- h) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga
- i) Melakukan kegiatan penitipan untuk penitipan pihak lain berdasarkan kontrak
- j) Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat dalam bursa efek
- k) Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat
- l) Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip syariah
- m) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang – undang ini.

Usaha perbankan nasional yang saat ini dikenal luas serta menjadi program utama ialah menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada debitur dari Bank (biasanya digunakan untuk ekspansi usaha maupun kredit perumahan). Lebih lanjut, seiringnya waktu, Bank menawarkan jasa yang mempermudah

transaksi perbankan yang dilakukan oleh masyarakat seperti penggunaan ATM (*“Automated Teller Machine”*) dan kartu kredit ataupun fasilitas lainnya.

2.1.2 Inovasi Operasional Teknologi Perbankan

Pergerakan dan pembangunan ekonomi yang demikian cepat menuntut terdapatnya fasilitas, infrastruktur dan sarana yang memadai demi mewujudkan serta memperbaiki transaksi bisnis, personal maupun bentuk investasi di suatu sektor industri atau secara makro. Oleh karena itulah, masyarakat global maupun masyarakat Indonesia secara khusus mulai mempercayai serta mengandalkan peranan ekonomi yang memiliki karakter kecepatan transaksi, efisiensi waktu dan proses yang mudah – hal mana merupakan bagian dari kondisi perbankan modern pada saat ini.

Dalam dua dekade terakhir, transaksi keuangan global telah mengalami kemajuan pesat serta memberikan dampak yang positif bagi perkembangan dan kemajuan terhadap proses serta tata cara transaksi perbankan nasional. Secara umum, kemajuan tersebut meliputi adanya produk *“electronic banking”* seperti ATM (*“Automated Teller Machine”*) yang mana dalam inovasinya, banyak kartu tersebut berkembang untuk bisa digunakan sebagai Kartu Debet dan alat pembelian barang. Perkembangan serta inovasi lainnya di dunia perbankan meliputi: *“Internet Banking”*, *“Phone Banking”* serta banyak lagi sehingga membuat layanan perbankan menjadi sangat mudah untuk dilakukan serta tidak terbentur lagi dengan permasalahan geografis atau waktu.

Hal diatas pulalah, yang menyebabkan volume serta nilai nominal transaksi keuangan di industri perbankan menjadi tinggi, mengakibatkan resiko nilai perbankan menjadi tinggi pula. Berdasarkan data di Bank Indonesia, transaksi elektronik yang dilakukan dengan menggunakan kartu (kartu kredit, kartu debit, ATM, kartu ATM + debit) di Indonesia selama jangka waktu Januari s/d Agustus 2010, jumlah transaksi yang terjadi adalah sebanyak 980,4 juta transaksi dengan nilai nominal transaksi Rp1.463 triliun, dan jumlah kartu yang beredar sebanyak 51,35 juta kartu yang diterbitkan oleh 118 penyelenggara (53

penerbit kartu ATM, 20 penerbit kartu kredit, 38 penerbit kartu ATM+Debet, dan 7 penerbit kartu Prabayar)¹¹.

Dengan jumlah volume serta tingginya penggunaan teknologi informasi di dunia perbankan menyebabkan adanya resiko kegagalan sistem serta resiko kejahatan elektronik ataupun kejahatan dalam bentuk lainnya yang akan menjadi fokus dari penulisan skripsi ini. Lebih lanjut, kejahatan perbankan sendiri bentuknya sangat luas dimulai dari kejahatan perbankan secara langsung serta kejahatan perbankan yang meliputi kegiatan “*cybercrime*” sebagai metode utama.

Mengingat banyaknya dan resiko yang timbul dalam suatu proses pelayanan jasa perbankan nasional yang mengandalkan sistem informasi dan teknologi modern, perlu disampaikan bahwa perangkat hukum yang melindungi segenap aspek dari pengguna jasa perbankan maupun pihak bank itu sendiri perlu untuk diperhatikan serta memadai demi mencapai perlindungan bagi masyarakat luas serta industri perbankan itu sendiri.

Secara umum ada dua kelompok besar pengaduan perbankan. Pertama, pengaduan konsumen yang berhubungan dengan produk perbankan termasuk iklan produk perbankan. Kedua, pengaduan konsumen menyangkut pelayanan yang meliputi cara kerja petugas yang berkaitan¹².

Apabila nasabah merasa dirugikan hak hukumnya maka pihak nasabah dapat mengajukan pengaduan pada pihak bank atau aparat hukum. Dalam hal ini bank harus dapat menyelesaikan dengan baik menggunakan mekanisme atas sistem yang telah ditetapkan. Pihak bank harus segera memberi tanggapan dan menindaklanjuti hingga tuntas mengenai ketidakpuasan nasabah tersebut. Bank bertanggung jawab penuh atas penyelesaian pengaduan hingga tuntas berkaitan dengan diberlakukannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana bank sebagai pelaku usaha tidak boleh melanggar hak nasabahnya.

¹¹<http://www.djpp.depukumham.go.id/hukum-teknologi/665-tanggung-jawab-penyelenggara-sistem-elektronik-perbankan-dalam-kegiatan-transaksi-elektronik-pasca-uu-no-11-tahun-2008.html>

¹² Lukman Santoso AZ, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Cet. 1 (Jakarta : Pustaka Yustisia: 2011), hal: 12

Data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia menyebutkan angka statistik pengaduan konsumen pada periode 2010 mencapai 590 kasus, pengaduan jasa keuangan menduduki ranking pertama, yaitu sebanyak 111 kasus (18.81 persen) yang terdiri atas aduan konsumen perbankan sebanyak 82 kasus, sisanya aduan konsumen leasing dan asuransi¹³.

Bertolak dari kenyataan tersebut, tampaknya posisi hukum nasabah sebagai konsumen perbankan masih sangat lemah baik dalam konteks pidana apalagi perdata. Dari sisi pidana hingga kini polisi masih kesulitan mengungkap sindikat kejahatan perbankan. Apabila berbicara perlindungan hukum dalam konteks perdata, pihak bank selalu berkelit pada klausula baku yang berlaku di bank tempat dimana rekening dibuka. Bank juga sering berkelit dibalik Undang-undang Rahasia Perbankan.

2.1.3 EFTs (*Electronic Funds Transfer Systems*)

EFTs adalah bentuk kemajuan di bidang teknologi perbankan, dengan EFTs maka dikenal apa dengan yang disebut “*Home Banking*” – dimana semua komando transaksi personal yang dilakukan oleh Bank diminta oleh nasabah yang berhak melalui media internet, telfon ataupun metode lain yang memungkinkan si nasabah untuk tetap berada di rumah.

EFTs (*Electronic Funds Transfer Systems*) merupakan bentuk pelayanan transaksi bisnis dan sering digunakan di dunia perbankan, kemajuan tersebut bersamaan dengan bentuk kemajuan yang meliputi kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan internet, serta elektronik lainnya. Sistem ini digunakan karena sifatnya yang lebih efektif, efisien dan cenderung mudah digunakan oleh siapapun juga. EFTs di Indonesia adalah perkembangan dari teknologi sistem informasi yang dikembangkan dalam rangka meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan bank kepada pihak masyarakat luas. Menurut Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/Kep/Dir/1995 tentang penggunaan teknologi sistem informasi oleh bank – dalam pasal 1 ayat 2 dengan jelas disebutkan bahwa teknologi sistem informasi adalah suatu sistem

¹³ *Ibid*, hal 15

pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer.

EFTs secara singkat dapat dijelaskan sebagai suatu proses/sistem yang pada umumnya dan secara luas diterapkan pada sistem perbankan nasional dengan adanya peralatan komputer maka dapat dimungkinkan bagi seseorang untuk melakukan pemindahan/transfer uang atau melakukan transaksi keuangan dari satu bank ke bank lain tanpa diperlukan adanya kertas (*"paperless transaction"*).

2.1.4 Kartu ATM Sebagai Kartu Debet - Pengertian, Peranan & Fungsi

Penggunaan kartu ATM pertama kali digunakan di Amerika Serikat (AS) pada tahun 1967 dan dikenal pertama kali dengan nama *"cash dispenser"* atau mesin uang. Tujuan awal dibuatnya ATM adalah untuk orang bisa mengambil uang pada hari – hari dimana Bank tidak beroperasi atau pada hari libur, pagi hari atau bahkan di malam hari¹⁴. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, keinginan serta tuntutan masyarakat kini terhadap peranan dan fungsi bank yang modern dan dapat menyediakan jenis transaksi keuangan yang lebih cepat dan efisien telah tidak dapat lagi dibendung dan kegunaan ATM adalah langkah awal untuk mewujudkan tuntutan tersebut dimana masyarakat pengguna jasa perbankan tidak perlu lagi mengantri di depan kasir/"teller" dari suatu Bank, atau pembayaran belanja tidak lagi memerlukan dibawanya uang tunai yang bisa menimbulkan resiko, pembayaran berbagai biaya pelayanan seperti PLN, Telepon ataupun kartu kredit pun menjadi lebih. Semua menu pembayaran tersebut tersedia di mesin ATM, sehingga tidak perlu lagi menghabiskan waktu di kantor PLN, Telkom atau Bank penerbit kartu kredit.

Lebih lanjut, telah menjadi keyakinan masyarakat luas bahwa pada hakikatnya penggunaan ATM sebagai bagian dari kemajuan teknologi dan inovasi pengembangan praktek perbankan telah memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan ekonomi nasional yang sekaligus mempengaruhi aspek sosial dan budaya secara luas. Kartu ATM merupakan kartu plastik yang dilengkapi dengan

¹⁴ J. Milnes Holden. *The Law and Practice of Banking Volume 1: Banker & Customer* (Pitman: 1980), hal 319.

“*magnetic stripe*” atau lintasan magnet dimana didalam lintasan tersebut, terekam secara elektronik nomor kartu ATM, nama pemilik kartu, jumlah dana yang tersisa dalam tabungannya serta informasi penting lainnya¹⁵.

Kartu ATM pertama kali diterbitkan oleh produk kartu Barclay Card (Barclay bank of United Kingdom) pada tahun 1960-an, dimana penggunaan kartu yang menggunakan basis plastik menjadi sangat populer. Saat itu terdapat empat jenis kartu yaitu Kartu Cheque, Kartu ATM, Kartu Debit dan yang terakhir adalah Kartu kredit.

Kartu ATM, secara umum digambarkan sebagai bentuk usaha perbankan yang merupakan wujud dari fungsi Bank sebagai lembaga yang menghimpun dan menyimpan uang. Sehingga, perlu digarisbawahi disini, bahwa penarikan uang atau penggunaan kartu ATM berbeda dengan kartu kredit, karena pada saat digunakan kartu ATM hanya memberikan fasilitas berupa terminal untuk nasabah bisa menggunakan uangnya yang terdapat di dalam rekening Bank tersebut, sehingga setelah digunakan, uang yang dimiliki nasabah didalam tabungan (rekening) akan berkurang sesuai dengan jumlah uang yang digunakan. Secara definitif, menurut PBI (Peraturan Bank Indonesia) PBI No. 11/11/PBI/2009, dijelaskan bahwa: *Kartu ATM adalah APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.*

Keuntungan dari penggunaan kartu ATM juga meliputi fungsinya untuk dapat digunakan pada saat berbelanja dan terdapat kemudahan – kemudahan lainnya, secara luas fungsi dari kartu ATM (yang juga berperan sebagai kartu Debit) dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kartu Debet Belanja – berfungsi sebagai “*Cash Carrier*”/Kartu Debet.

¹⁵ Bagus Djajengtara, *Kejahatan Perbankan Elektronik*, Makalah Satuan Kerja Audit Intern Bank Internasional Indonesia.

- 2) Alat pengambil uang di mesin ATM dengan menggunakan PIN (“*Personal Identification Number*”)
- 3) Sarana pembayaran nasabah terhadap kewajibannya berupa pembayaran tagihan (listrik, telfon, sekolah dan lain – lain)
- 4) Alat untuk melakukan transfer uang kepada pihak lain dengan menggunakan mesin ATM
- 5) Fungsi lain yang diselenggarakan oleh masing – masing pihak Bank.

ATM (“*Automated Teller Machine*”) pada hakikatnya merupakan terminal EFTs yang dapat melakukan proses pelayanan rutin perbankan kepada nasabah dan tidak terbatas hanya kepada penarikan uang saja, sistem ATM ini juga meliputi peranan yang dapat dilakukan oleh nasabah seperti: informasi saldo nasabah, penarikan tunai, angsuran kredit dan atau pelaksanaan transfer dan juga penggunaan kartu ATM (sebagai kartu debit) untuk berbelanja. Sistem ATM dijalankan oleh setiap Bank, walaupun pada prakteknya terdapat kerja sama antar Bank yang meliputi pengoperasian jaringan ATM bersama – sama (“*Shared ATM network*”).

Jaringan ATM tersebut sebagai contoh adalah: ATM Bersama, Diner Clubs ATM Network, Cirrus dan lain – lain. Manfaat dari pelaksanaan pengelolaan jaringan ATM secara bersama adalah terbentuknya pelayanan konsumen/nasabah perbankan yang lebih maksimal, termasuk demi mencapai efektifitas dan efisiensi dari pelayanan perbankan nasional. Dalam praktek penggunaan Kartu ATM terhadap mesin ATM, terdapat tiga jenis input yang juga bisa mengeluarkan atau menghasilkan tiga jenis output:

Input terhadap Mesin ATM menggunakan Kartu ATM:

- i. Masukan atau proses membaca Kartu (“*card reading process*”)
- ii. “*Numeric Keyboard*”: jumlah uang, nomer rekening, nomer PIN dan lain - lain
- iii. “*Function Keyboard*”: tombol yang berada di sampin mesin ATM untuk memastikan bahwa suatu transaksi atau suatu proses telah dilaksanakan

Output yang keluar dari tiga proses diatas mencakup ketiga hal berikut: penayangan pesan mengenai telah dilakukannya sesuatu, mengeluarkan uang tunai & menerbitkan bukti tanda pembayaran.

Pada saat kartu ATM digunakan sebagai kartu debit, maka proses penggunaannya menjadi berbeda, dimana input yang diberikan hanya berupa “*numeric function*” dan “*functioning keyboard*”, yang pada umumnya juga di input oleh “*merchant*” dan disetujui oleh pemilik kartu. Output dari proses tersebut menyebabkan berkurangnya dana tabungan yang ada pada si pemilik

Kartu ATM tersebut, mirip dengan ATM, namun yang berbeda ialah: bukan uang tunai yang dapat diambil oleh si pengguna kartu, namun hak atas barang yang telah dibelinya dari “*Merchant*” atau pihak penjual/pihak ketiga, yang mana pembayarannya adalah secara tunai yang diambil langsung melalui Kartu Debit dari si pengguna.

Dalam pasal 1 angka 6 PBI No. 11/11/PBI/2009 dijelaskan bahwa: *Kartu Debit adalah APMK (Alat Pembayaran menggunakan Kartu) yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.*

Namun, perlu diperhatikan adanya kerugian serta ancaman dari penggunaan transaksi elektronik yang juga dikenal dengan nama EFTs (*Electronic Funds Transfer System*), termasuk ATM/kartu debit, kartu kredit dan lainnya, khusus terhadap ATM yang menjadi fokus dari penulis, ancaman dan kerugian tersebut termasuk didalamnya:

1. Terjadinya kesalahan transfer yang dilakukan oleh nasabah melalui mesin ATM yang terjadi karena kelalaian ataupun paksaan/pembajakan dari pihak ketiga.
2. Terjadinya pendebetan dari kartu ATM yang juga berfungsi sebagai Kartu Debit yang mengurangi jumlah rekening yang tidak dikehendaki oleh nasabah dikarenakan tindakan serta perbuatan melawan hukum (PMH) dari pihak ketiga.
3. Kerusakan mesin uang ATM yang menyebabkan nasabah mendapatkan masalah berupa pendebetan uang di rekening namun uang tunai tersebut tidak dapat diambil oleh nasabah.

4. Adanya bentuk kejahatan oleh pihak ketiga melalui penggunaan mesin ATM atau pembajakan kartu tersebut melalui sistem komputerisasi.

Perlu diperhatikan disini, bahwa dampak negatif diatas khususnya poin ke dua (2) mengenai kemungkinan pennebetan yang tidak dikehendaki oleh nasabah dikarenakan tindakan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak ketiga adalah fokus utama dari pembahasan skripsi ini. Dampak negatif tersebut diatas dapat justru mengancam dan mengurangi segala keunggulan dan potensi jasa elektronik dalam dunia perbankan sekaligus menimbulkan kerugian bagi nasabah bank Pengguna ATM. Pencegahan serta tindakan preventif yang paling sesuai adalah pentingnya untuk diberikannya perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam perjanjian penggunaan ATM oleh pihak bank yang bisa meminimalisir kerugian nasabah.

Secara khusus, dalam PBI No 11/11/PBI/2009 tersebut, diatur mengenai ketentuan, penggunaan dan kewajiban Bank sebagai penerbit fasilitas Kartu ATM/Debit yang mana tertuang sebagai berikut:

Pasal 22

- 1) Dalam pemberian Kartu ATM dan/atau Kartu Debet, Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debet wajib menerapkan manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai manajemen risiko.
- 2) Dalam menerapkan manajemen risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debet wajib pula menerapkan persyaratan yang paling kurang meliputi:
 - a) penetapan batas maksimum nilai transaksi; dan
 - b) penetapan batas maksimum penarikan uang tunai.
 - c) Penetapan batas maksimum nilai transaksi dan penarikan uang tunai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Bank Indonesia dengan Surat Edaran Bank Indonesia.

Pasal 23

Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debet wajib memberikan informasi secara tertulis kepada Pemegang Kartu, paling kurang meliputi:

Universitas Indonesia

- a) Prosedur dan tata cara penggunaan Kartu ATM dan/atau Kartu Debet, fasilitas yang melekat pada Kartu ATM dan/atau Kartu Debet, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu ATM dan/atau Kartu Debet;
- b) hak dan kewajiban Pemegang Kartu ATM dan/atau Kartu Debet; dan
- c) tata cara pengajuan pengaduan permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan Kartu ATM dan/atau Kartu Debet sebagaimana dimaksud pada huruf a dan lamanya waktu penanganan pengaduan tersebut.

Pasal 24

- 1) Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debet yang akan menerbitkan produk baru Kartu ATM dan/atau Kartu Debet harus melaporkan secara tertulis kepada Bank Indonesia.
- 2) Laporan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi antara lain dengan:
 - a) Rencana bisnis; dan
 - b) penjelasan karakteristik produk baru Kartu ATM dan/atau Kartu Debet.

2.1.5 Kartu Kredit: Peran, Fungsi dan Perbedaannya Dengan Kartu ATM/Debet

Berbeda dengan kartu ATM, kartu kredit adalah kartu yang digunakan untuk pembelanjaan atau pembelian yang pada dasarnya bersifat hutang dan terjadi suatu proses subrogasi. Jenis penyelesaian transaksi ritel dan sistem kredit yang bersifat subrogasi, diterbitkan kepada pengguna (nasabah atau “*user*”) sistem tersebut dan yang dilakukan oleh “*issuer*” (bisa jadi sebuah Bank ataupun organisasi keuangan internasional). Sebuah kartu kredit berbeda dengan kartu debit di mana penerbit kartu kredit meminjamkan konsumen uang dan bukan mengambil uang dari rekening secara langsung seperti yang dilakukan oleh kartu debit. Subrogasi sendiri diatur secara jelas dalam Pasal 1400 KUHPerdara: dimana Subrogasi atau perpindahan hak kreditur kepada seorang pihak ketiga yang membayar kepada kreditur, dapat terjadi karena persetujuan atau karena undang-undang. Hubungan antara penerbit dengan pihak “*user*” (nasabah) adalah hubungan subrogasi yang diatur dalam Pasal 1401 KUHPerdara

Perpindahan itu terjadi karena persetujuan: bila kreditur, dengan menerima pembayaran dan pihak ketiga, menetapkan bahwa orang ini akan menggantikannya dalam menggunakan hak-haknya, gugatan-gugatannya, hak-hak istimewa dan hipotek-hipoteknya terhadap debitur; Subrogasi ini harus dinyatakan dengan tegas dan dilakukan bersamaan dengan waktu pembayaran.

Terlihat dari dasar hukum diatas bahwa dalam hal ini posisi penjual barang (“*merchant*”) digantikan oleh pihak penerbit kartu (Bank) yang melakukan pembayaran untuk kepentingan klien sehingga hak dari “*merchant*” atau penjual terhadap debitur (nasabah bank/”*user*” dari kartu kredit tersebut) telah diambil alih oleh pihak penerbit kartu (Bank) selaku kreditur baru yang menggantikan posisi penjual (“*merchant*”).

Dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 11/11/PBI Tahun 2009 dijelaskan dalam pasal 1 angka 4 bahwa: *Kartu Kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh “acquirer” atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (charge card) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.*

Secara definitif, Kartu Debet/ATM sangatlah berbeda dengan Kartu Kredit, karena saat digunakan kartu kredit tidak menyebabkan berkurangnya uang ataupun tabungan si pemegang kartu yang ada di rekening yang bersangkutan. Di lain sisi, kartu kredit menimbulkan hutang dari si nasabah ke “*issuer*” atau penerbit kartu yang telah sedari awal transaksi dilakukan telah mengambil peran si debitur dengan membayarkannya ke “*merchant*” (pihak ketiga) – disinilah terjadi proses subrogasi.

Pranata hukum kredit tanpa agunan oleh pihak bank adalah merupakan kredit konsumsi (“*consumer credit*”). Kredit konsumsi ini tidak lain dari pembiayaan konsumen. Hanya saja, jika pembiayaan konsumen dilakukan oleh

perusahaan pembiayaan, sementara kredit konsumtif diberikan oleh pihak bank¹⁶ Kredit itu sendiri dapat dibagi ke dalam dua macam, yaitu “*sale credit*” dan “*loan credit*”. Yang dimaksud dengan “*sale credit*” adalah pemberian kredit untuk pembelian sesuatu barang, dan nasabah akan menerima barang tersebut. Sementara dengan “*loan credit*”, nasabah akan menerima “*cash*” dan berkewajiban pula mengembalikan hutangnya secara “*cash*” juga dikemudian hari.

Dengan begitu, kredit konsumtif tergolong ke dalam “*Loan Credit*”, karena memang konsumen menerima langsung uang secara cash. “*Sale Credit*” yang dalam pelaksanaannya terdapat dalam fasilitas penggunaan kartu kredit secara khusus diartikan sebagai berikut:

*“Kredit yang diberikan kepada konsumen-konsumen guna pembelian barang-barang konsumsi dan jasa-jasa seperti yang dibedakan dari pinjaman-pinjaman yang digunakan untuk tujuan-tujuan produktif atau dagang. Kredit yang demikian itu dapat mengandung resiko yang lebih besar daripada kredit dagang biasa, maka dari itu, biasanya kredit itu diberikan dengan tingkat bunga yang lebih tinggi.”*¹⁷

Peraturan Presiden No 9 tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan: memberikan pengertian pada pembiayaan konsumen sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dalam bentuk penyediaan dana bagi konsumen untuk pembelian barang yang pembayarannya dilakukan secara angsuran atau berkala oleh konsumen. Dalam Pasal 1 angka dari Perpres No 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan dijelaskan bahwa *Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal*. Lebih lanjut didalam pasal 1 angka 2, secara khusus Perpres No 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan menyatakan bahwa *Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha yang khusus didirikan untuk melakukan Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Pembiayaan Konsumen, dan/atau usaha **Kartu Kredit***. Namun, melihat eksistensi dari adanya Pasal 3 Perpres No 9 Tahun 2009, dijelaskan secara

¹⁶ Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan* (Dalam Teori dan Praktek), (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hal.162

¹⁷ *ibid*

gambang bahwa Perusahaan Pembiayaan memiliki bidang kegiatan usaha yang lebih khusus apabila dibandingkan dengan Kegiatan Usaha Lembaga Pembiayaan, berikut isi dan bunyi Pasal 3 Perpres No 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan:

Pasal 3

Kegiatan usaha Perusahaan Pembiayaan meliputi :

- a) Sewa Guna Usaha;
- b) Anjak Piutang;
- c) Usaha Kartu Kredit; dan/atau
- d) Pembiayaan Konsumen.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kartu kredit merupakan bagian dari kredit konsumtif (*Loan Credit or Sale Credit*) yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya berdasarkan keyakinan bank atas kesanggupan nasabahnya untuk melunasi kredit sesuai dengan yang diperjanjikan. Selanjutnya, perlu dipahami bahwa pemberian kartu kredit merupakan bentuk pemberian kredit tanpa jaminan sehingga terdapat hak dari penerbit untuk menagih (subrogasi) kepada si pengguna, karena telah menggantikan tempatnya dihadapan “*merchant*” (“*seller*”). Walaupun tanpa agunan atau jaminan, kredit yang diberikan “*issuer*” melalui kartu kredit bukanlah dimaksudkan dengan tidak adanya sama sekali agunan dari pihak debitur. Hanya saja agunan yang menjadi jaminan dalam pemberian kredit tidak ditentukan sebelumnya yang mendahului pemberian kredit.

Untuk kredit tanpa agunan, karena pihak bank tidak menentukan dari awal apa yang menjadi agunannya, maka berdasarkan pasal 1131 dan 1132 KUHPerdara, harta kekayaan milik dari debitur seluruhnya menjadi jaminan terhadap jumlah utang yang harus dibayarkan oleh debitur. Perlu diperhatikan bahwa penerbitan kartu kredit yang dilakukan oleh *issuer* atau *acquirer* haruslah berdasarkan klausul perjanjian yang dimuat dan terdapat dalam permohonan calon pemilik kartu, dan oleh karenanya terdapat perjanjian serta klausul tertentu yang termuat dalam hubungan hukum antara pengguna kartu kredit dengan pihak penerbit/*issuer*.

Perbedaannya dengan kartu ATM yang berfungsi sebagai Kartu Debet, hubungan hukum antara pengguna kartu adalah nasabah yang definitif dari Bank tersebut dan dapat dipastikan penggunaan kartunya adalah berdasarkan kepemilikan rekening dan tabungan dari Bank tersebut, dan pembelanjaan dari kartu berdampak dengan adanya pengurangan nilai tabungan pemilik kartu. Oleh karena itu hubungan hukum antara pemegang kartu debit adalah berdasarkan pasal 1 angka 5 UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan – sebagai simpanan atau tabungan dengan fasilitas penggunaan kartu ATM serta fungsi ekstenstifnya berupa kartu Debit.

Setelah membahas peranan dan definisi dari Kartu Kredit, maka berikut akan dibahas apa sajakah fungsi dan manfaat dari Kartu Kredit, yaitu sebagai berikut:

- a) Digunakan sebagai alat konsumsi dengan cara menerbitkan hutang kepada pengguna dan *issuer* sebagai kreditur dan *merchant* sebagai pihak ketiga.
- b) Sebagai alat penjamin terdapatnya hubungan hutang piutang antara pengguna dengan penerbit kartu kredit tersebut.
- c) Dapat membantu pengguna untuk mengatur *cash flow* nya secara lebih baik.

Oleh karena itulah, terdapat perbedaan mendasar antara peranan kartu kredit dan kartu debit, yang mana kedua jenis kartu tersebut tentu memiliki pendekatan tersendiri terkait dengan perlindungan hukum, hubungan para pihak dan tentunya perlindungan penggunaan. Berikut adalah perbedaan mendasar dari Kartu kredit dan Kartu debit.

Perbedaan Kartu Kredit & Kartu Debit:

Credit Card	Debit Card
Ada limit kredit sesuai jenis kartu – nasabah tidak diharuskan memiliki rekening pada bank yang bersangkutan	Nasabah wajib memiliki rekening dimana kartu debit (kartu ATM) adalah fasilitas dari pembukaan rekening tersebut
Bank/Penerbit Kartu berperan untuk melakukan pembayaran atas belanja barang yang dilakukan <i>user/card holder</i> . Oleh karena itu Penerbit Kartu Kredit akan menagih pembayaran sesuai penggunaan ke <i>user/card holder</i> .	Penerbit/Bank hanya melakukan fasilitasi terhadap pembayaran – dan sifatnya adalah pembayaran tunai (debit dari saldo) langsung oleh pengguna (<i>user/nasabah</i>).
Terdapat Bunga pembayaran kredit sesuai dengan perjanjian antara penerbit dengan pengguna kartu.	Tidak ada bunga mengingat pengguna (<i>user</i>) sebagai nasabah bank yang bersangkutan melakukan pembayaran langsung
Terdapat hubungan subrogasi – dimana Bank menjadi pembayar dari konsumsi si pengguna dan hubungan hukum antara <i>user/card holder</i> dengan penjual (<i>vendor</i>) selesai, berganti dengan hubungan antara pihak penerbit/Bank dengan <i>user/card holder</i>	Hanya terdapat hubungan hukum biasa antara penjual (<i>vendor</i>) dengan pembeli (<i>user/nasabah</i>), dengan sistem pembayaran langsung (tunai). Bank hanya berperan sebagai fasilitator.
Terdapat sanksi atas kelalaian pengguna kartu untuk melakukan pembayaran tagihan dari penggunaan kartu kredit tersebut.	Tidak ada sanksi karena nasabah/pengguna kartu menggunakan alat pembayaran berupa kartu debit sama halnya dengan membayar tunai karena saldonya yang terpotong.

2.2 Para Pihak dalam Sistem Pembayaran Elektronik Berdasarkan APMK

Perlu diingat bahwa dalam menentukan para pihak dalam pembayaran yang berdasarkan kepada APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) secara elektronik, adalah dalam hal proses penggunaan kartu kredit dan kartu debit yang bersifat seperti Kartu Kredit (melalui penanda – tanganan slip belanja) dan bukan kartu debit yang digunakan menggunakan PIN (*Personal Identification Number*) pada saat kartu digunakan, karena metode ini memiliki implikasi yang berbeda dan hubungan/tanggung jawab yang juga tidak dapat disamakan.

- a. **Pemilik Kartu (*Card Holder*)** - adalah nasabah dari penerbit atau bank yang mengeluarkan kartu sehingga memiliki fasilitas sebagai pengguna kartu tersebut (dalam hal kartu debit yang berfungsi sebagai *ATM Card*), namun dalam hal penggunaan kartu kredit, *card holder* adalah orang yang memiliki fasilitas kredit dalam transaksi serta memiliki hubungan perjanjian dengan penerbit. Dilihat dari kedua maksud diatas, seorang *card holder* adalah pemegang kartu yang memiliki keabsahan atas APMK tersebut, dimana hal itu ditandakan melalui terdapatnya nama dari *card holder* serta memiliki hak penuh atau absolut atas penggunaan kartu tersebut sesuai batas – batas yang sudah ditentukan serta penggunaannya tidak dapat dialihkan karena adanya kewenangan, otoritas serta hak yang melekat dari pemegang kartu terhadap kartu APMK tersebut, PBI No 11/11/PBI/2009). Hubungan pemegang kartu adalah berdasarkan kepada perjanjian – perjanjian tertentu yang memuat hak dan kewajiban *card holder* dan penerbit, sehingga dalam hal ini terdapat implikasi hubungan konsumen yang tunduk pada UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b) **Penerbit Kartu atau *Card issuer***: Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka 9 PBI No. 11/11/PBI/2009 Adalah Bank atau Lembaga Selain Bank (LSB) yang mengeluarkan kartu kredit dan/atau debit. Biasanya Bank atau Penerbit Kartu ini juga berperan sebagai *acquirer*, yang dalam pasal 1 angka 10 PBI No. 11/11/PBI/2009 dijelaskan bahwa *acquirer* adalah Lembaga Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan kerjasama

dengan pedagang, yang bertugas dan dapat melakukan proses terhadap data APMK yang diterbitkan oleh pihak ketiga.

- c) **Pedagang (*merchant*) Dalam Arti Luas:** sesuai dengan ketentuan pasal 1 angka 12 PBI No. 11/11/PBI/2009, *Merchant* adalah penjual barang/jasa yang menerima pembayaran melalui (dari) transaksi penggunaan kartu kredit dan/atau Kartu Debet.
- d) **Pedagang (*Merchant*) Kartu Kredit:** Dalam pembayaran melalui kartu kredit, maka hak penagihan dilakukan oleh merchant bukan ke konsumen namun ke Pengelola (apabila kartu kredit tersebut dikelola oleh *servicing agent*/Prinsipal) sehingga Penerbit melalui prinsipal-nya menggantikan posisi pemegang kartu untuk membayarkan tagihan konsumsi atau pengeluaran dari pemilik/*card holder* ini (terjadi subrogasi) dan penerbit kartulah yang nanti akan menagih pembayaran tersebut ke *card holder* setelah beberapa waktu tertentu beserta bunga sesuai perjanjian permohonan kartu kredit (lihat hubungan dan skema).
- e) ***Merchant* – Kartu Debet (ATM):** Sementara itu, untuk kartu debit, Hubungan hukum yang terjadi antara pedagang dengan pengguna alat pembayaran kartu adalah perjanjian jual beli sebagaimana yang diatur pada pasal 1457 - 1518 KUH Perdata, mengingat merchant tidak menggantikan peran penerbit dalam menerima pembayaran, dan penerbit pun tidak bertindak untuk dan atas nama pemilik kartu dalam melakukan pembayaran, namun pemilik kartu membayarkan layaknya tunai karena penggunaan APMK dalam transaksi elektronik bersifat langsung dan mengurangi uangnya didalam tabungan (sehingga ini adalah jual beli biasa – dua pihak dengan Pihak penerbit Kartu/Bank hanya sebagai fasilitator).
- f) **Prinsipal (pengelola):** Menurut Pasal 1 angka 8 PBI No. 11/11/PBI/2009, Prinsipal adalah Bank atau Lembaga Selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit, dan atau *acquirer*, dalam transaksi APMK yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis. Pengelola/Prinsipal yang saat ini terkenal dengan jaringan terluas adalah Visa dan Mastercard, dimana pihak ini bertugas sebagai prinsipal dari

kebanyakan Bank diseluruh dunia agar para *card holder* dapat menggunakan kartu kreditnya diseluruh *merchant* di dunia, dalam perkembangan terakhir, Penerbit/*Bank Issuer* menggunakan jasa dari jaringan prinsipal ini untuk melakukan pembayaran serta membantu nasabah yang akan melakukan transaksi elektronik dengan menggunakan metode yang sama dengan kartu kredit berdasarkan tanda – tangan slip belanja/konsumsi untuk lalu dipotong langsung dari tabungan nasabah, metode inilah yang akan mnjadi perhatian penulis.

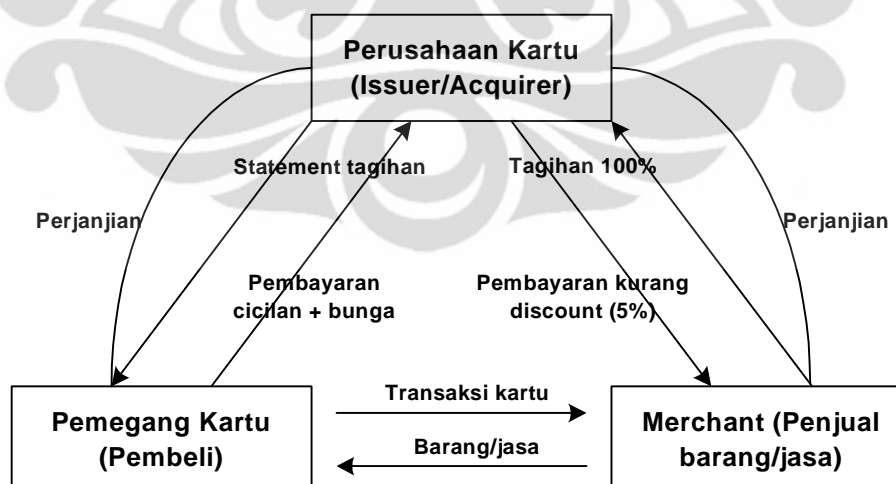
2.2.1 Hubungan Para Pihak Terkait

Untuk memperjelas dan mempermudah analisa dalam hubungan antara penerbit (*issuer*) – nasabah (pemegang kartu/*card holder*) serta merchant atau vendor sebagai pihak yang menjual jasa, maka diperlukan bagan atau skema dibawah ini untuk menerangkan hubungan hukum antara para pihak.

Kartu Kredit:

1. Hubungan Hukum Tiga Pihak (Tanpa Adanya Prinsipal)

Gambar 1:

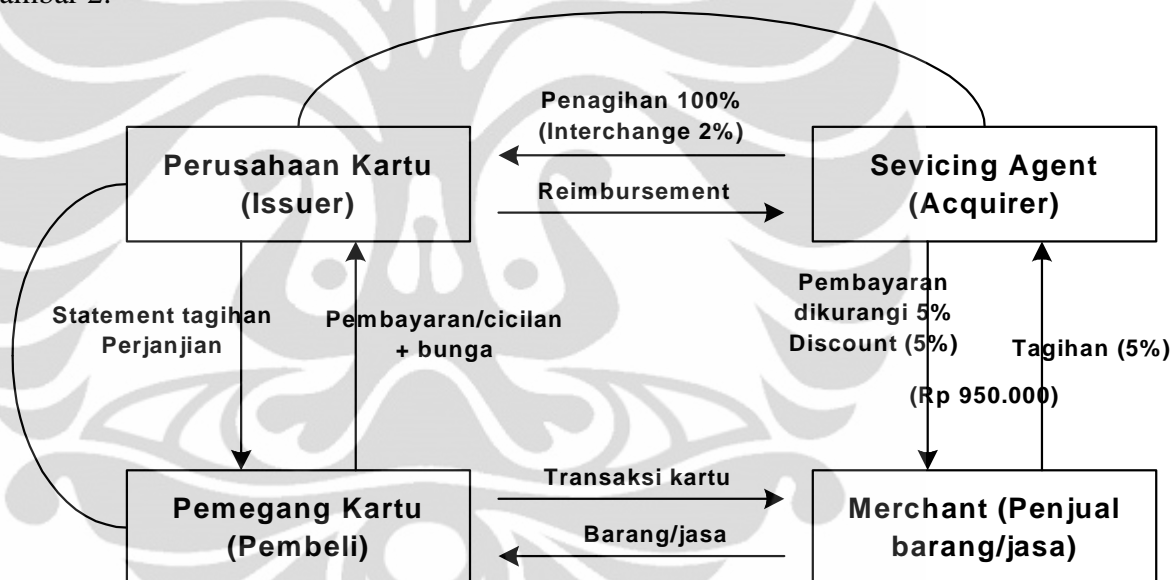


Dilihat dari skema diatas, terjadi subrogasi dimana transaksi kartu yang dilakukan oleh pemegang kartu memberikan hak kepada pemegang kartu untuk mendapatkan barang dan jasa dari merchant.

Lebih lanjut, transaksi tersebut menciptakan kewajiban kepada pemegang kartu untuk membayar sejumlah uang seharga barang yang dibelinya dari merchant (ditambah bunga) ke perusahaan kartu (*issuer*). Sementara hak merchant untuk mendapatkan pembayaran dari pemegang kartu yang telah mendapatkan barang atau jasanya dibayarkan lebih dahulu (penalangan) oleh penerbit kartu kredit (*issuer*) dimana dokumen slip penagihan tersebut akan diberikan ke pihak penerbit (*issuer*) dengan tanda bukti penanda – tanganan dokumen jual beli (slip kartu kredit) yang telah dilakukan oleh si nasabah (pembeli/pemegang kartu).

2. Hubungan Hukum Melibatkan Prinsipal/Pengelola atau Servicing Agent:

Gambar 2:



Sama seperti penjelasan diatas, namun disini terdapat peranan *servicing agent* (pihak penyedia jasa jaringan kartu kredit), dimana *servicing agent* bertugas dan memiliki fungsi untuk melakukan penyeragaman penggunaan kartu secara universal di dunia. Contoh dari *servicing agent* ini adalah *MasterCard*, *Visa*, *Diners Club* dan lain – lain, mereka memiliki perjanjian subrogasi dengan pihak penerbit (perusahaan kartu), dimana *servicing agent* akan membayarkan penggunaan kartu kredit (nasabah) kepada *merchant*/penjual dimanapun di dunia, namun dengan melakukan hal itu, pihak *servicing agent* berhak untuk melakukan *re-imbursement* kepada pihak perusahaan kartu (bank penerbit) yang mana akan

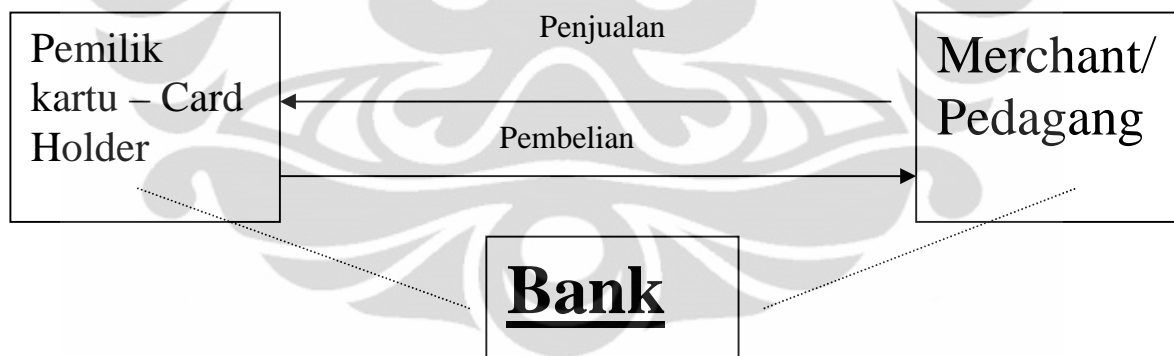
melakukan penagihan pembayaran tersebut kepada pengguna kartu kredit tersebut (*Credit Card Holder*).

Kartu ATM yang Berfungsi Sebagai Kartu Debit:

Terdapat dua jenis penggunaan kartu debit, dengan atau tanpa perantara prinsipal atau pengelola, tanpa adanya peranan prinsipal, metode ini dilakukan oleh Bank Central Asia Tbk (Selanjutnya disingkat BCA) yang mana penggunaan Kartu Debit metodenya adalah berdasarkan nomor identitas PIN yang dimasukan setelah barang belanjaan dihitung (konsumsi telah dilakukan) setelah PIN tersebut benar adanya (konfirmasi) dan uang tabungan pemilik kartu memadai, maka pihak *Merchant* berhak mendapatkan pembayaran secara langsung dan saldo dari pemilik kartu langsung di debit dan berkurang:

3. Hubungan Tanpa Adanya Perantara Prinsipal – Bank sebagai Fasilitator

Gambar 3:



Dilihat dari hubungan diatas, yang terjadi adalah penjualan dan pembelian secara biasa dengan adanya tambahan verifikasi melalui konfirmasi nomor PIN yang difasilitasi oleh pihak Bank dan dilakukan oleh *Merchant* melalui mesin verification data yang terdapat di kasir pembayaran. Justru dengan adanya konfirmasi PIN maka pembayaran menjadi lebih mudah, aman serta sulit untuk disalahgunakan.

Namun metode ini terbatas dengan tidak adanya jaringan Prinsipal yang telah mendunia, dimana dengan metode ini pengguna kartu hanya dapat melakukan transaksi debit di tempat yang mana *merchant* telah memiliki hubungan jaringan khusus dengan Penerbit atau Bank sebagai *issuer*. Contoh yang paling nyata adalah hubungan AlfaMart di seluruh Indonesia dengan jaringan khusus Debit BCA, sehingga kartu debit BCA dengan metode penggunaan PIN nya dapat dilakukan di AlfaMart manapun di Indonesia, sehingga syarat untuk bisa dilakukannya metode tanpa adanya perantara prinsipal (hubungan langsung), maka diperlukan jaringan yang sangat kuat antara pihak Bank Penerbit dengan para *Merchant*.

Dalam metode kedua, hubungan antara *merchant* dengan pengguna kartu/*card holder* melibatkan prinsipal/pengelola seperti Visa/MasterCard sebagai pihak ketiga dengan skema hubungan seperti yang telah dijelaskan dalam gambar 2, namun bedanya adalah uang yang digunakan untuk melakukan pembayaran tidak dibebankan dalam bentuk kredit oleh pihak penerbit kartu/*acquirer* tapi lebih ke pengurangan langsung tabungan/simpanan dari si pemegang kartu.

Keuntungan dari metode ini adalah fungsinya yang lebih universal dan dapat digunakan secara luas mengingat Bank penerbit menggunakan jasa dan peranan dari prinsipal yang telah memiliki jaringan khusus dengan *merchant* secara global dan luas, namun kelemahan mendasarnya yang menjadi topik dan fokus dari penulis adalah keamanannya yang sangat rentan karena mudah untuk disalahgunakan mengingat metode pembayarannya tidak menggunakan PIN namun pemilik kartu cukup menandatangani kartu tersebut, yang mana sering sekali dipalsukan untuk mendapatkan keuntungan sepihak secara melawan hukum sekaligus menimbulkan kerugian bagi si pemilik kartu. Metode kedua ini banyak diaplikasikan oleh Bank – Bank Nasional seperti oleh Bank Mandiri Tbk, Bank Nasional Indonesia 46, Tbk, Bank Permata, Bank Mega dan banyak lagi.

Setelah membahas sistem perbankan secara keseluruhan serta peranan dan hubungan para pihak dalam penerbitan APMK untuk kepentingan nasabah dan atau pengguna, maka berikutnya penulis akan membahas mengenai prinsip – prinsip tanggung jawab yang harus diemban oleh para pihak, terutama oleh penerbit kartu (*card issuer*) ataupun oleh pihak prinsipal. Bagian ini secara umum

akan membahas teori pertanggungjawaban para pihak, dan secara khusus menggaris bawahi peranan dari pedagang (*merchant*) dan penerbit kartu dalam transaksi menggunakan APMK.

Dalam hukum privat, penggantian kerugian dapat timbul dari dua bentuk atau macam, pertama melalui wanprestasi yang menimbulkan kerugian ataupun perbuatan melawan hukum yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lain secara kausalitas. Keduanya merupakan istilah yang sering dan lazim digunakan untuk meminta ganti rugi kepada pihak lain serta seringkali menjadi dasar gugatan di peradilan umum khususnya untuk sidang dan gugatan perdata.

Pembahasan mengenai teori pertanggungjawaban menjadi sangat penting mengingat bahwa penulis nantinya akan berusaha untuk menjawab dan melakukan analisa terhadap pihak manakah yang harus bertanggung jawab, bilamana terjadi suatu kerugian yang dialami.

2.3 Dasar Gugatan Ganti Kerugian yang Bersumber Dari Tanggung Jawab Hukum

2.3.1 Wanprestasi

Dalam ketentuan pasal 1234 KUHPperdata, dikenal Hukum Perikatan yang bersifat relatif, yaitu suatu bentuk perjanjian yang bersumber pada kontrak dimana para pihak bebas untuk membentuk atau mengatur ketentuan di dalam pasal – pasal perjanjian, asas ini dikenal dengan asas “*Pacta en Servanda*” dimana dikenal kontrak sebagai Undang – Undang bagi para pihak yang membuatnya, seluruh pihak dalam membuat perjanjian diperbolehkan untuk membuat macam-macam klausula/ketentuan (Terbuka) selama tidak bertentangan dengan Undang – Undang dan Kesusilaan – Pasal 1320 KUHPperdata (4).

Prestasi atau disebut juga dengan istilah “*performance*” dalam hukum perjanjian, diartikan sebagai pelaksanaan dari ketentuan tertulis dalam perjanjian tersebut dan telah diakui serta diikatkan oleh pihak yang membuat perjanjian tersebut, dalam suatu kontrak oleh pihak yang telah mengikatkan diri untuk itu, pelaksanaan mana sesuai dengan “*term*” dan “*condition*” sebagaimana disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan. Adapun yang merupakan model-model dari

prestasi adalah seperti yang disebutkan dalam pasal 1234 KUH Perdata, yaitu berupa :

1. Memberikan sesuatu;
2. Berbuat sesuatu;
3. Tidak berbuat sesuatu.

Didalam wanprestasi terdapat juga kemungkinan terjadinya bentuk ganti kerugian yang bersumber dari pelanggaran prestasi (atas klausula) di dalam kontrak tersebut, hal tersebut dikenal juga dengan istilah wanprestasi, dalam bahasa Inggris wanprestasi dikenal juga dengan istilah *breach of contract*. Secara definitif, yang dimaksudkan dengan wanprestasi adalah tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban dari salah satu pihak sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan. Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan: (a) pemenuhan prestasi (b) pemenuhan prestasi disertai dengan ganti rugi (c) ganti kerugian saja, konsekuensi tersebut merupakan bukti bahwa dengan adanya pengaturan mengenai wanprestasi, maka sehingga tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut atau mencoba untuk melanggar komitmen mereka yang telah tertuang dalam perjanjian atau kontrak.

Tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena :

1. Kesengajaan;
2. Kelalaian;
3. Tanpa Kesalahan (tanpa kesengajaan atau kelalaian).

Ada berbagai model bagi para pihak yang tidak memenuhi prestasinya walaupun sebelumnya sudah setuju untuk dilaksanakannya. Model-model wanprestasi tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Wanprestasi berupa tidak sempurna memenuhi prestasi (melakukan tidak sesuai standar yang diperjanjikan).
- b) Wanprestasi berupa tidak memenuhi prestasi (tidak melakukan kewajiban sesuai isi perjanjian).

- c) Wanprestasi berupa terlambat memenuhi prestasi (melakukan kewajiban namun terlambat dan melewati jangka waktu yang telah diperjanjikan).
- d) Wanprestasi berupa melakukan tindakan yang sudah diatur bahwa tindakan tersebut tidak boleh dilakukan.

2.3.2 Perbuatan Melawan Hukum

Ketentuan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) tercantum dalam pasal 1365 & 1366 KUHPer yang oleh Subekti diterjemahkan sebagai berikut:

“Tiap Perbuatan melanggar Hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut” (Pasal 1365 KUHPerdato).

“Setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya” (Pasal 1366 KUHPerdato).

Pasal 1365 KUHPerdato tidaklah memberikan perumusan, melainkan hanya mengatur bilakah seseorang yang mengalami kerugian karena perbuatan melawan hukum, yang dilakukan orang lain terhadap dirinya, akan dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian pada Pengadilan Negeri dengan *succes*¹⁸.

Perbuatan melawan hukum merupakan suatu perbuatan atau kealpaan, yang atau bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku sendiri atau bertentangan baik dengan kesusilaan, maupun dengan sikap hati-hati yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda.¹⁹

Perkataan “perbuatan” dalam rangkaian kata-kata “perbuatan melanggar hukum” tidak hanya bersifat positif melainkan juga berarti “negatif”, yaitu meliputi juga hal yang orang dengan berdiam saja dapat dibilang melanggar hukum, yakni dalam hal seorang itu menurut hukum harus ditindak²⁰:

¹⁸ M.A. Moegni Djojodro, *Perbuatan Melawan Hukum*, cet. 2, (Jakarta: Pradnya Paramita : 1982), hal 17

¹⁹ *Ibid*, hal 57-58

²⁰ Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, cet.1, (Bandung: CV. Mandar Maju :2000), hal 2

Perluasan Definisi Perbuatan Melawan Hukum:

Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatig daad*) sebelum tahun 1919 oleh Hoge Raad diartikan secara sempit, yakni tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain yang timbul karena undang-undang atau tiap perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri yang timbul karena undang-undang. Menurut ajaran yang sempit sama sekali tidak dapat dijadikan alasan untuk menuntut ganti kerugian karena suatu perbuatan melawan hukum, suatu perbuatan yang tidak bertentangan dengan undang-undang sekalipun perbuatan tersebut adalah bertentangan dengan hal-hal yang diwajibkan oleh moral atau hal-hal yang diwajibkan dalam pergaulan masyarakat.

Pengertian perbuatan melawan hukum menjadi lebih luas dengan adanya keputusan Hoge Raad tanggal 31 Januari 1919 dalam perkara Lindebaum lawan Cohen. Hoge Raad telah memberikan pertimbangan antara lain sebagai berikut : *“bahwa dengan perbuatan melawan hukum (onrechmatige daad) diartikan suatu perbuatan atau kealpaan, yang atau bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku atau bertentangan, baik dengan kesusilaan baik, pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda, sedang barang siapa karena salahnya sebagai akibat dari perbuatannya itu telah mendatangkan kerugian pada orang lain, berkewajiban membayar ganti kerugian”*.²¹

Dengan meninjau perumusan luas dari *onrechmatige daad*, maka yang termasuk perbuatan melawan hukum adalah setiap tindakan²²:

- 1) Bertentangan dengan hak orang lain, atau
- 2) Bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, atau
- 3) Bertentangan dengan kesusilaan baik, atau
- 4) Bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau benda.

²¹ M.A. Moegni Djojodirdjo, Perbuatan Melawan Hukum, cet.2, (Jakarta : Pradnya Paramita : 1982), hal 25-26.

²² *Ibid*, hal 35

Model Pertanggungjawaban Hukum:

- 1) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdata: Prinsip ini menyatakan bahwa subyek hukum dapat dikategorikan melakukan suatu PMH karena adanya kesalahan yang berakibat kepada kerugian orang lain, dimana kesalahan (*schuld*) tersebut memiliki hubungan kausalitas dengan kerugian yang dimaksud. Lebih jauh, dalam teori PMH Dalam Arti Luas, suatu perbuatan tersebut tidak harus melawan hukum, namun juga dapat dikategorikan dengan suatu perbuatan yang melawan kepatutan, kesusilaan, kewajiban dari si pelaku, melanggar hak subyektif orang lain.
- 2) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdata: Prinsip ini pada intinya sama seperti point pertama diatas, namun perbedaan pentingnya adalah; perbuatan tidak harus mengandung unsur tindakan, namun dapat juga bersumber dari kealpaan atau kelalaian, sehingga selama kelalaian tersebut bersifat melanggar kepatutan, kesusilaan, melanggar hak subyektif orang lain dan bertentangan dengan kewajiban – disamping juga melawan hukum (Teori PMH Dalam Arti Luas), maka kerugian yang bersumber atau berasal (kausalitas) dari kelalaian tersebut, menjadi tanggung jawab dari si pelaku atau subyek hukum yang melakukan kealpaan yang dimaksud.
- 3) Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) terbatas – *strict liability*
Istilah Strict Liability sebelumnya tidak pernah diterapkan dalam sistem hukum di Indonesia, karena berbeda secara substansial dengan maksud dan unsur didalam pasal 1365 jo 1366 KUHPerdata. Dalam konsep *strict liability*, suatu perbuatan tidak harus melanggar atau bersifat melawan Hukum (Arti Sempit maupun Luas), namun selama perbuatan tersebut memiliki kausalitas dengan kerugian yang dialami oleh pihak lain, maka si pelaku (subyek hukum yang lalai) diwajibkan serta bertanggung jawab terhadap kerugian yang ditimbulkannya tersebut (perbuatan tersebut tidak harus dikategorikan melawan hukum). Konsep dan istilah ini sekarang dapat ditemukan di Pasal 35 UU No 23 Tahun 1997 Tentang Lingkungan

Hidup yang diperbaharui dalam Pasal 88 UU No 32 Tahun 2009 tentang Lingkungan Hidup – yang berbunyi sebagai berikut: *Setiap orang yang tindakannya, usahanya, dan/atau kegiatannya menggunakan B3, menghasilkan dan/atau mengelola limbah B3, dan/atau yang menimbulkan ancaman serius terhadap lingkungan hidup bertanggung jawab mutlak atas kerugian yang terjadi tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan.*

- 4) Tanggung Jawab Mutlak Absolut – *Absolute Liability* – Konsep ini berkaitan dengan sistem resiko pertanggungan atau asuransi dimana tidak perlu terjadinya suatu perbuatan yang saling terkait (kausalitas), selama suatu kerugian timbul – maka pihak yang menanggung secara absolut harus memberikan ganti kerugian tanpa harus mempertimbangkan adanya suatu perbuatan tertentu. Namun, dalam konsep ini, nilai pertanggungan atau ganti rugi memiliki batas (plafon) yang nilainya sudah tertuang didalam perjanjian asuransi (Nilai Pertanggungan).

Perluasan Pertanggung Jawaban Hukum

Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya²³

- 1) Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali;
- 2) Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;
- 3) Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka;

²³ *Ibid, hal 116*

- 4) Tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir, jika orangtua-orangtua, wali-wali, guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Pertanggungjawaban majikan dalam pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara tidak hanya mengenai tanggung jawab dalam ikatan kerja saja, termasuk kepada seorang yang di luar ikatan kerja telah diperintahkan seorang lain untuk melakukan sesuatu pekerjaan tertentu, asal saja orang yang diperintahkan melakukan pekerjaan tersebut melakukan pekerjaannya secara berdiri sendiri-sendiri baik atas pimpinannya sendiri atau telah melakukan pekerjaan tersebut atas petunjuknya.²⁴ Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 1601 a KUHPerdara, Tanggung jawaban majikan atas perbuatan-perbuatan melawan hukum dari karyawan-karyawannya²⁵:

“Persetujuan perburuhan adalah persetujuan dengan mana pihak yang satu, si buruh, mengikatkan dirinya untuk di bawah perintahnya pihak yang lain, si majikan, untuk sesuatu waktu tertentu melakukan pekerjaan dengan menerima upah”

Putusan Hoge Raad tanggal 4 November 1938 mengatur pula pertanggungjawaban atas perbuatan-perbuatan yang sekalipun diluar tugas sebagaimana yang diberikan kepada bawahan, namun ada hubungannya sedemikian rupa dengan tugas bawahan tersebut, sehingga dapat dianggap dilakukan dalam pekerjaan untuk mana bawahan tersebut digunakan :

“Pertanggungjawaban berdasarkan pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara dimaksudkan untuk mencakup pula kerugian yang disebabkan oleh perbuatan yang tidak termasuk tugas yang diberikan pada bawahan, namun ada hubungannya sedemikian rupa dengan tugas bawahan tersebut, sehingga

²⁴*Ibid, hal 128.*

²⁵*Ibid, hal 131.*

*perbuatan tersebut dianggap dilakukan dalam pekerjaan untuk mana bawahan tersebut digunakan”.*²⁶

Selain manusia sebagai subyek hukum, badan hukum (*rechtspersoon*) juga merupakan subyek hukum, yaitu memiliki hak-hak dan kewajiban seperti manusia. Badan hukum dapat menjadi subyek hukum dengan memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:²⁷

- a. Jika Badan hukum tersebut memiliki kekayaan sendiri yang terpisah dari kekayaan orang perorangan yang bertindak dalam badan hukum itu;
- b. Jika Badan hukum tersebut mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dengan kepentingan orang perorangan yaitu kepentingan sekelompok orang dengan perantara pengurusnya.

Badan hukum dapat turut serta dalam pergaulan hidup di masyarakat, dapat menjual atau membeli barang, dapat sewa atau menyewakan barang, dapat tukar menukar barang, dapat menjadi majikan dalam persetujuan perburuhan dan dapat juga dipertanggung jawabkan atas tindakan melanggar hukum yang merugikan orang lain.²⁸

Teori organ mengakui dalam badan hukum terdapat orang di samping anggotanya, orang tersebut mempunyai kecakapan untuk bertindak dan juga memiliki kehendaknya sendiri. Kehendak tersebut dibentuk dalam otak para anggota, akan tetapi karena para anggota tersebut pada waktu membentuk dan mengutarakan kehendaknya bertindak selaku organ, yakni sebagai bagian dari organisme yang berwujud orang, maka kehendak tersebut juga merupakan kehendak dari badan hukum tersebut.

²⁶*Ibid*, hal 132.

²⁷Subekti, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermasa, 1989), hal.21.

²⁸Wirjono Projodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, (Bandung: Sumur Bandung, 1960), hal.51.

BAB 3
ANALISA KEAMANAN PENGGUNAAN KARTU ATM/DEBET
Di PT BANK NEGARA INDONESIA, TBK (PERSERO)

Setelah membahas teori dan tinjauan yuridis mengenai bentuk dan segala jenis produk serta fasilitas perbankan yang mengambil bentuk kartu debit ataupun kartu kredit serta segala bentuk persamaan dan perbedaannya, dan setelah mempertimbangkan berbagai jenis dan macam pertanggung jawaban para pihak terkait, bab ini penulis akan menggali serta melakukan analisa serta pembahasan terhadap studi kasus untuk bisa menjabarkan segala bentuk solusi atas permasalahan yang timbul dari perjanjian hukum yang mengaitkan para pihak. Dalam bab ini, penulis akan menyajikan studi kasus riil yang berkaitan dengan penggunaan kartu debit yang metode penggunaannya seperti kartu kredit dengan terdapatnya peranan pihak *servicing agent*.

Dalam aplikasi penggunaan kartu kredit, *servicing agent* bertugas dan memiliki fungsi untuk melakukan penyeragaman penggunaan kartu secara universal di dunia. Contoh dari *servicing agent* ini adalah *MasterCard*, *Visa*, *Diners Club* dan lain – lain, mereka memiliki perjanjian subrogasi dengan pihak penerbit (perusahaan kartu), dimana *servicing agent* akan membayarkan penggunaan kartu kredit (nasabah) kepada *merchant*/penjual dimanapun di dunia, namun dengan melakukan hal itu, pihak *servicing agent* berhak untuk melakukan *re-imbusement* kepada pihak perusahaan kartu (bank penerbit) yang mana akan melakukan penagihan pembayaran tersebut kepada pengguna kartu kredit tersebut (*Credit Card Holder*).

Namun dalam aplikasi penggunaan kartu debit untuk transaksi belanja dan jual beli, peranan *servicing agent* tetaplah sama, tetapi perbedaannya timbul dari peranan pihak *issuer* yang sudah pasti adalah Bank, dimana tidak terjadi subrogasi namun terjadi pengurangan saldo dari pihak nasabah dengan adanya pengurangan jumlah tabungan didalam rekening nasabah.

Hal itu terjadi setelah kartu nasabah digunakan dan diproses oleh *merchant*, untuk melakukan verifikasi dan memastikan otoritas nasabah sebagai pemilik serta

Universitas Indonesia

pengguna Kartu Debet, maka nasabah/*card holder* menanda tangani slip belanja/bukti belanja yang diterbitkan oleh pihak *Merchant*.

3.1 Pencurian Kartu ATM/Debet

Dalam hal hilangnya kartu akibat pencurian oleh pihak ketiga, kartu ATM/Debit dapat tetap digunakan sampai si pemilik yang sah memberitahukan kepada bank penerbit dan meminta untuk “pembekuan” rekening. Banyak dari penerbit (*Issuer*) mempunyai layanan 24 jam untuk menunjang pelaporan seperti ini. Namun sebelum bank melakukan “pembekuan” atas rekening yang dimintakan tersebut, selalu terdapat kemungkinan bahwa kartu tersebut tetap dapat digunakan secara melawan hukum oleh pihak ketiga.

Penyalahgunaan kartu oleh pihak lain ini bisa terjadi dikarenakan oleh hal satu dan lain sebab. Bisa dengan pencurian oleh pihak lain atau kelalaian dari si pemilik itu sendiri. Setelah kartu berada pada tangan pihak lain penyalahgunaan tentu saja dapat terjadi dengan beberapa cara. Penyalahgunaan tersebut bisa dilakukan dengan cara seperti berbelanja langsung kepada *merchant* yang kurang awas, yaitu *merchant* yang tidak melakukan otorisasi terlebih dahulu. Lebih lanjut akan dibuktikan bahwa terdapat perjanjian antara *Issuer* dengan *Merchant* mengenai adanya perjanjian terkait.

Di tempat – serta toko perbelanjaan tertentu, biasanya *merchant* melakukan identifikasi pembeli dengan melakukan pencocokan pada kartu identitas lain seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Ijin Mengemudi (SIM) setelah membandingkan tanda tangan pengguna kartu di slip perbelanjaan dengan sampel tanda tangan *card holder* yang terdapat di bagian belakang kartu yang digunakan. Namun hal ini biasanya dapat diakali oleh si pelaku, dengan menolak untuk memberikannya karena itu adalah hak dari setiap orang dan biasanya hak ini juga dilindungi oleh perjanjian antara bank dan *merchant*.

Salah satu cara dari pelaku penyalahgunaan kartu ini untuk menghindari kecurigaan adalah dengan melakukan transaksi dalam jumlah nominal yang kecil dan dengan frekwensi yang tinggi sehingga kerugian yang terjadi bisa sangat besar. Satu-satunya alat pengaman dalam masalah ini adalah tanda tangan yang

tercantum pada kartu sebagai tanda pengenal, namun hal seperti ini juga mudah diakali dengan memberikan tanda tangan palsu.

Sehingga dapat digarisbawahi, bentuk pengamanan penggunaan kartu debit yang sangatlah minim, yaitu hanya dengan identifikasi tanda tangan yang ada di belakang kartu membuat proses ini serta penyalahgunaan terhadap kartu yang hilang atau dicuri sangatlah rentan dengan distribusi tanggung jawab pada pengguna kartu yang dilimpahkan oleh pihak *issuer* sangatlah besar. Padahal dalam prakteknya, terdapat kelalaian yang dilakukan oleh pihak *merchant* karena tidak atau gagal melakukan verifikasi dalam hal memastikan bahwa pengguna kartu debit adalah pihak yang sah secara hukum dan bukan pihak lain yang menyalahgunakan penggunaan kartu debit tersebut.

3.2 Kasus Posisi

FT adalah nasabah dari Bank BNI, Tbk (Persero) semenjak tahun 2004 (7 Tahun), dalam hubungan hukum dengan pihak Bank BNI, FT adalah deposan atau pihak yang menabung serta membuka rekening simpanan/tabungan dengan No Rekening: xxxxxx699x – dibuka di Kantor Cabang di suatu daerah di Jakarta Barat dengan Kode: 3x. Dalam membuat perjanjian pembukaan tabungan, FT meyakini bahwa fasilitas penggunaan kartu ATM pada Bank BNI di tahun 2008 bisa bersifat pengambilan uang dan melakukan fungsi ATM secara mendasar dan serta untuk melakukan pembelian secara langsung – dengan syarat hanya ditanda – tangannya slip pembelian.

Fasilitas yang didapat oleh FT sebagai bagian dari perjanjian pembukaan Tabungan BNI adalah diberikannya Kartu ATM/Debit yang berguna dan berfungsi sebagai Kartu Debit yang bisa digunakan langsung di tempat perbelanjaan sekaligus berfungsi sebagai ATM untuk menarik uang tunai. Lebih lanjut, Kartu Debit tersebut berlogo *MasterCard*, yang mana merupakan perusahaan penyedia jaringan untuk *servicing agent* sehingga Kartu Debit FT bisa digunakan di toko-toko dimanapun yang memiliki jaringan dengan *Servicing Agent*.

FT menyadari bahwa memang terdapat kerentanan terhadap kartu BNI jenis MasterCard ini, karena apabila hilang tanpa disadari, maka pencuri bisa

membobol isi uang nasabah sampai kartu diblokir cukup dengan menanda tangani kartu tersebut. Sehingga pengamanan terhadap kartu jenis ini lebih sulit dibandingkan dengan kartu ATM BCA yang dimiliki olehnya yang menganut metode penggunaan PIN. Hal mengenai kemungkinan atau resiko tersebut sebetulnya menjadi tanggung jawab pihak Penerbit/ Bank BNI untuk disampaikan kepada FT, walaupun pada kenyataannya hal resiko ataupun kemungkinan ini disadari oleh FT sendiri tanpa adanya sosialisasi atau edukasi dari pihak Bank BNI sebagai Penerbit Kartu Debit BNI. Kewajiban pemberitahuan/edukasi tersebut tertuang dalam Pasal 23 PBI No. 11/11/PBI/2009, yang isinya adalah:

Pasal 23

Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit wajib memberikan informasi secara tertulis kepada Pemegang Kartu, paling kurang meliputi:

- d) Prosedur dan tata cara penggunaan Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, fasilitas yang melekat pada Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu ATM dan/atau Kartu Debit;*

Pada tanggal tertentu dibulan April 2010, FT pergi berbelanja ke Carrefour di daerah Jakarta Selatan, sekiranya pada pukul 14.00 FT kehilangan dompet beserta isinya sehingga disaat yang bersamaan Kartu Debit, ATM dan Kartu kreditnya diambil oleh pencuri dan dianggap sebagai tindak pidana pencurian biasa. Hingga pukul 14.45 FT menyadari dompetnya hilang, di saat yang bersamaan FT langsung menelfon Call Center Bank BNI untuk melaporkan kehilangan dan membekukan rekening tabungan BNI-nya.

Pada saat itu pihak BNI melakukan verifikasi dengan menanyakan serta memastikan identitas FT dengan menanyakan nomer rekening, alamat dan lain – lain, proses ini memakan waktu hingga 45 menit, sehingga ditambahkan dengan 45 menit waktu untuk FT maka terdapat waktu 90 menit untuk si pencuri menggunakan Kartu Debit BNI tersebut. Selama proses itu, pencuri telah berhasil membobol kartu dan menggunakannya di *Merchant* Hypermart (PT. Hypermart) di Jakarta Selatan yang mana berhasil untuk menggunakan pembelanjaan berupa:TV LCD Plasma 32 Inch – Merk Toshiba senilai Rp. 8.000.000,- sebanyak 2 unit dengan nilai total mencapai Rp. 16.000.000,- selain itu pencuri juga

membeli barang lain senilai Rp. 3.500.000,- sehingga nilai kerugian yang dialami oleh FT mencapai Rp. 19.500.000,- .

Semua bentuk kerugian dan kehilangan yang terjadi pada FT dilaporkan di Polres Jakarta Selatan dengan dibuatnya dua dokumen berupa Surat Laporan Kehilangan dan Surat Tanda Bukti Pelaporan dengan tindak pidana pencurian biasa, namun sampai detik ini proses pidana pencurian tersebut belum disimpulkan dan tidak diketahui status dan keadaannya.

Sebagai konsumen, FT jelas mengalami kerugian finansial dan trauma karena akibat yang ditimbulkan dari pencurian kartu BNI serta Kartu Kredit miliknya, sehingga lebih lanjut ia menutup rekening miliknya di BNI Jatinegara – Jakarta Timur. Bahwa keamanan dan kenyamanan dari kartu Debit BNI sangatlah minim dan rentan, karena hanya dengan menggunakan tanda tangan yang secara memungkinkan untuk dipalsukan maka dana yang dimiliki oleh FT bisa dan dapat dibobol oleh pencuri dengan mudahnya.

Sebagai narasumber, ia menggambarkan kartu debit BCA miliknya sama sekali aman dan tidak dibobol, mengingat bahwa diperlukan Personal Identification Number (PIN) untuk menarik uang milik FT dan apabila percobaan ini gagal sebanyak tiga kali, maka kartu akan terblokir secara otomatis, menurut penjelasan FT, memang betul pencuri tersebut berusaha menarik uang dari Rekening BCA milik FT dan terblokir setelah usaha mereka gagal sebanyak tiga kali, namun tidak ada kerugian atau pembobolan dari rekening BCA milik FT.

FT menyayangkan bahwa terdapat kerentanan dan kelemahan yang sangat jelas dari penggunaan Kartu Debit/ATM BNI, mengingat pencuri bisa dengan mudah membobolnya melalui proses belanja di berbagai tempat. Berbeda seperti kartu kredit biasa, apabila dalam hubungan kartu kredit karena sifatnya subrogasi dan menggantikan posisi kreditur, maka pencurian dan penyalahgunaan kartu bisa digunakan sebagai argumen bahwa debitur/pemegang kartu tidak perlu bertanggung jawab dan tunduk pada penagihan dari *Card Issuer*, namun pada kartu debit, sesaat setelah kartu telah “*approved*” dan digunakan, maka uang nasabah otomatis akan dikurangi sehingga kerugian akan terjadi secara langsung dan nyata pada nasabah yang dirugikan.

Sedangkan untuk Kartu BCA yang dimiliki olehnya, metode EFTPOS (*Electronic Funds Transaction at Point of Sale*) mensyaratkan pengguna kartu untuk memasukkan PIN sehingga terdapat keamanan yang lebih terjaga dan terjamin (BCA menggunakan pengamanan 6 digit PIN – BNI menggunakan pengamanan 4 digit PIN) dan tidak serta merta merugikan nasabah (FT secara langsung).

Apabila pencuri bisa membobol rekening FT menggunakan kartu ATM/Debit BCA-nya, maka dapat disimpulkan bahwa pencuri mengetahui PIN dari kartu BCA tersebut, hal mana yang dimungkinkan berdasarkan kelalaian atau karena kesalahan dari FT sendiri, yang umumnya apabila terjadi dikarenakan:

- i. PIN yang dipilih mudah untuk ditebak oleh orang lain (seperti 123456)
- ii. Lalai dalam mengamankan nomor PIN saat digunakan di kasir atau ATM sehingga dapat dilihat oleh orang lain.
- iii. Menyimpan Nomor PIN di kartu ATM/kertas/memori HP dan mudah untuk diketahui orang.
- iv. Memberikan PIN tersebut ke orang lain karena kekhilafan, kepercayaan ataupun karena manipulasi.
- v. Terdengar oleh pihak ketiga saat memberikan atau mengucapkan PIN kepada orang lain.

Terhadap kelalaian serta kesalahan seperti disebutkan diatas, FT mengakui apabila hal seperti itu terjadi maka, sudah sepatutnya sebagai nasabah ia berperan dengan lalainya ia pada saat menggunakan Kartu Debit tersebut sehingga menyebabkan kerugian.

Namun untuk kartu BNI-nya ia merasa kesalahannya hanya terbatas kepada lalai sehingga ia menjadi korban pencurian dan baru menyadarinya setelah 45 menit, sehingga tidak cukup waktu untuk melakukan pemblokiran. Namun ia juga mengakui, bahwa pengamanan kartu yang sangat rendah dan rentan terhadap penyalahgunaan berperan lebih dominan untuk menyebabkan kerugian dan dibobolnya rekening tabungan FT.

3.3 Perspektif dan Analisa Pihak Perbankan – PT BNI, TBK (Persero)

Dalam sub-bab ini, pembahasan dilakukan berdasarkan pembicaraan dan wawancara antara penulis dengan pihak PT Bank BNI cabnag Jatinegara yang bernama ibu Eva (nama samaran) dengan jabatan Asisten Supervisor CSO. Pada dasarnya penulis mengajukan dua segmen pertanyaan, pertama mengenai “*framework*” dari sistem penggunaan kartu debit di BNI yang berkerjasama dengan jaringan *servicing agent* MasterCard dan yang kedua tata cara pengamanan kartu debit BNI apabila terjadi pembobolan seperti yang menimpa narasumber FT.

Secara mendasar, narasumber dari pihak PT BNI tidak mengetahui perbedaan antara Kartu Debit BNI dengan kartu Kredit – ia beranggapan bahwa kedua jenis kartu sama – sama menggunakan tanda tangan pada struk belanja, padahal secara substansial terdapat perbedaan yang sangat signifikan yaitu pada kartu debit, maka pengurangan pada saldo tabungan di rekening pengguna kartu (sebagai pemilik rekening) menjadi mutlak dan pasti terjadi – (bahkan sebelum slip pembayaran di tanda tangani – yang hanya bersifat otorisasi dan verifikasi).

Namun, pada kartu kredit tidak ada pengurangan atau dampak langsung terhadap rekening ataupun keadaan keuangan dari si nasabah karena memang kartu kredit tidak berkaitan sama sekali dengan rekening maupun posisi finansial si pemegang kartu. Yang terjadi adalah timbulnya hubungan hutang piutang antara pemilik kartu dengan penerbit kartu, yang mana hal tersebut timbul karena penggunaan konsumsi dengan menggunakan kartu kredit (*card issuer* mengambil alih peran pedagang dalam transaksi jual beli dengan *card holder*/terjadi proses subrogasi yang mana sekarang *card issuer* menjadi kreditur dari pemegang kartu yang kini menjadi debitur).

Sumber data dari pihak PT BNI secara gamblang dan jelas tidak memberikan data serta statistik mengenai banyaknya permasalahan penipuan dan pembobolan atau kerugian kartu debit ATM dengan alasan bahwa data tersebut disimpan oleh pihak *Call Centre*. Namun setelah ditelaah penulis berhasil mengakses ke call centre dan disana pun data dan statistik yang dimaksud juga tidak ada di bagian call centre. Mengenai SOP (*Standard Operation Procedure*)

yang juga biasa digunakan sebagai panduan didalam penggunaan kartu Debit/ATM BNI yang mana mencakup tata cara pelaksanaan terhadap adanya pembobolan, penyalahgunaan ataupun pemblokiran kartu, penulis tidak diberikan akses terhadap dokumen tersebut sehingga tidak dapat diketahui apakah langkah – langkah yang diambil untuk pengamanan/pencegahan.

Namun narasumber memberikan informasi bahwa PT BNI telah melakukan langkah preventif dengan cara melakukan sosialisasi dan edukasi terhadap proses penggunaan *chip* atau foto atas kartu ATM/Debit sehingga bisa meminimalisir kejadian ataupun kemungkinan adanya kerugian dan penyalahgunaan kartu nasabah.

Sedangkan menurut FT sebagai narasumber, hal tersebut tidak benar karena sebagai nasabah pemilik kartu debit, kartu kredit sekaligus pemilik rekening, dirinya tidak pernah diperingatkan tentang kelemahan serta kemungkinan adanya penyalahgunaan kartu debit MasterCard BNI ataupun diberikan edukasi mengenai implementasi penggunaan foto di kartu sebagai identitas. Kelemahan serta kemungkinan pembobolan disadari oleh FT sendiri tanpa adanya surat ataupun informasi dari pihak Bank BNI. Hal lain yang mungkin perlu untuk disampaikan adalah narasumber dari pihak BNI mengakui, bahwa pengamanan kartu debit BNI hanyalah penggunaan tanda tangan saja tanpa adanya PIN sebagai bentuk otorisasi dan verifikasi, hal mana ini sangat memungkinkan terjadinya penyalahgunaan ataupun pembobolan kartu oleh pihak ketiga atas rekening milik nasabah. Memang betul bahwa terdapat perjanjian antara penerbit atau dari pihak Bank dengan *Merchant* atau pedagang yang menggunakan mesin MasterCard/Debit yang bentuk dan isi perjanjiannya akan disampaikan didalam penulisan skripsi ini, namun ketika hal ini diklarifikasi, pihak BNI tidak memberikan tanggapan atas adanya perjanjian tersebut, termasuk perlindungan konsumen nasabah BNI sebagai salah satu klausul.

Ketika dikaitkan dengan kasus posisi, narasumber dari pihak BNI menyatakan bahwa terdapat prosedur pemblokiran kartu yang sangat mudah, meliputi langkah sebagai berikut:

- a) Laporkan kehilangan kartu ke *Call Centre* BNI (24 jam)

- b) Kelengkapan dokumen tidak perlu dilakukan karena sifatnya yang urgensi dan darurat
- c) Kartu diblokir selama 1x24 jam (untuk menunggu kelengkapan dokumen)
- d) Dalam waktu tersebut, nasabah datang ke kantor cabang untuk melengkapi dokumen dan membuat kartu baru, apabila tidak dilakukan maka setelah 1x24 jam kartu akan diaktifkan kembali.
- e) Dokumen pendukung termasuk surat keterangan kehilangan dari Kepolisian, Buku Tabungan dan Kartu Tanda Penduduk.

Prosedur tersebut tidak diakui serta bertentangan dengan apa yang dialami oleh narasumber FT yang menyatakan bahwa call centre menanyakan banyak sekali verifikasi dan dokumen pendukung sehingga waktu yang dibutuhkan untuk pemblokiran mencapai 45 menit, dan pencuri atau pengguna kartu dengan leluasa menggunakan kartu untuk berbelanja dan menimbulkan kerugian hingga belasan juta rupiah di pihak FT sebagai nasabah.

Di mesin *merchant* menurut pihak BNI tidak ada notifikasi, sehingga tidak diketahui oleh pihak merchant apakah kartu tersebut telah dicuri, disalah gunakan ataupun telah dalam proses pembobolan (suatu tindak pidana). Pemblokiran dengan alasan kecurian hanya menyebabkan kartu diblokir ("*decline*") tanpa adanya keterangan lebih lanjut, sehingga alasan kartu tidak dapat digunakan bisa karena berbagai alasan, termasuk kurangnya dana dalam tabungan (*insufficient funds*). Menurut pendapat penulis, tidak adanya notifikasi menyebabkan sulitnya deteksi untuk mencegah penyalahgunaan kartu akibat pencurian, karena pencuri yang menggunakan serta menyalahgunakan kartu debit tidak dapat diamankan atau dimintakan pertanggung jawaban, begitu kartu yang digunakan dianggap *decline*/diblokir tanpa adanya notifikasi maka si pencuri/pengguna kartu debit yang disalah gunakan akan membuang akrtu tersebut karena memang tidak lagi dapat dimanfaatkan.

Peranan & Tanggung jawab Merchant:

Dalam kasus posisi diatas, mengenai kartu Debet ATM milik FT, *Merchant* adalah PT Hypermart Indonesia sebagai penyedia jasa barang – barang keperluan rumah tangga bersifat Super Store dengan segala kelengkapan dan keperluan. Pencuri menggunakan kartu curian tersebut ke *merchant* sebanyak lebih 3 kali sampai dengan kartu diblokir. Dalam menentukan peranan serta tanggung jawab *merchant*, penulis kembali kepada pengaturan dari perjanjian antara PT Bank BNI dengan merchant (Hypermart) yang mana ketentuan tersebut tertuang dalam: Ketentuan Kerjasama antara PT Bank BNI Dengan Merchant serta diaplikasikan secara universal.

Dalam perjanjian Bank dengan *merchant* (lihat lampiran), *Merchant* adalah orang perorangan atau badan usaha yang menjalankan usaha di bidang penjualan Barang dan/atau Jasa yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan Kartu Kredit atau Kartu Debit. Sementara itu, untuk kartu debit, Hubungan hukum yang terjadi antara pedagang dengan pengguna alat pembayaran kartu adalah perjanjian jual beli sebagaimana yang diatur pada pasal 1457 - 1518 KUH Perdata, mengingat merchant tidak menggantikan peran penerbit dalam menerima pembayaran, dan penerbit pun tidak bertindak untuk dan atas nama pemilik aktru dalam melakukan pembayaran, namun pemilik kartu membayarkan layaknya tunai karena penggunaan APMK dalam transaksi elektronik bersifat langsung dan mengurangi uangnya didalam tabungan (sehingga ini adalah jual beli biasa – dua pihak dengan Pihak penerbit Kartu/Bank hanya sebagai fasilitator).

Dalam ketentuan mengenai perjanjian antara pihak Bank BNI sebagai issuer dengan PT Hypermart sebagai *Merchant*, terdapat ketentuan dan kewajiban merchant untuk (Point Bagian ke VI Mengenai Transaksi EDC):

- a) Melakukan pemeriksaan fisik Kartu.
- b) Apabila fisik Kartu tidak sesuai dengan ciri-ciri sebagaimana dimaksud pada butir IV Ketentuan Umum Perjanjian Kerjasama Merchant ini, maka

Transaksi tidak boleh dilanjutkan dan *Merchant* segera menghubungi Unit Otorisasi Bank.

- c) Apabila fisik Kartu memenuhi syarat ketentuan yang berlaku, *Merchant* dapat melakukan penggesekkan Kartu (*Swipe* atau *dip*).
- d) *Merchant* tidak diperkenankan mengulangi penggesekkan apabila pada layar EDC belum ada respon Otorisasi atau mendapat respon *Declined* atau *Pick-Up*.
- e) Mencocokkan/memeriksa Nomor Kartu fisik dengan Nomor Kartu yang muncul dilayar EDC.
- f) Memeriksa Nominal transaksi baik sebelum maupun sesudah di-input kedalam Mesin EDC.
- g) Memeriksa Tandatangan yang tertera pada Panel Tandatangan Kartu dengan yang muncul pada Layar EDC dan/atau *Sales Slip*.

Dalam kasus FT diatas, pihak Hypermart tidak secara sigap dan teliti melakukan pengecekan secara langsung ke bagian belakang kartu kredit untuk melihat sampel tanda tangan FT dengan apa yang tertera di kartu slip penjualan pada saat kartu tersebut digunakan oleh si pencuri yang melakukan penyalahgunaan kartu.

Data atau informasi tersebut didapat oleh penulis melalui observasi langsung ke Hypermart di lokasi kejadian dimana kartu FT disalahgunakan, penulis membeli beberapa barang yang dibayarkan menggunakan kartu debit Mandiri dan Kartu Kredit BCA, yang mana kasir sama sekali tidak melakukan pengecekan ke bagian belakang kartu, menyebabkan adanya kelalaian dari pihak *Merchant* sendiri. Lebih lanjut, FT menelfon untuk pemblokiran kartu karena kartu tersebut merupakan kartu curian, menurut pihak BNI dalam keterangannya menyatakan atas kartu yang diblokir maka tidak terdapat notifikasi bahwa kartu telah dicuri, namun fakta dari perjanjian antara BNI dengan *merchant*, point bagian VI Mengenai Transaksi (Responsi Kartu) No 3 dan 4 terdapat pilihan notifikasi berupa: *Please Call & Capture* – hal mana yang akan timbul dilayar EDC *merchant* untuk menyatakan bahwa kartu telah disalahgunakan, namun

ternyata respon yang timbul hanyalah **Decline** saja, sesuai dengan informasi yang diberikan oleh Pihak BNI.

Namun dalam perjanjian tersebut, dikenal adanya Kode 10 mengenai kemungkinan atau dicurigainya bahwa kartu yang digunakan adalah hasil curian atau *fraud* – yang mana sangat mungkin terjadi dan dapat dilakukan apabila Merchant tidak lalai untuk: Memeriksa Fisik Kartu dengan pengguna/penanda tangan dari *card user*, memperhatikan adanya notifikasi *decline* sebagai dasar atau permulaan kecurigaan bahwa kartu telah dicuri, sifat serta perilaku dari pencuri yang melakukan penyalahgunaan kartu. Lebih lanjut, berdasarkan perjanjian tersebut, *Merchant* juga memiliki hak dan wewenang untuk melakukan konfirmasi, yang mana telah tertuang dalam bagian Point ke VI dari perjanjian tersebut:

Konfirmasi Transaksi :

- a) Jika terdapat keragu-raguan pihak *Merchant* terhadap suatu transaksi baik dari sisi jenis kartu, jumlah nominal transaksi, fisik kartu, atau *card holder* dan lainnya, maka *Merchant* wajib melakukan konfirmasi kepada Unit Otorisasi.
- b) *Merchant* wajib melakukan konfirmasi transaksi kepada Unit Otorisasi Bank terhadap nominal transaksi tertentu sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
- c) Bank berhak untuk melakukan konfirmasi terhadap **merchant** atas transaksi yang terjadi

Apabila ternyata memang telah disimpulkan bahwa kartu tersebut memang hasil ataupun bagian dari penyalahgunaan (*fraud*) maka secara garis besar, *Merchant* memiliki kewajiban untuk (Bagian point X Mengenai Kartu Fraud dari Perjanjian BNI dengan *Merchant*):

1. *Merchant* bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari Penyalahgunaan Kartu sebagaimana dimaksud butir IX.2.10 dan X ini.
2. Sehubungan dengan butir 1 diatas *Merchant* wajib memberikan keterangan dan segala sesuatu (data dan informasi) kepada Bank.

3. *Merchant* wajib melaporkan kepada Bank (bagian Otorisasi) apabila menemui *Cardholder* dan/atau pihak lain yang melakukan Transaksi dengan menggunakan Kartu yang diindikasikan sebagai *Fraud* dan/atau oleh sebab lainnya yang patut diwaspadai oleh *Merchant* dan oleh karenanya *Merchant* wajib melakukan Penahanan Kartu.
4. Penahanan Kartu sebagaimana dimaksud butir 3 diatas wajib dilakukan oleh *Merchant* dengan cara yang sebaik-baiknya.
5. Bank tidak bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari tindakan *Merchant* dalam rangka Penahanan Kartu tersebut.
6. Terhitung sejak diserahkannya *Cardholder* atau pelaku *Fraud* kepada Bank maka segala tindakan terhadap *Cardholder* atau pelaku *Fraud* menjadi tanggung jawab Bank.

Perlu diketahui dan dijelaskan bahwa perjanjian kerjasama BNI dnegan *Merchant* adalah bentuk pelaksanaan serta kewajiban dari pihak *Issuer/Bank*, *Merchant*, maupun pihak terkait sesuai ketentuan PBI No. 11/11/PBI/2009 yang mewajibkan adanya perjanjian.

Analisa:

Telah terjadi ketidaksesuaian antara keterangan pihak BNI dengan fakta yang dilapangan maupun apa yang tertuang dalam perjanjian antara PT BNI dengan *merchant* secara keseluruhan, penulis melihat hal berikut sebagai analisa atas sumber data yang telah tersedia dan terkumpul:

1. Pihak BNI melakukan kelalaian dengan tidak memberikan keamanan berupa opsi tambahan seperti penggunaan foto pada kartu, kewajiban menunjukkan identitas serta hal lain yang terkait (tambahan PIN sebagai contoh) untuk melakukan pengamanan atas penggunaan kartu debit yang disalahgunakan, sehingga pada saat kartu debit hilang, kartu sangat mudah untuk disalah gunakan oleh pencuri kartu tersebut karena hanya perlu menduplikasi bentuk tanda tangan dari si pemilik kartu yang bisa dilihat setiap saat dibagian belakang kartu.

2. Proses pemblokiran kartu yang faktanya dialami oleh FT sangatlah berbelit – belit dan menciptakan proses yang tidak efektif sehingga memakan waktu lebih dari 30 menit, sekaligus menyebabkan pembobolan kartu dan kerugian di pihak FT sebagai nasabah.
3. Tidak adanya notifikasi ataupun pemberitahuan dimesin EDC yang terdapat di *Merchant* bahwa kartu telah dicuri sehingga menimbulkan kode 10 untuk merchant (berupa kode *Please Call* atau *Capture*) sehingga pihak keamanan dari *Merchant* bisa mengamankan pelaku untuk ditindak atau menyelamatkan kartu curian agar dapat meminimalisir kerugian dari nasabah. Yang ada hanyalah kode kartu “*decline*” karena dananya telah diblokir, kode yang mana *merchant* bisa menganggap itu adalah kurangnya dana dari rekening si nasabah sehingga tidak harus curiga untuk melakukan konfirmasi terhadap fisik kartu seperti yang telah diatur dalam Perjanjian antara Pihak Bank dan pihak *Merchant*. Perlu diketahui, FT sudah memberitahukan ke *Call Centre* bahwa kartu miliknya dicuri diperiode antara penggunaan kartu curian yang ketiga kalinya dengan konfirmasi pemblokiran, sehingga harusnya BNI bisa memberikan sinyal ke *Merchant* bahwa kartu yang digunakan adalah kartu hasil pencurian bukan hanya melakukan blokir atas kartu saja (status Decline).
4. Penyelesaian sengketa atas kerugian yang dialami oleh FT sangatlah merugikan karena FT sebagai nasabah dalam posisi yang telah kehilangan uang di rekening nya setelah kartu digunakan oleh pencuri atau pihak ketiga yang menyalah gunakan kartu curian tersebut. Sehingga berbeda seperti korban penipuan kartu kredit, yang mana korban bisa melakukan argumentasi karena masalah penyesuaian atau penyelesaian hutang belum terjadi (sifat Kartu Kredit yang berbeda dengan Kartu Kredit).
5. Tidak adanya SOP dari pihak BNI untuk menanggulangi, mencegah ataupun menyelesaikan masalah penyalahgunaan kartu yang sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku ataupun

Perjanjian kerjasama antara Penerbit (BNI) dengan *merchant* yang menjadi mitra kerjasamanya.

6. *Merchant* telah lalai untuk memeriksa fisik kartu termasuk kesesuaian tanda tangan dari pengguna di slip penjualan dengan apa yang tertera di kartu debit hasil curian tersebut, sehingga pelaku bisa saja memalsukan tanda tangan tersebut untuk melakukan otorisasi dan verifikasi pembelian menggunakan kartu.

Dilihat dari analisa diatas, baik pihak Bank BNI sebagai *Card Issuer* dengan *merchant* telah melakukan kelalaian serta tidak melindungi konsumen/nasabahnya dengan memberikan jaring pengamanan yang sangat minimal dengan hanya mengandalkan tanda tangan tanpa adanya notifikasi ataupun prosedur baku dalam hal menangani kartu curian (*stolen card*) padahal kasus ini sering terjadi di masyarakat Indonesia. Tampaknya pihak *Card Issuer* hanya membentuk argumentasi bahwa nasabah telah lalai sehingga kartu debatnya dicuri, yang mana kerugian yang timbul akibat pencurian tersebut sepenuhnya ditimpakan kepada nasabah atau card user, proses fasilitas pemblokiran kartu 24 jam hanyalah bentuk usaha dari pihak *Card Issuer* untuk meminimalisir kerugian nasabah untuk tidak dirugikan lebih jauh, namun hal tersebut tidak memberikan solusi, mencegah ataupun menanggulangi bentuk kerugian yang dialami oleh nasabah atau pengguna kartu.

Lebih lanjut, sesuai dengan ketentuan pasal 29 dari NOMOR : 11/ 11 /PBI/2009 TENTANG PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN MENGGUNAKAN KARTU, disebutkan bahwa Bank sebagai *Card Issuer* memiliki kewajiban untuk meningkatkan keamanan teknologi:

PENINGKATAN KEAMANAN TEKNOLOGI

Pasal 29

(1) Prinsipal, Penerbit, Acquirer, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir APMK wajib:

- a) Menggunakan sistem yang aman dan andal;*
- b) Memelihara dan meningkatkan keamanan teknologi APMK;*

Universitas Indonesia

- c) *Memiliki kebijakan dan prosedur tertulis (standard operating procedure) penyelenggaraan kegiatan APMK; dan*
- d) *Menjaga keamanan dan kerahasiaan data.*

Terhadap hal ini FT sebagai nasabah tidak pernah merasakan adanya peningkatan keamanan teknologi sebagai bentuk kewajiban dari pihak Penerbit Kartu ataupun dari pihak Mastercard. Menurut pengalamannya, FT menyadari bahwa Kartu Debit BNI yang dimiliki olehnya memiliki kerentanan untuk disalahgunakan pada saat kartu tersebut dicuri ataupun hilang (Stolen/Lost Card).



BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan serta pembahasan yang terdapat dalam bab – bab sebelumnya, serta dihubungkan dengan pokok permasalahan maka dapat disimpulkan:

1. APMK telah diatur dalam PBI No.11/11/PBI/2009. Dalam PBI tersebut diatur mengenai ketentuan, penggunaan dan kewajiban Bank sebagai penerbit fasilitas kartu ATM/Debet. Menurut penulis, peraturan tersebut belum cukup menjamin keamanan dan perlindungan terhadap nasabah bank atas penggunaan kartu ATM/Debet. Nasabah yang menjadi korban pembobolan ATM tidak pernah berhasil mendapatkan ganti rugi atas hilangnya dana di rekeningnya. Pihak Bank hanya dapat menerima aduan tanpa ada tindak lanjut secara hukum.
2. Kelemahan penggunaan Kartu Debit di bank tertentu dengan metode tanda – tangan sebagai bentuk otorisasi seperti yang digunakan oleh Bank – Bank tertentu termasuk Bank BNI dan Bank Mandiri. Kelemahan ataupun kerentanan dalam penggunaan kartu debit untuk konsumsi belanja yang hanya mengandalkan tanda tangan sebagai bentuk otorisasi sangatlah rentan untuk dijadikan sasaran pencurian kartu untuk lalu disalahgunakan. Dalam kasus posisi yang dialami oleh FT, terjadi suatu keadaan dimana kartu debit yang dimilikinya telah dicuri dan langsung disalahgunakan dalam waktu 45 – 90 menit sejak dilaporkan menyebabkan kerugian nasabah FT mencapai belasan juta rupiah. Terbukti bahwa tidak terdapat pengendalian ataupun pengawasan secara maksimal, karena pihak *Merchant* (PT Hypermart) lalai dalam memeriksa fisik kartu untuk disesuaikan dengan tanda – tangan dari pengguna kartu tersebut. Sedangkan Bank sebagai *Card Issuer* juga lalai dengan tidak melakukan pemblokiran secara segera ataupun menerbitkan notifikasi (kode 10) saat kartu tersebut telah diblokir untuk keperluan penahanan kartu dan meminimalisir kerugian dari nasabah, mengingat faktanya bahwa setelah kartu

diblokir pun, pencuri masih mencoba menggunakan kartu tersebut untuk disalah gunakan dan secara melawan hukum.

Bahwa pihak BNI sebagai *Card Issuer* tidak memberikan pengamanan yang cukup dan memadai untuk mencegah penyalahgunaan kartu, pada kenyataannya banyak sekali kartu debit BNI tidak memberikan opsi penggunaan foto ataupun jaring pengamanan lain seperti PIN (diterapkan oleh Bank Central Asia – BCA) agar tidak mudah untuk disalah gunakan. Sebagai nasabah, FT yang merupakan narasumber menyatakan bahwa tidak terdapat sosialisasi penggunaan foto di kartu sebagai bentuk peningkatan keamanan teknologi, walaupun hal itu dinyatakan oleh pihak BNI sebagai bentuk dari kewajiban pihak penerbit/Bank BNI sendiri. Lebih lanjut, pengamanan atau pengawasan terhadap kartu debit BNI (ataupun kartu lain yang tidak menerapkan sistem EFTPOS – *Electronic Financial Transaction at Point of Sale* dengan memasukan PIN seperti yang diterapkan oleh Bank – Bank tertentu) sangatlah minim dan rentan terhadap penyalahgunaan mengingat duplikasi tanda tangan sebagai bentuk otorisasi sangatlah mudah untuk dilakukan secara melawan hukum sekaligus menyebabkan kerugian di pihak nasabah.

3. Terdapat kelalaian baik oleh pihak *Merchant* (Hypermart) yang tidak mengecek serta memastikan kondisi fisik kartu serta tanda tangan dibaliknya, juga oleh pihak BNI yang tidak melakukan pemblokiran secara efektif sekaligus menerbitkan notifikasi bahwa kartu tersebut telah dicuri agar pihak *Merchant* bisa melakukan penahanan kartu untuk meminimalisir kerugian di pihak nasabah, notifikasi tersebut terdapat dalam fasilitas EDC dan tertuang dalam perjanjian kerjasama antara pihak BNI dan *Merchant*. Kelalaian yang menyebabkan kerugian tersebut secara hukum dapat dimintakan pertanggung jawabannya oleh pihak yang dirugikan, berdasarkan:

Pasal 1365 & 1366 KUHPer sebagai berikut:

“Tiap Perbuatan melanggar Hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut” (Pasal 1365 KUHPerdata).

“Setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya” (Pasal 1366 KUHperdata).

Secara definitif, memperhatikan penjelasan dari ketentuan pasal 29 ayat (1) PBI no. 11/11/PBI/2009 TENTANG PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN MENGGUNAKAN KARTU, dapat ditentukan bahwa *Keamanan teknologi APMK meliputi keamanan dalam proses penerbitan kartu, pengelolaan data, keamanan pada kartu, dan keamanan pada seluruh sistem yang digunakan untuk memproses transaksi APMK. Yang dimaksud dengan “aman” adalah sistem elektronik yang digunakan terlindungi secara fisik dan non fisik. Yang dimaksud dengan “andal” adalah sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.*

Ketentuan ini dilaksanakan dan dituangkan kedalam perjanjian Kerjasama pihak BNI dan *Merchant*, yang pada intinya juga mewajibkan pihak *Merchant* untuk berhati – hati dan melaksanakan proses pengawasan terhadap penggunaan kartu Debit secara fisik dan non fisik. Terhadap kelalaian – kelalaian yang dilakukan oleh Pihak BNI (Call Centra yang tidak menerbitkan notifikasi agar kartu ditahan untuk meminimalisir kerugian dari kartu yang dicuri) atau pegawai Hypermart yang tidak secara hati – hati memperhatikan fisik dan pengamanan kartu dari tanda tangannya, kedua pihak (Baik PT Bank BNI & PT Hypermart) dapat dimintakan pertanggungjawabannya berdasarkan ketentuan pasal 1367 khususnya ayat ke -3 mengenai tanggung jawab perusahaan atas perbuatan/kelalaian yang dilakukan oleh pegawai, pertanggungjawaban majikan dalam pasal 1367 ayat (3) KUHPperdata tidak hanya mengenai tanggung jawab dalam ikatan kerja saja, termasuk kepada seorang yang di luar ikatan kerja telah diperintahkan seorang lain untuk melakukan sesuatu pekerjaan tertentu, asal saja orang yang diperintahkan melakukan pekerjaan tersebut melakukan pekerjaannya secara berdiri sendiri-sendiri

baik atas pimpinannya sendiri atau telah melakukan pekerjaan tersebut atas petunjuknya.

4.2 Saran

Berdasarkan uraian – uraian diatas, perlu diperhatikan dan digaris bawahi pentingnya perbaikan-perbaikan dalam industri perbankan khususnya mengenai fasilitas Kartu debit bagi nasabah Bank yang ada di Indonesia:

1. Hal pertama dan yang paling penting jelas adalah peningkatan pengamanan sistem elektronik oleh pihak Penerbit/Bank agar kartu debit tidak lagi dapat dengan mudah disalahgunakan, hal ini dapat dilakukan melalui:
 - a) Penggunaan PIN (*Personal Identification Number*) yang digitnya hanya diketahui oleh nasabah/card holder (sistem yang diterapkan oleh Bank BCA), sehingga pencuri yang memegang kartu secara tidak sah dan melawan hukum tidak dengan mudah dapat menggunakan kartu tersebut/menyalahgunakan kartu yang mensyaratkan penggunaan PIN sebagai syarat transaksi.
 - b) Penggunaan Pas foto dan gambar muka dari nasabah di kartu sehingga pada saat digunakan dan yang mana *merchant* menyadari bahwa wajah di kartu dan yang menggunakan kartu tersebut tidaklah sama, maka Merchant bisa menolak untuk melakukan transaksi.
 - c) Sosialisasi terhadap resiko – resiko dari kartu yang dicuri atau *stolen card*, termasuk dimungkinkannya pembobolan kartu, penyalahgunaan serta pencurian dari uang yang ada dalam rekening dengan cara penyalahgunaan kartu debit.
 - d) Pencegahan dengan cara menerbitkan tata cara atau prosedur kepada seluruh nasabah untuk hal – hal apasaja yang perlu dilakukan agar bisa meminimalisir kerugian dari hilang atau dicurinya suatu kartu debit.
 - e) Melakukan simplifikasi dalam tata cara pemblokiran kartu debit oleh nasabah dengan hanya menanyakan satu pertanyaan

khas/rahasia saja tanpa harus melakukan verifikasi identitas dari nasabah secara keseluruhan, karena hal tersebut menyebabkan terhambatnya efektifitas pembobolan kartu yang dapat merugikan nasabah/*card holder* secara lebih jauh.

- f) Pihak Perbankan nasional bersama dengan Bank Indonesia sebagai regulator harus saling berkerjasama untuk menerbitkan suatu panduan bagi tata cara notifikasi jaringan pengamanan teknologi bagi penggunaan kartu yang hilang atau dicuri (dibobol secara elektronik) dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia atau setidaknya Surat edaran dari Bank Indonesia sebagai regulator.

2. Sedangkan bagi *Merchant*, perlu pula untuk memperhatikan hal – hal berikut sebagai bentuk saran agar kerugian nasabah/*card holder* bisa diminimalisir:

- a) *Merchant* harus menyadari bahwa mereka memiliki hak dan wewenang untuk curiga ataupun tidak percaya kepada pengguna kartu (*card holder*) yang mana memiliki keraguan untuk dipertanyakan otoritas/keabsahannya menggunakan kartu debit tertentu.
- b) *Merchant* harus senantiasa mengecek dan memperhatikan tanda tangan yang ada dibalik kartu Debit sebagai syarat dilanjutkannya serta diverifikasinya suatu transaksi jual beli. *Merchant* memiliki hak untuk menanyakan identitas dari pengguna kartu dan mengecek/menyamakannya dengan identitas yang ada tertera didalam kartu.
- c) *Merchant* bisa menahan kartu apabila mendapatkan notifikasi dari mesin EDC yang digunakan setelah kartu di “*swipe*” atau digesekkan, hal ini adalah sesuai dengan kode 10 ataupun sebagai tindakan pencegahan dan pengawasan terhadap pengguna kartu yang dicuri secara melawan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

I. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 tahun 1999. LN No. 42 Tahun 1999. TLN No. 3793.

_____ *Undang-Undang Tentang Perseroan Terbatas*. UU No. 40 tahun 2007. LN No. 106 Tahun 2007. TLN No. 4756.

_____ *Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, PBI No.11/11/PBI/2009

II. BUKU

Djumhana, Muhammad. (2000). *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Djajengtara, Bagoes. *Kejahatan Perbankan Elektronik*. Makalah Satuan Kerja Audit Intern Bank Internasional Indonesia.

Djojodirdjo, Moegni. (1982). *Perbuatan Melawan Hukum*. Cet.2. Jakarta : Pradnya Paramita.

Fuady, Munir. (1999). *Hukum Tentang Pembiayaan (Dalam Teori dan Praktek)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Holden, Milnes. (1980). *The Law and Practice of Banking Volume 1 : Bankir and Customer*. Pitman

Husein, Yunus. (2003). *Rahasia Bank: Privasi versus Kepentingan Umum*. Cet.1. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Mamudji, Sri. (2005). *Et al. Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Nasution, AZ. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Diadit Media

Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*, Jakarta: Graha Ilmu

Prasetya, Ronny. (2010). *Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*. Cet. April 2010. Jakarta : Prestasi Pustaka

Projodikoro, Wiryono. (1960). *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: Sumur Bandung.

Subekti.(1989). *Pokok-pokok Hukum Perdata*. Jakarta : Intermasa

Santoso, Lukman. (2011). *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*,
Yogyakarta : Pustaka Yustisia

Wisnubroto, Al. (2010). *Strategi Penanggulangan Kejahatan Telematika*. Cet.1.
Yogyakarta: Universitas Atma Jaya

III. ARTIKEL/INTERNET/KAMUS/MAKALAH/LAIN-LAIN

<http://www.djpp.depukumham.go.id>

<http://www.bnocardcenter.co.id/Aplikasi-Merchant/Joint-Merchant/Ketentuan-Umum.aspx>

IV. WAWANCARA

Asisten Supervisor CSO PT. Bank BNI, Tbk (Persero) cabang Jatinegara. Erika,
Januari 2011

Nasabah PT Bank BNI, Tbk (Persero) cabang Jatinegara, Fifi, Maret 2011

Perjanjian Merchant – Bank BNI Sebagai Card Issuer²⁹:**KETENTUAN UMUM****PERJANJIAN KERJASAMA MERCHANT****I. PENGANTAR**

Para Pihak dalam “Perjanjian Kerjasama Merchant” adalah :

1. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, adalah Acquirer untuk selanjutnya disebut Bank.
2. Merchant adalah orang perorangan, badan usaha atau badan hukum yang menjalankan usaha di bidang penjualan barang dan/atau jasa yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan Kartu Kredit atau Kartu Debit.
3. Bisnis Merchant merupakan salah satu aktivitas usaha yang dilakukan oleh Bank dalam upaya memberikan layanan transaksi perbankan kepada nasabahnya dengan cara memasang atau menempatkan EDC dan/atau Imprinter di tempat usaha Merchant.

Dalam Bisnis Merchant ini Bank bertindak sebagai Acquiring dari VISA dan MasterCard yang dapat menerima dan memproses Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu Kredit ataupun Kartu Debit.

Ketentuan Umum Perjanjian Kerjasama Merchant ini merupakan ketentuan pelaksanaan dan menjadi satu-kesatuan dengan Perjanjian Kerjasama Merchant antara PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan Merchant.

II. DEFINISI

1. Acquirer adalah Bank (Acquiring Bank) yang dapat menerima dan memproses transaksi pembayaran dengan Kartu Kredit maupun Kartu Debit berdasarkan lisensi dari VISA International atau MasterCard International.

²⁹ <http://www.bnicaardcenter.co.id/Aplikasi-Merchant/Joint-Merchant/Ketentuan-Umum.aspx> diakses pada tanggal 23 Mei 2011 Pukul: 11.30

2. Call Center adalah fasilitas layanan nasabah (Customer Services) melalui telepon 24 jam sehari yang disediakan oleh Issuing Bank.
3. Cardholder / Pemegang Kartu adalah orang yang namanya tercetak pada Kartu yang mempunyai kewenangan penuh untuk menggunakan Kartu tersebut.
4. Chargeback adalah penagihan/pembebanan kembali oleh Bank kepada Merchant atas tagihan yang telah dibayar oleh Bank kepada Merchant.
5. Chip adalah komponen elektronik yang dirancang untuk menjalankan fungsi penyimpanan dan pemrosesan data.
6. Chip Reader / Chip Reading Device adalah EDC atau Terminal transaksi yang mampu membaca, mengkomunikasikan dan memproses data transaksi dari Kartu Chip.
7. Credit Slip (Nota Kredit) adalah kertas yang disediakan oleh Bank untuk digunakan oleh Merchant mencatat pembatalan Transaksi Kartu yang sudah disettle.
8. Embossed adalah penulisan Nomor Kartu, Masa Berlaku, Nama Cardholder pada sisi depan Kartu dicetak timbul.
9. Floor Limit adalah jumlah maksimum yang ditetapkan Bank bagi Merchant melakukan satu transaksi dan/atau serangkaian transaksi satu Cardholder pada hari yang sama tanpa melalui otorisasi.
10. Fraud (Penyalahgunaan Kartu) adalah tindak kejahatan yang dilakukan terhadap Kartu.
11. Indent adalah penulisan Nomor Kartu, Masa Berlaku, Nama Cardholder pada sisi depan Kartu digraver.
12. Issuer (Penerbit) adalah Bank (Issuing Bank) yang menerbitkan Kartu Kredit ataupun Kartu Debit, berdasarkan lisensi baik dari VISA International atau MasterCard International.

13. Kartu adalah semua jenis Kartu Kredit maupun Kartu Debit yang diterbitkan oleh Issuer.
14. Kartu Chip adalah kartu yang dilengkapi dengan Chip untuk mengkomunikasikan informasi ke suatu EDC atau terminal transaksi.
15. Kartu Debit adalah kartu plastik yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi, yang dananya merupakan milik Pemegang Kartu sendiri.
16. Kartu Kredit adalah kartu plastik yang digunakan sebagai alat pembayaran transaksi, yang dananya merupakan fasilitas pinjaman dari Issuer.
17. Laser Printed adalah penulisan Nomor Kartu, Masa Berlaku, Nama Cardholder pada sisi depan Kartu dicetak dengan menggunakan Laser.
18. Magnetic Stripe adalah panel yang berada pada sisi belakang Kartu, yang berisi data Cardholder.
19. Merchant adalah orang perorangan atau badan usaha yang menjalankan usaha di bidang penjualan Barang dan/atau Jasa yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan Kartu Kredit atau Kartu Debit.
20. Merchant Discount Rate (MDR) adalah sejumlah/prosentase fee yang diberikan oleh Merchant kepada Bank atas setiap transaksi yang dilakukan oleh dan ditempat Merchant.
21. Mesin Electronic Data Capture (EDC) adalah alat yang dipergunakan untuk Transaksi Kartu yang terhubung secara On-Line dengan sistem jaringan Bank.
22. Off-Line adalah keadaan dimana EDC yang ada pada Merchant tidak terhubung dengan sistem jaringan Bank.
23. On-Line adalah keadaan dimana EDC yang ada pada Merchant terhubung secara langsung dengan sistem jaringan Bank.
24. Otorisasi adalah persetujuan dari Bank atas suatu Transaksi.

25. Peralatan adalah segala jenis alat-alat milik Bank atau milik pihak yang ditunjuk Bank berupa Mesin EDC, Imprinter dan/atau peralatan penunjang lainnya, yang dipinjamkan/dipasang ditempat Merchant untuk keperluan Transaksi Kartu.
26. Sales Slip/Sales Draft (Nota Penjualan) adalah kertas yang disediakan oleh Bank untuk dipergunakan bagi Merchant mencetak data Transaksi Kartu dan berfungsi sebagai alat bukti bagi Merchant pada saat melakukan penagihan kepada Bank.
27. Sarana Promosi adalah salah satu jenis peralatan milik Bank yang fungsinya untuk mempromosikan dan/atau menunjukkan fasilitas Transaksi Kartu.
28. Settlement adalah proses penyelesaian transaksi oleh Merchant dengan pihak Bank melalui EDC agar Merchant terbayar dan Cardholder tertagih.
29. Swipe atau dip adalah aktivitas menggesekkan magnetic stripe kartu pada EDC reader atau aktivitas memasukkan Chip kartu pada Chip Reader.
30. Transaksi adalah pembayaran oleh Cardholder dengan menggunakan Kartu yang dilakukan ditempat Merchant.
31. Thermal Printed adalah penulisan Nomor Kartu, Masa Berlaku, Nama Cardholder pada sisi depan Kartu dicetak melalui proses Thermal/dipanaskan.

III. KEIKUTSERTAAN DAN PENGAKHIRAN

1. Keikutsertaan.

Persyaratan Umum menjadi Merchant meliputi :

- a) Aktivitas Usaha
- b) Aktivitas usaha dan omzet penjualan yang memenuhi persyaratan dari Bank.
- c) Memiliki izin-izin usaha lengkap dan masih berlaku.
- d) Lokasi/Tempat Usaha strategis (Milik sendiri atau Sewa minimal 1 tahun).

- e) Memiliki Saluran Telpon
- f) Memiliki Rekening Bank(baik BNI atau Bank lain).

2. Persyaratan Dokumen

- a) Fotocopy dokumen legalitas : Surat Domisili Usaha, SIUP, TDP, NPWP dan Akta Perusahaan beserta perubahannya (khusus untuk Badan Usaha).
- b) Fotocopy KTP Pemilik Usaha atau Pengurus Perusahaan.
- c) Asli Surat Kuasa (apabila penandatanganan Perjanjian Kerjasama Merchant diwakilkan).
- d) Fotocopy Bukti Kepemilikan atau Sewa Tempat Usaha yang masih berlaku.
- e) Melengkapi Formulir Merchant yang disediakan oleh Bank
- f) Menandatangani Perjanjian Kerjasama Merchant.

3. Pengakhiran Perjanjian

Pengakhiran Perjanjian Kerjasama Merchant cukup dilakukan dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pihak lainnya dengan mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

4. Pengakhiran oleh Bank.

Bank berhak mengakhiri Perjanjian Kerjasama Merchant secara langsung (dengan atau tanpa pemberitahuan secara tertulis terlebih dahulu) yang berupa :

- a) Pengakhiran Sementara (dapat dilanjutkan ke Permanen).
- b) Pengakhiran Permanen tanpa proses Penutupan Sementara.

Dasar pertimbangan Bank untuk mengakhiri Perjanjian Kerjasama Merchant antara lain:

- a) Merchant tidak aktif dalam jangka waktu yang ditentukan oleh Bank.

- b) Merchant tidak menunjukkan aktivitas usaha yang baik selama jangka waktu tertentu.
- c) Merchant diduga atau terbukti melakukan kejahatan Kartu/Fraud.
- d) Merchant sengaja melakukan pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi Cardholder atau Bank.
- e) Adanya Rekomendasi dari Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI), Mastercard International dan/atau VISA Card International. Merchant melanggar Ketentuan Umum ini dan Perjanjian Kerjasama Merchant.

5. Pengakhiran oleh Merchant (Voluntary Close):

Merchant berhak mengakhiri Perjanjian Kerjasama Merchant dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Bank sekurang-kurangnya 30 (Tiga puluh) hari kalender sebelum tanggal yang dikehendaki.

6. Akibat Pengakhiran Perjanjian.

- a) Merchant wajib mengembalikan seluruh Peralatan yang dipinjamkan oleh Bank dalam keadaan lengkap dan baik.
- b) Mencabut seluruh Marka penerimaan Kartu (Open/Close Sign, Sign Table dan Sticker) dan mengembalikannya kepada Bank.
- c) Merchant tetap bertanggung jawab atas seluruh Chargeback yang mungkin ada sampai dengan 120 (seratus dua puluh) hari kalender terhitung sejak tanggal penutupan Merchant sebagaimana diatur ketentuan butir .2.1 dan 2.2 diatas.
- d) Dalam hal masih terdapat kewajiban yang belum diselesaikan oleh salah satu Pihak pada saat pengakhiran Perjanjian, Pihak yang bersangkutan tetap terikat untuk menyelesaikan seluruh kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian Kerjasama Merchant beserta ketentuan lainnya yang berkaitan, sampai dengan dipenuhinya dan/atau diselesaikannya kewajiban tersebut.

IV. CIRI-CIRI FISIK KARTU

Kartu yang dapat dipergunakan untuk melakukan Transaksi pada Merchant adalah jenis Kartu Debit maupun Kartu Kredit diantaranya:

Kartu Debit:

A. MasterCard/Maestro, dengan ciri-ciri fisik sebagai berikut :

a) Bagian Depan Kartu

1. Nama Bank Penerbit (Issuer).
2. Foto dan Tanda Tangan Cardholder (Optional).
3. Logo Maestro.
4. Logo Cirrus (bisa didepan atau belakang).
5. Nomor Kartu tercetak Emboss 16 digit.
6. Masa berlaku Emboss

b) Bagian Belakang Kartu

1. Magnetic Stripe.
2. Panel Tanda Tangan dengan background logo Mastercard.
3. Terms and Conditions.
4. Nomor telepon Call Center Issuer.

B. Master Card Electronic, dengan ciri-ciri fisik sebagai berikut :

a) Bagian Depan Kartu

1. Nama Bank Penerbit (Issuer).
2. Foto dan Tanda Tangan Cardholder (Optional).
3. Logo Hologram Bola Dunia
4. Logo Mastercard Electronic dan tertulis kata 100 % Electronic.
5. Nomor Kartu Laser Printed atau Thermal Printed 16 digit.
6. Masa berlaku dicetak.

b) Bagian Belakang Kartu

1. Magnetic Stripe.
2. Panel Tanda Tangan dengan background logo Issuer.
3. Terms and Conditions.
4. Nomor telepon Call Center Issuer.

C. VISA Electron, dengan ciri-ciri fisik sebagai berikut :

a) Bagian Depan Kartu:

1. Nama Bank Penerbit (Issuer).
2. Foto dan tanda tangan Cardholder (Optional).
3. Logo VISA Electron.
4. Logo Hologram Burung Merpati (Optional)
5. Nomor Kartu tercetak Indent 16 digit, diawali angka 4
6. Nama Cardholder Indent.
7. Masa berlaku Indent.

b) Bagian Belakang Kartu

1. Magnetic Stripe.
2. Panel Tanda Tangan dengan background logo VISA.
3. Nomor Kartu tercetak Indent Italic di panel belakang dengan CVV.
4. Logo PLUS.
5. Terms and Conditions.
6. Nomor telepon Call Center Issuer.

Kartu Kredit

A. MasterCard, dengan ciri-ciri fisik sebagai berikut :

a) **Bagian Depan Kartu**

1. Nama Bank Penerbit (Issuer).
2. Foto dan tanda tangan Cardholder (Optional).
3. Logo Hologram Bola Dunia.
4. Logo MasterCard.
5. Nomor Kartu tercetak Emboss 16 digit, diawali angka 5.
6. Masa berlaku tercetak Emboss.
7. MasterCard Security Code (MC) tercetak Emboss di belakang masa berlaku.

b) Bagian Belakang Kartu

1. Nomor Telepon Call Center Issuer.
2. Magnetic Stripe.
3. Panel tanda tangan dengan background logo MasterCard.
4. Terms and Conditions.
5. Logo Cirrus.

B. VISA, dengan ciri-ciri berdasarkan VISA International sebagai berikut :

a) Bagian Depan Kartu

1. Nama Bank Penerbit (Issuer).
2. Foto dan tanda tangan Cardholder (Optional).
3. Logo Hologram Burung Merpati.
4. Logo VISA.
5. Nomor Kartu tercetak Emboss 16 digit, diawali angka 4.
6. Masa berlaku tercetak Emboss.
7. VISA Security Code (V) tercetak Emboss di belakang masa berlaku.

b) Bagian Belakang Kartu

1. Nomor telepon Call Center Issuer.

2. Magnetic Stripe.
3. Panel tanda tangan dengan background logo VISA.
4. Terms and Conditions.
5. Logo PLUS

V. PERALATAN

Calon Merchant yang disetujui oleh Bank akan dititipkan oleh Bank atau pihak yang ditunjuk Bank seperangkat Peralatan Transaksi Kartu yang dipergunakan untuk transaksi kartu yang pemasangannya dilakukan di tempat yang telah ditetapkan oleh Merchant.

Jenis-jenis Peralatan Transaksi Merchant diantaranya adalah :

1. Peralatan Elektronik: Peralatan Standar dalam transaksi Merchant yakni mesin Electronic Data Capture (EDC) berikut seluruh peralatan penunjang yang terdiri dari :
 - a) Based Station termasuk printer.
 - b) Pin Pad.
 - c) Adaptor.
2. Sarana Penunjang - Untuk menunjang kelancaran transaksi Merchant, Bank menyediakan sarana penunjang berupa :
 - a) Open - Close Sign
 - b) Sign Table
 - c) Sales Slip
 - d) Sticker
 - e) Form Surat Pembatalan
 - f) Daftar BIN
3. Pemeliharaan dan Pengawasan

- a) Bank bertanggungjawab untuk menyediakan Sales Slip dan Credit Slip bagi Merchant.
- b) Merchant wajib memasang dan/atau menempatkan marka penerimaan Kartu (Open/Close Sign, Sign Table dan Sticker) yang disediakan oleh Bank ditempat yang mudah dilihat oleh Kastemer.
- c) Merchant wajib menempatkan Peralatan ditempat yang aman, menjaga dan memeliharanya dengan baik serta menggunakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Selama Peralatan berada ditempat Merchant, maka Merchant bertanggungjawab atas segala kerusakan dan/atau kehilangan, yang diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian Merchant, kecuali dapat dibuktikan bahwa kerusakan dan/atau kehilangan Peralatan tersebut bukan kesalahan dan/atau kelalaian Merchant.
- e) Bank dan atau pihak yang ditunjuk oleh Bank berhak sewaktu-waktu memeriksa Peralatan tanpa harus menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Merchant.
- f) Jika terjadi kerusakan/problem pada Peralatan milik Bank, maka Merchant wajib menghubungi pihak Bank dalam waktu 1 x 24 jam.
- g) Merchant tidak diperkenankan untuk memindahkan sendiri Peralatan dengan alasan apapun, kecuali mendapat ijin dari Bank.

VI. TRANSAKSI

Floor Limit: Bank menetapkan Floor Limit, yang berlaku sama untuk semua jenis Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank. Besarnya Floor Limit tersebut sewaktu-waktu dapat berubah sesuai kebijakan Bank.

Transaksi menggunakan EDC.

Swipe atau dip:

Pada saat melakukan proses Transaksi Merchant wajib melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a) Melakukan pemeriksaan fisik Kartu.

- b) Apabila fisik Kartu tidak sesuai dengan ciri-ciri sebagaimana dimaksud pada butir IV Ketentuan Umum Perjanjian Kerjasama Merchant ini, maka Transaksi tidak boleh dilanjutkan dan Merchant segera menghubungi Unit Otorisasi Bank.
 - c) Apabila fisik Kartu memenuhi syarat ketentuan yang berlaku, Merchant dapat melakukan penggesekkan Kartu (Swipe atau dip).
 - d) Merchant tidak diperkenankan mengulangi penggesekkan apabila pada layar EDC belum ada respon Otorisasi atau mendapat respon Declined atau Pick-Up.
 - e) Mencocokkan/memeriksa Nomor Kartu fisik dengan Nomor Kartu yang muncul dilayar EDC.
 - f) Memeriksa Nominal transaksi baik sebelum maupun sesudah di-input kedalam Mesin EDC.
 - g) Memeriksa Tandatangan yang tertera pada Panel Tandatangan Kartu dengan yang muncul pada Layar EDC dan/atau Sales Slip.
- Respon Otorisasi .
Setelah Kartu digesekkan (Swipe atau dip) pada EDC, maka respon yang akan muncul pada layar EDC dapat berupa :
 - a. Approved → limit kredit cukup untuk transaksi
 - b. Decline → limit kredit tidak cukup untuk transaksi
 - c. Reffer/Please Call → Perintah kepada Merchant untuk menghubungi Bagian Otorisasi bank
 - d. Pick up/Capture → Perintah kepada Merchant untuk menahan kartu

Tindakan

Atas dasar Respon Otorisasi tersebut diatas, tindakan yang wajib dilakukan oleh Merchant.

1. Approved : Transaksi dapat dilanjutkan.
2. Decline : Transaksi tidak dapat dilanjutkan.

3. Reffer / Please Call : Merchant menghubungi bagian Otorisasi Bank untuk meminta informasi / melanjutkan transaksi. Ko
nfir
mas
i
4. Pick Up/Capture : Merchant wajib memberitahukan kepada Tra
Card Cardholder Capture Card bahwa sesuai nsa
Respon Otorisasi, Merchant wajib ksi
menahan Kartu dan menganjurkan :
Cardholder untuk menghubungi Issuer. a) J
i

ka terdapat keragu-raguan pihak Merchant terhadap suatu transaksi baik dari sisi jenis kartu, jumlah nominal transaksi, fisik kartu, atau Cardholder dan lainnya, maka Merchant wajib melakukan konfirmasi kepada Unit Otorisasi.

- b) Merchant wajib melakukan konfirmasi transaksi kepada Unit Otorisasi Bank terhadap nominal transaksi tertentu sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
- c) Bank berhak untuk melakukan konfirmasi terhadap merchant atas transaksi yang terjadi.

Pembatalan Transaksi:

Jika karena alasan tertentu, Cardholder membatalkan transaksinya yang sudah terjadi di Merchant, maka pihak Merchant wajib :

- a. Jika pembatalan terjadi pada hari yang sama dengan tanggal transaksi/sebelum settlement, pihak Merchant harus memproses “void” melalui EDC dan menginformasikan pembatalan tersebut dengan menghubungi pihak Otorisasi Bank.
- b. Jika pembatalan transaksi terjadi setelah tanggal transaksi/sudah dilakukan settlement, maka pihak Merchant harus meminta pembatalan transaksi secara tertulis kepada pihak Bank dengan

menjelaskan alasan dan knologisnya serta mengirimkan Credit Voucher dan Form Pembatalan yang disediakan oleh Bank.

Transaksi dengan Imprinter.

Transaksi menggunakan Imprinter dilakukan dalam hal :

- a. Merchant tidak memiliki EDC,
- b. EDC tidak berfungsi yang disebabkan karena Off-Line atau karena sebab-sebab lainnya.
- c. Lokasi Merchant belum memungkinkan untuk pemasangan EDC.

Pelaksanaan Transaksi dengan Imprinter :

- Merchant memeriksa fisik Kartu.
- Merchant meminta Otorisasi kepada Bank baik melalui telepon ataupun sarana telekomunikasi lainnya.
- Bila Otorisasi disetujui oleh Bank, Merchant melakukan Imprint Kartu.
- Kode Otorisasi yang diberikan oleh Bank harus dicantumkan oleh Merchant pada Sales Slip dan semua copynya.
- Bank berhak untuk tidak membayar tagihan Merchant atas suatu transaksi yang belum atau tidak mendapat Otorisasi atau persetujuan Bank.

Transaksi Key-In .

- a) Transaksi Key-In adalah Transaksi yang dilakukan tanpa pengunjukan Kartu dan kehadiran Pemegang Kartu.
- b) Transaksi ini dapat diberikan kepada Merchant-Merchant khusus dan dengan persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
- c) Merchant adalah Hotel, Cruise Line atau Car Rental yang memerlukan otorisasi untuk transaksi pemesanan atau tambahan dengan ketentuan bahwa Kartu Kredit akan atau pernah di Swipe atau di dip di EDC pada waktu Pemegang Kartu Check-in atau sedang berada di Hotel, Cruise Line atau kantor Car Rental.

Universitas Indonesia

Recurring Transaction Acquiring (RTA): Adalah sekumpulan transaksi yang berulang / secara periodik diproses pada jangka waktu (interval) yang telah ditetapkan sebelumnya dengan jangka waktu yang tidak lebih dari 1 (satu) tahun diantara transaksi-transaksinya, mewakili persetujuan / perjanjian antara Pemegang Kartu dengan Merchant untuk membeli barang / jasa yang disediakan selama jangka waktu tertentu.

Syarat dalam memproses transaksi kartu kredit melalui RTA :

Merchant wajib membuat dan menyimpan Perjanjian RTA dengan Pemegang Kartu dengan data-data sekurangnya berisi :

- a. Nomor Kartu
- b. Nama Pemegang Kartu
- c. Masa Berlaku Kartu
- d. Jenis dan Penerbit Kartu
- e. Jumlah (Rp) yang akan didebet.setiap periode penagihan
- f. Persetujuan Pemegang Kartu untuk dilakukan pendebitan atas Kartu Pemegang Kartu.
- g. Merchant wajib menyampaikan Perjanjian RTA apabila diperlukan oleh Bank.
- h. Merchant bertanggung jawab sepenuhnya atas ketidaksesuaian data yang terdapat pada Perjanjian RTA dan setiap kesalahan yang terjadi dalam melakukan proses transaksi RTA.
- i. Merchant wajib mengirim data kepada Bank dalam format yang ditentukan oleh Bank. Data tersebut selanjutnya akan diotorisasi oleh Bank melalui RTA dalam bentuk disket maupun sarana lainnya yang terlebih dahulu disetujui secara tertulis oleh Para Pihak, termasuk tetapi tidak terbatas dalam bentuk e-mail. Data atas transaksi yang dilakukan melalui RTA, baik yang terdapat dalam disket maupun hasil print out-nya disetujui oleh Para Pihak sebagai bukti transaksi dengan menggunakan kartu melalui RTA.

- j. Bank hanya memproses transaksi berdasarkan data dalam bentuk sebagaimana butir 5.2. di atas, apabila terdapat perbedaan antara data yang diserahkan kepada Bank dengan data transaksi yang diadministrasi oleh Merchant, hal tersebut menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya dan Bank dengan ini dibebaskan dari segala klaim, gugatan, tuntutan ganti rugi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun, termasuk dari Merchant sendiri.
- k. Bank akan membuat laporan-laporan yang dibutuhkan oleh Merchant untuk memonitor dan menganalisa proses kerja RTA..
- l. Hasil transaksi yang dijalankan melalui RTA adalah laporan yang berisi detail transaksi yang disetujui dan yang ditolak beserta summary total transaksi.
- m. Data laporan akan diberikan/disertakan oleh Bank kepada Merchant dalam bentuk soft copy pada saat pengembalian data yang telah diproses.
- n. Bank berhak untuk mengenakan sanksi kepada Merchant termasuk tetapi tidak terbatas pada penghentian transaksi yang diproses melalui RTA, serta meminta setiap kerugian biaya-biaya dan pengeluaran-pengeluaran yang ditanggung oleh Bank melalui Chargeback sebagaimana diatur dalam Perjanjian Kerjasama Merchant atas terjadinya pelanggaran oleh Merchant sehubungan dengan kewajibannya berdasarkan Perjanjian Kerjasama Merchant ini.
- o. Merchant wajib menyampaikan informasi kepada Bank tanggal pendebitan kartu Kredit Pemegang Kartu atas transaksi yang dilakukan.
- p. Apabila terjadi kelalaian pembayaran yaitu apabila dana pada rekening kartu kredit Pemegang Kartu tidak tersedia, kartu dalam keadaan terblokir dan atau terdapat perubahan nomor Kartu yang tidak terinformasi ke Bank, maka hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab Merchant.
- q. Apabila terdapat pembatalan perjanjian RTA, maka pembatalan tersebut wajib disampaikan kepada Bank 30 (tigapuluh) hari sebelum tanggal pendebitan kartu kredit pemegang kartu.

- Transaksi e-Commerce (On Line): Syarat-syarat penggunaan transaksi e-Commerce melalui web site Merchant, diatur dengan ketentuan sebagai berikut :
 1. Aplikasi Merchant diintegrasikan dengan aplikasi internet payment gateway Bank
 2. Merchant wajib menjamin kerahasiaan data kartu kredit dan data pemegang kartu kredit serta wajib melakukan upaya/tindakan yang diperlukan untuk menjamin kerahasiaan data tersebut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
 3. Merchant wajib mencantumkan ketentuan/syarat bertransaksi, tata cara pembayaran melalui internet, delivery barang dan/atau jasa yang diberikan pada web site Merchant
 4. Merchant wajib menyimpan tanda bukti transaksi termasuk tetapi tidak terbatas pada Bukti Pengiriman Barang/Way Bill dan wajib menyampaikan bukti tersebut apabila Bankmemerlukannya disertai laporan transaksi pada setiap periode yang ditentukan Bank
 5. Merchant wajib memenuhi persyaratan / comply dengan ketentuan mengenai Merchant e-Commerce dari Visa International dan MasterCard International.

Code 10

Adalah kode/informasi yang wajib disampaikan oleh Merchant kepada bagian Otorisasi Bank apabila Merchant mempunyai kecurigaan terhadap :

1. Fisik Kartu
2. Perilaku Cardholder
3. Transaksi yang dilakukan
4. Atas dasar informasi dari Merchant, staff Otorisasi akan memandu tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh Merchant.

VII. PEMBAYARAN TAGIHAN

Bank akan membayar kepada Merchant atas tagihan yang tercantum pada dokumen tagihan (Deposit Transmittal) setelah dikurangi dengan :

1. MDR yang telah ditentukan oleh Bank,
2. Jumlah netto dari Credit Slip (bila ada); dan/atau
3. Sisa tagihan dari Chargeback (bila ada).
4. Untuk Settlement yang dilakukan pada tanggal transaksi maka Merchant wajib menyerahkan kepada Bank semua Deposit Transmittal berikut Sales Slip yang bertuliskan "Card Center Copy dan Bank Copy" dalam jangka waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal Settlement.
5. Dalam hal Settlement dilakukan diatas 3 (tiga) Hari Kalender setelah tanggal transaksi, maka akan dikenakan tambahan MDR sebesar 0,6% dari MDR yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kerjasama Merchant.
6. Apabila Settlement dilakukan diatas 30 (tiga puluh) Hari Kalender setelah tanggal transaksi maka Bank tidak akan membayar tagihan Merchant.
7. Pembayaran tagihan dilakukan melalui transfer ke rekening Merchant pada 1 (satu) hari kerja berikutnya atau selambat-lambatnya pada 3 (tiga) hari kerja berikutnya sejak seluruh tagihan diterima lengkap dan benar oleh Bank sebagaimana dimaksud pada butir 1 dan 2 diatas. Untuk transfer yang dilakukan antar Bank, maka proses akan dilakukan dengan proses kliring atau lalu lintas giral sesuai ketentuan dan standard waktu yang berlaku di perbankan secara umum.
8. Merchant wajib menyimpan Sales Slip dan wajib menyerahkannya kepada Bank jika Bank memerlukan Sales Slip tersebut. Apabila Merchant tidak dapat menyerahkan Sales Slip yang dibutuhkan, maka Bank diberikan kewenangan/kuasa untuk mendebit rekening Merchant, dan/atau melakukan kompensasi terhadap pembayaran Merchant yang besarnya ditentukan secara tertulis tersendiri oleh Bank.

9. Atas permintaan Merchant, Bank akan mengupayakan penagihan kepada Cardholder dan/atau Issuer atas tagihan yang tidak memenuhi persyaratan/ketentuan-ketentuan dalam Ketentuan Umum Perjanjian Kerjasama Merchant ini.
10. Terhadap Sales Slip sebagaimana dimaksud butir 6 di atas yang telah berhasil ditagihkan, Bank berwenang membebankan biaya administrasi yang besarnya akan ditetapkan oleh Bank.
11. Penagihan Sales Slip sebagaimana butir 6 di atas dapat diketahui hasilnya dari Bank selambat-lambatnya 180 (seratus delapan puluh) hari kalender sejak Sales Slip diterima dari Merchant.

VIII. PENUNDAAN PEMBAYARAN TAGIHAN (HOLD PAYMENT)

Bank berhak menerima/menolak/menunda pembayaran (Hold Payment) atas sebagian/seluruh dokumen tagihan (Sales Slip) yang disampaikan oleh Merchant apabila:

1. Bank meragukan atas kebenaran Transaksi Kartu, atau
2. Bank mencurigai Kartu yang digunakan dalam transaksi tersebut palsu, curian atau diperoleh sebagai hasil dari suatu tindak kejahatan sebagaimana dimaksud pada Butir X.3.
3. Bank menerima Chargeback/Retrieval Request dari Bank Penerbit atas transaksi yang telah terjadi sebelumnya di Merchant.
4. Penundaan pembayaran tersebut berlangsung sampai dengan diselesaikannya proses penyelidikan (Investigasi) oleh pihak Bank terhadap masalah tersebut.
5. Investigasi yang dilakukan oleh Bank dapat dilakukan terhadap Merchant, Cardholder ataupun melalui bank penerbit kartu serta pihak lain yang terkait.
6. Untuk setiap penundaan pembayaran yang disebabkan karena hal-hal sebagaimana tersebut pada butir 1.1 diatas, Bank akan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Merchant.

7. Apabila berdasarkan hasil investigasi Bank diperoleh bukti kuat dan sah yang menunjukkan bahwa Sales Slip dibuat oleh Merchant untuk menerima transaksi pihak lain (transaksi titipan) atau Sales Slip dibuat berdasarkan Kartu palsu, atau tidak sah, atau digunakan oleh orang yang tidak berhak, atau melanggar ketentuan dalam Perjanjian Kerjasama Merchant, atau transaksinya ditolak oleh Cardholder yang sah maka Bank berhak sepenuhnya untuk tidak membayar tagihan Merchant tersebut dan karenanya Bank tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh Merchant.

IX. CHARGE BACK

Chargeback dilakukan dalam hal terjadi suatu permasalahan atas transaksi yang sudah terjadi dan berdasarkan hasil Investigasi oleh Bank, masalah tersebut disebabkan oleh kelalaian Merchant baik disengaja ataupun tidak disengaja, yang mengakibatkan transaksi tersebut menjadi tidak sah ataupun tidak benar.

Chargeback dapat disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Pembatalan Transaksi dan/atau pengembalian barang oleh Cardholder yang telah disetujui oleh Merchant.
2. Transaksi Kartu yang dilakukan tanpa adanya Otorisasi lebih dahulu dari Bank.
3. Merchant menulis Sales Slip tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank.
4. Sales Slip tidak jelas, tidak lengkap atau tidak ada tanda tangan Card Holder yang berhak dan/atau tanda tangan pada Sales Slip untuk satu nomor Kartu berbeda.
5. Cardholder menyangkal telah melakukan Transaksi ditempat Merchant walaupun pada Sales Slip atau terhadap Transaksi tersebut telah mendapatkan kode Otorisasi.
6. Cardholder memperlakukan kualitas barang/jasa yang dibeli atau masalah pengirimannya.

7. Merchant membebaskan biaya tambahan atas transaksi (surcharge).
8. Merchant melayani transaksi penarikan uang tunai (Cash Advance).
9. Transaksi Kartu yang melanggar hukum atau peraturan yang berlaku.
10. Bank mendapat pemberitahuan dari Cardholder atau Issuer lain atau VISA International ataupun MasterCard International mengenai adanya :
11. Transaksi yang dilakukan di tempat Merchant menggunakan kartu palsu/tidak sah atau
12. Penggunaan Kartu yang tidak ditandatangani oleh Cardholder yang berhak atas penggunaan Kartu tersebut.
13. Bank melakukan kesalahan/kelebihan bayar kepada Merchant.
14. Merchant bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang diakibatkan adanya klaim, tindakan, kerusakan yang mungkin timbul sebagai akibat dari kesalahannya dalam kaitannya dengan Sales Slip dan membebaskan Bank dari segala tuntutan dan akibat lainnya yang mungkin timbul sehubungan dengan hal tersebut.

Apabila terjadi Chargeback maka :

1. Merchant wajib mengembalikan/membayar kembali dana yang telah diterima dari Bank, atau
2. Bank berhak untuk melakukan pendebitan rekening Merchant, atau
3. Bank berhak memotong tagihan Merchant setiap waktu sesuai dengan kuasa dari Merchant sebagaimana diatur pada Perjanjian Kerjasama Merchant.

X. PENYALAHGUNAAN KARTU / FRAUD

1. Merchant bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari Penyalahgunaan Kartu sebagaimana dimaksud butir IX.2.10 dan X ini.
2. Sehubungan dengan butir 1 diatas Merchant wajib memberikan keterangan dan segala sesuatu (data dan informasi) kepada Bank.

3. Merchant wajib melaporkan kepada Bank (bagian Otorisasi) apabila menemui Cardholder dan/atau pihak lain yang melakukan Transaksi dengan menggunakan Kartu yang diindikasikan sebagai Fraud dan/atau oleh sebab lainnya yang patut diwaspadai oleh Merchant dan oleh karenanya Merchant wajib melakukan Penahanan Kartu.
4. Penahanan Kartu sebagaimana dimaksud butir 3 diatas wajib dilakukan oleh Merchant dengan cara yang sebaik-baiknya.
5. Bank tidak bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari tindakan Merchant dalam rangka Penahanan Kartu tersebut.
6. Terhitung sejak diserahkannya Cardholder atau pelaku Fraud kepada Bank maka segala tindakan terhadap Cardholder atau pelaku Fraud menjadi tanggung jawab Bank.

XI. HAL-HAL YANG TIDAK BOLEH DILAKUKAN OLEH MERCHANT

- Selama berlakunya Perjanjian Kerjasama Merchant dilarang menggunakan EDC untuk menerima transaksi Pihak lain, mengalihkan baik sebagian atau seluruh Perjanjian Kerjasama Merchant kepada Pihak lain tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank.
- Untuk keperluan pemasangan iklan dan alat-alat promosi, Merchant dilarang mencantumkan logo Bank tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank.

Merchant dilarang untuk :

1. Melakukan Transaksi milik Merchant dan/atau afiliasinya ditempat usahanya sendiri meskipun Merchant juga sebagai Card holder dari Bank.
2. Menerima transaksi titipan dari toko/merchant lain.
3. Menjual barang/jasa yang bertentangan dengan hukum dan/atau menjadikan uang sebagai obyek transaksi.
4. Membebankan biaya tambahan kepada Cardholder Transaksi Kartu yang dilakukan.

5. Melayani pengambilan uang tunai (cash advance) oleh Cardholder pada Merchant.
6. Memecah satu transaksi menjadi lebih dari 1 (satu) lembar Sales Slip (split sales) untuk satu Cardholder dengan satu Kartu dan pada waktu yang sama dan/atau berturut-turut sehingga jumlah seluruh transaksi tersebut sama dengan jumlah yang harus dibayar oleh Cardholder pada waktu itu.
7. Membuat Sales Slip yang hanya mencatat sebagian dari total jumlah transaksi.
8. Merubah jumlah transaksi pada EDC.
9. Menyerahkan Sales Slip kepada Bank dan/atau menerima pembayaran dari Bank atas Transaksi yang diketahui dan/atau seharusnya diketahui oleh Merchant sebagai suatu transaksi yang tidak sah.
10. Memberikan pembayaran/penarikan secara tunai kepada Cardholder termasuk tetapi tidak terbatas pada :
 - i. Memproses Transaksi Kartu untuk melunasi pembayaran hutang Cardholder,
 - ii. Memproses ulang Transaksi Kartu yang sebelumnya telah selesai diproses,
 - iii. Memproses Transaksi Kartu untuk menutupi pembayaran dengan cek yang telah ditolak
11. Menuliskan mata uang transaksi pada Sales Slip bukan Rupiah (Rp).
12. Memproses transaksi tambahan setelah Cardholder menyelesaikan transaksi yang ditandatangani (Delayed & Amended Charges).
13. Berpindah lokasi usaha tanpa melakukan pemberitahuan kepada pihak Bank baik secara lisan maupun tertulis.
14. Memindahkan peralatan milik Bank tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Bank.

15. Merchant dilarang melakukan Transaksi Kartu dalam hal terjadi restriksi/pengurangan nilai mata uang rupiah berdasarkan kebijakan moneter yang dikeluarkan oleh Pemerintah.
16. Merchant dilarang untuk menambah, merubah, memodifikasi, melakukan penyambungan dengan alat ataupun sarana lainnya dan/merusak program pada alat otorisasi EDC tanpa persetujuan dari Bank, dan atas pelanggaran Merchant wajib bertanggungjawab sebagaimana pada point 3.4 butir V. 3. diatas.
17. Merchant dilarang memberikan keterangan/data Cardholder dan/atau Bank kepada pihak lain, termasuk tetapi tidak terbatas pada Nama Cardholder, Nomor Kartu kecuali kepada Bank, serta wajib menjaga/menyimpan kerahasiaannya dan hal-hal lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku wajib dirahasiakan.
18. Merchant dilarang melakukan pengembalian secara tunai kepada Cardholder atas pembatalan suatu transaksi melainkan harus melalui proses Credit Slip atau Reversal Transaksi.

XII. PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Dengan didasarkan pada itikad baik, apabila timbul perselisihan dikemudian hari mengenai pelaksanaan dan segala akibat dari Perjanjian Kerjasama Merchant, para pihak sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah.
2. Jika penyelesaian perselisihan sebagaimana dimaksud dalam butir 1 diatas tidak diperoleh kesepakatan, maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui pengadilan dengan menggunakan hukum Indonesia dan para pihak sepakat memilih domisili hukum yang umum dan tetap di Kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

XIII. LAIN-LAIN

1. Para Pihak sepakat tunduk pada ketentuan pada Ketentuan Umum ini dan Perjanjian Kerjasama Merchant serta ketentuan VISA International, MasterCard International dan/atau ketentuan lainnya yang berkaitan dengan bisnis Merchant.
2. Kuasa dalam Perjanjian Kerjasama Merchant dan/atau Ketentuan Umum ini tidak dapat dicabut dan tidak akan berakhir karena sebab apapun juga, antara lain karena sebab-sebab yang diatur dalam Pasal 1813, 1814 dan 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
3. Apabila terdapat perubahan syarat/ketentuan dan/atau terdapat hal-hal yang belum diatur atau belum cukup diatur dalam Ketentuan Umum dan Perjanjian Kerjasama Merchant akan diatur dan disampaikan kemudian dengan surat tersendiri, surat tersebut merupakan satu-kesatuan dengan Ketentuan Umum inidan Perjanjian Kerjasama Merchant.