

II PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG KARTU KREDIT DALAM SISTEM HUKUM INDONESIA SAAT INI

Setiap negara pasti mempunyai sistem hukum sendiri, meliputi keseluruhan hukum yang berlaku yang dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain ekonomi, sosial, budaya dan sistem politik. Karakter khas negara bahwa sistem tersebut akan sekaligus menopang sistemnya sendiri serta pranata-pranata hukum yang berlaku di dalamnya. Tugas negara untuk menjaga dan memelihara sistem dan pranata-pranata hukumnya, bukan hanya untuk kepentingan hukum normatif dan kepastian hukum, tetapi untuk ketertiban masyarakat.

Salah satu cara untuk menciptakan ketertiban dalam masyarakat adalah memberikan perlindungan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan ekonomi. Adanya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen sering terdapat ketidaksetaraan di antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah, sehingga sering terjadi ketidakseimbangan antara pelaku usaha yang merasa mempunyai posisi yang lebih kuat daripada konsumen. Misalnya, perlunya perlindungan oleh hukum bagi pemegang kartu kredit selaku konsumen menjadi sangat penting karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Para pelaku usaha (penerbit) akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencapai untung yang setinggi-tingginya itu, para pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan pemegang kartu kredit, misalnya memberikan syarat dan ketentuan yang mudah untuk mendapatkan kartu kredit, sehingga pemegang kartu merasa tertarik untuk membuatnya. Namun kemudian pelaku usaha akan memberikan bunga serta denda yang

tinggi bagi pemegang kartu. Hubungan hukum yang terjadi antara penerbit dan pemegang kartu, akan menimbulkan benturan-benturan yang akan merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu diperlukan peraturan hukum yang berlaku bagi para pihak dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

Di dalam ranah perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit, terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan dasar hukum untuk mencegah pelanggaran hukum terhadap pemegang kartu kredit, maupun sebagai instrumen hukum dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul akibat penggunaan kartu kredit. Di dalam peraturan perundang-undangan setingkat undang-undang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, dapat menjadi dasar bagi perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit di Indonesia.

Selain itu, terdapat peraturan perundang-undangan lainnya di bawah undang-undang yang dapat dijadikan dasar hukum bagi perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit di Indonesia saat ini, salah satunya adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK).

A. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Lahirnya UUPK memuat peraturan-peraturan hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Diundangkannya UUPK guna menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya. Lahirnya UUPK diharapkan menjadi payung hukum (*umbrella rule*) di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum

terhadap konsumen,¹ serta mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur serta bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya. Pengaturan melalui UUPK yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit adalah mengenai klausula baku.

Menurut Pasal 1 Angka (1) UUPK, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Rumusan perlindungan konsumen juga terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen, yang merupakan peraturan pelaksana dari UUPK. Berdasarkan rumusan pengertian tersebut perlindungan konsumen merupakan benteng atau jaminan kepastian hukum agar hak-hak konsumen terpenuhi serta mencegah tindakan sewenang-wenang yang dapat merugikan konsumen.

Pengertian konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 1 Ayat (2) UUPK yang menyatakan "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam UUPK ini adalah konsumen akhir.

Pemegang kartu kredit merupakan konsumen akhir, karena mereka memanfaatkan kartu kredit guna membeli barang/jasa selain untuk menarik uang tunai. Karena itulah UUPK dapat dijadikan dasar peraturan yang memberikan perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit di Indonesia.

¹ Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2000), hal. 6.

Perlindungan konsumen yang dimaksud dalam UUPK mempunyai cakupan yang luas meliputi bagaimana seorang konsumen mendapatkan barang atau jasa serta akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Dalam hal ini perlindungan bagi pemegang kartu kredit mulai dari bagaimana kartu kredit tersebut didapatkan atau proses terbitnya kartu kredit sampai dengan akibat penggunaannya apakah sesuai dengan kesepakatan atau tidak.

Perlindungan Konsumen di Indonesia diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima Asas Pembangunan Nasional sebagaimana terdapat di dalam Pasal 2 UUPK, yaitu :

Pertama, Asas Manfaat

Maksud dari asas ini, bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, yaitu penerbit dan pemegang kartu kredit. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya secara seimbang. Di dalam melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit, pemegang kartu dapat meningkatkan pengetahuan mengenai kartu kredit, mengenai hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi penyimpangan. Misalnya pemegang kartu kredit terlebih dahulu mengetahui bagaimana cara memperoleh, membayar angsuran, serta biaya-biaya lainnya. Sehingga jika terdapat hal-hal yang tidak dapat dimengerti oleh pemegang kartu dapat segera menghubungi pihak penerbit. Pihak penerbit juga sebaliknya yaitu beritikad baik dengan memberikan penjelasan atas pertanyaan pihak pemegang kartu.

Kedua, Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan

melaksanakan kewajiban secara adil. Asas ini jika diterapkan pada perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit, maka antara penerbit dan pemegang kartu melaksanakan hak dan kewajiban secara adil. Apa yang menjadi hak penerbit, akan menimbulkan kewajiban bagi pemegang kartu, begitu pula sebaliknya. Misalnya bank berhak untuk menerbitkan kartu kredit, sedangkan kewajiban bagi pemegang kartu adalah membayar angsuran kartu kredit.

Ketiga, Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan pemegang kartu, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti material dan spiritual. Asas keseimbangan konsumen merupakan asas yang melatarbelakangi perlunya perlindungan terhadap pemegang kartu kredit. Perjanjian penerbitan kartu kredit lahir dari asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak ini memberikan kebebasan para pihak untuk menentukan sendiri isi, bentuk dan dengan siapa membuat perjanjian asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Keempat, Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini jika diterapkan dalam perjanjian penggunaan kartu kredit, bahwa pemegang kartu akan merasa nyaman dan aman selama menggunakan fasilitas kartu kredit dari penerbit. Jika terjadi penyimpangan-penyimpangan pada perjanjian kartu kredit maka diselesaikan berdasarkan klausula-klausula yang terdapat pada perjanjian. Misalnya pemegang kartu tidak membayar angsuran sampai batas waktu yang telah ditentukan. Maka pihak penerbit tidak boleh menggunakan jasa penagih hutang yang melanggar keselamatan pemegang kartu dengan melakukan perbuatan melanggar hukum, ancaman, dan sebagainya. Namun diselesaikan dengan cara yang tidak merugikan salah satu pihak.

Kelima, Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Di dalam rangka menciptakan hubungan yang sehat serta menciptakan kegiatan usaha yang adil antara produsen dan pelaku usaha maka UUPK memberikan hak kepada konsumen dan membebankan kewajiban serta larangan kepada produsen.

Hak-Hak Konsumen menurut Pasal 4 UUPK, adalah :

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

Berdasarkan analisis terhadap Pasal 4 UUPK, tidak terdapat perlindungan bagi pemegang kartu kredit secara penuh dalam melakukan berbagai transaksi. Pemegang kartu yang melakukan transaksi secara langsung akan berbeda dengan transaksi yang dilakukan secara

tidak langsung. Misalnya membeli barang melalui internet (toko online). Pemegang kartu tidak dapat menjamin keamanan data kartu kredit, tidak dapat mengidentifikasi secara langsung barang yang akan dibelinya, dan informasi yang tidak jelas baik mengenai produk maupun informasi alamat yang benar dari penjual karena hanya mendapatkan gambaran dari penjual secara tidak langsung (internet). Terdapat barang-barang tertentu yang memerlukan tidak hanya gambaran serta penjelasan dari penjual. Misalnya membeli parfume, yang harus dicoba dan dibuktikan secara langsung keasliannya. Sehingga, jika terdapat permasalahan dalam melakukan transaksi, seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan atau barang tidak sampai kepada pembeli, maka pembeli akan merasa dirugikan dan kesulitan untuk melacak data penjual.

Di dalam hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK hanya terbatas pada transaksi perdagangan yang dilakukan secara langsung, tidak mengatur bagaimana hak-hak konsumen jika transaksi dengan menggunakan kartu kredit secara tidak langsung. Perlindungan difokuskan hanya pada sisi konsumen serta sisi produk yang diperdagangkan. Sedangkan perlindungan dari sisi pelaku usaha seperti, informasi tentang identitas perusahaan pelaku usaha serta jaminan kerahasiaan data-data milik konsumen belum diatur oleh UUPK, padahal hak-hak tersebut sangat penting untuk diatur untuk keamanan konsumen dalam bertransaksi.

UUPK juga belum melindungi pemegang kartu yang melakukan transaksi dengan penjual atau pelaku usaha diluar negeri. Hal ini terlihat dalam Pasal 1 Ayat (3) UUPK. Menurut Pasal

1 Ayat (3)UUPK, pelaku usaha adalah :

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (3) UUPK, pengaturan mengenai pelaku usaha hanyalah yang berada dalam wilayah hukum Republik Indonesia. Sedangkan dalam melakukan transaksi dengan kartu kredit, pemegang kartu dapat melakukan transaksi diluar wilayah hukum Indonesia, misalnya belanja melalui internet atau melakukan transaksi ketika berada di luar wilayah hukum Republik Indonesia.

Selanjutnya, dalam Pasal 7 UUPK disebutkan “Bahwa seorang pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Kemudian di dalam Pasal 8 Ayat (1) huruf f UUPK diatur “Bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”. Jadi perusahaan penerbit dalam memberikan pelayanan berupa penerbitan kartu kredit harus sesuai dengan apa yang mereka tawarkan baik dari maksimal fasilitas kredit, bunga, denda yang diberikan, hak dan kewajiban yang seimbang bagi kedua belah pihak yang biasanya sudah terdapat dalam perjanjian kredit dalam bentuk kontrak baku (*standart contract*).

Perjanjian baku merugikan salah satu pihak yaitu konsumen, karena isi serta syarat-syarat telah dipersiapkan oleh pihak penerbit, sehingga mereka tidak mengetahui secara jelas, walaupun mereka mengetahui isi perjanjian tersebut namun tidak mengetahui bagaimana akibat hukumnya, karena itu diperlukan adanya penjelasan mengenai isi perjanjian tersebut. Hal inilah yang melatarbelakangi UUPK untuk memberikan pengaturan mengenai klausula baku.

Berdasarkan Pasal 18 Ayat (1) UUPK pelaku usaha di dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen pada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebasan hak tanggungan, gadai, atau jaminan, terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pasal 18 Ayat (1) UUPK pada dasarnya tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian yang memuat klausula baku, sepanjang klausula tersebut tidak mencantumkan hal-hal yang dilarang namun hanya membatasi pelaku usaha dalam pencantuman klausula baku yang mengarah kepada klausula eksonerasi. Artinya, klausula baku adalah klausula yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tetapi isinya tidak boleh mengarah pada klausula eksonerasi. Pasal

18 Ayat (1) butir a s.d h merupakan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar antara produsen dan konsumen yaitu pembatasan dan penghapusan tanggung jawab dari pelaku usaha. Klausula eksonerasi membebaskan tanggung jawab seseorang pada akibat hukum yang terjadi karena kurangnya kewajiban yang diharuskan oleh perundang-undangan. Klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 Ayat (1) butir a s.d h menjadi batal demi hukum (Pasal 18 Ayat (3) UUPK).

Berdasarkan analisis di atas, ada beberapa kelemahan UUPK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen khususnya pemegang kartu kredit, yaitu:

- a. UUPK hanya mengatur mengenai kepentingan konsumen baru terbatas pada upaya untuk sekedar melarang dan memberikan sanksi kepada pelaku usaha tanpa memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Jadi UUPK hanya mengatur kepentingan konsumen pada umumnya dari sisi produsen atau pelaku usaha. Sementara dari sisi lain yang terpenting, hak-hak konsumen terabaikan.
- b. UUPK tidak memberikan jaminan tentang hak publik atas informasi (*public access to information*) secara luas mengenai kartu kredit secara benar, jelas dan jujur mengenai berbagai hak dan kewajiban kedua belah pihak. Selain itu pemegang kartu juga berhak untuk didengar pendapat serta keluhan atas fasilitas kartu kreditnya.

Di dalam penjelasan UUPK, menerangkan bahwa UUPK pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab perlindungan konsumen akan selalu mengalami dinamika dan perkembangan yang berbanding lurus dengan dinamika dan perkembangan yang ada di masyarakat serta sampai pada terbentuknya sebuah undang-undang yang materinya dapat melindungi kepentingan konsumen secara keseluruhan.

A. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

UUP merupakan salah satu dari dasar hukum penyelenggaraan kegiatan kartu kredit di Indonesia, karena bank adalah pihak yang menerbitkan kartu kredit. Pengertian bank berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank sebagai kreditur memberikan pinjaman serta berbagai fasilitas bagi para nasabahnya. Nasabah bank adalah pihak yang menggunakan jasa bank, terdiri dari nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan yang berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Pemegang kartu kredit merupakan nasabah debitur, karena mendapatkan fasilitas berupa kartu kredit.

Berdasarkan Pasal 6 Ayat 1 Undang-Undang Perbankan, usaha Bank Umum meliputi :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- b. Memberikan kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
- d. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 1. surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari pada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 2. surat pengakuan hutang atas kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 3. kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah;
 4. Serifikat Bank Indonesia (SBI);
 5. obligasi;

- 6. surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun;
- 7. instrumen surat berharga lain sampai dengan 1 (satu) tahun yang berjangka waktu;
- e. Memindahkan uang untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
- f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel tunjuk, cek atau sarana lainnya;
- g. Menerima pembayaran tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga;
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- k. dihapus;
- l. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
- m. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia;
- n. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²

Pasal 6 huruf l Undang-Undang Perbankan menyatakan bahwa usaha kartu kredit merupakan salah satu bentuk usaha yang dapat dilakukan oleh bank. Kartu kredit sebagai salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh bank, maka prinsip 5C atau “*the five C’s principles*” yang digunakan untuk menilai mengevaluasi calon nasabah kredit juga berlaku pada usaha kartu kredit. Prinsip 5C tersebut adalah sebagai berikut :

- a. **Character** adalah data tentang kepribadian dari calon pemegang kartu kredit seperti sifat-sifat pribadi, kebiasaan-kebiasaannya, cara hidup, keadaan dan latar belakang keluarga maupun hobinya. *Character* ini untuk mengetahui apakah nantinya calon nasabah ini jujur berusaha untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar cicilan kartu kredit dengan kata lain ini merupakan *willingness to pay*.
- b. **Capacity**, merupakan kemampuan calon pemegang kartu dalam mengelola fasilitas kredit yang diberikan oleh bank penerbit yang dapat dilihat dari pendidikannya, pengalaman calon pemegang kartu (apakah pernah melakukan keterlambatan/wanprestasi dalam

² Indonesia, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790, Pasal 6.

fasilitas kredit yang telah ada sebelumnya. *Capacity* ini merupakan ukuran dari *ability to pay* atau kemampuan dalam membayar.

- c. **Capital**, adalah kondisi kekayaan yang dimiliki oleh calon pemegang kartu. Hal ini bisa dilihat dari neraca, laporan rugi-laba, struktur permodalan, ratio-ratio keuntungan yang diperoleh seperti *return on equity*, *return on investment*. Berdasarkan kondisi di atas bisa dinilai apakah layak calon pelanggan diberi pembiayaan, dan berapa besar plafon pembiayaan yang layak diberikan.
- d. **Collateral**, adalah jaminan dalam kartu kredit berdasarkan pada perjanjian penerbitan kartu kredit. Pemegang kartu adalah orang yang dapat dipercaya oleh penerbit dan wajib memenuhi ketentuan serta persyaratan perjanjian yang telah ditetapkan oleh penerbit. Sesuai dengan perjanjian bahwa pemegang kartu akan membayar secara berkala tagihan yang disampaikan oleh penerbit. Kepercayaan dan pembayaran tagihan merupakan jaminan bagi penerbit untuk membayar barang/jasa yang ditagih dari penjual.
- e. **Condition**, pembiayaan yang diberikan juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi calon nasabah. Dalam perjanjian kartu kredit antara pemegang kartu dengan penerbit biasanya dibuktikan dengan adanya bukti berupa slip gaji/penghasilan dari pemegang kartu.

Hubungan antara bank dengan nasabah dalam menjalankan kegiatan usahanya, menimbulkan dua sisi tanggung jawab, yaitu kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan kewajiban nasabah sebagai akibat hubungan hukum dengan bank. Hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah akan menimbulkan hak dan kewajiban.

Kewajiban bank terhadap nasabah di antaranya sebagai berikut:

1. Kewajiban bank untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah, yaitu “segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya (Pasal 1 angka 28 UUP), dan Pasal 40 “Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44 A.
2. Kewajiban bank untuk mengamankan dana nasabah, yang dalam kaitannya dengan tanggung jawab mengamankan uang nasabah perlu mengadakan suatu jaminan simpanan uang pada bank.
3. Kewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah, dengan mengingat fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dana masyarakat, maka bank berkewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah atas produk perbankan yang dipilih, seperti tabungan dan deposito.
4. Kewajiban untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat. Adapun kewajiban yang dimaksud adalah bank wajib melaporkan kegiatan banknya kepada masyarakat secara transparan, artinya selama kurun waktu tertentu.
5. Kewajiban bank untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya. Adapun yang dimaksud dengan kewajiban ini adalah bank wajib meminta keterangan bukti diri dari nasabah, dengan maksud mencegah hak-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari apabila seseorang akan mengambil atau menarik uangnya dari bank yang bersangkutan.

Ketentuan yang dapat menjadi dasar perlindungan bagi nasabah bank seperti diuraikan di atas, perlindungan keamanannya lebih mengarah pada operasional kegiatan perbankan secara luar dan umum. Oleh karenanya diperlukan adanya perlindungan yang bersifat pribadi dan langsung kepada nasabah dan lebih khusus. Artinya, perlindungan lebih dulu datang dari nasabah itu sendiri karena memahami suatu produk jasa perbankan yang ditawarkan.

Berdasarkan analisis di atas Undang-Undang Perbankan dapat dijadikan dasar penyelenggaraan usaha kartu kredit sebagai alat pembayaran oleh bank. UUP memuat ketentuan-ketentuan kredit pada umumnya, yang berarti segala ketentuan yang ada dalam perjanjian kredit juga berlaku terhadap perjanjian kartu kredit. Undang-undang tersebut tidak mengatur secara lebih rinci mengenai bagaimana proses penerbitan dan penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran serta bagaimana perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit.

b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK)

Perubahan PBI No.11/11/PBI/2009 menjadi PBI 14/2/PBI/2012 dilatarbelakangi oleh pertimbangan penerapan prinsip kehati-hatian, aspek perlindungan bagi pemegang kartu, manajemen risiko pemberian kredit dalam penyelenggaraan kartu kredit, standar keamanan bagi teknologi serta aspek peningkatan APMK. Sebagai aturan pelaksana dari PBI tersebut Bank Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) mengenai Alat Pembayaran Menggunakan Kartu, yaitu Surat Edaran Nomor 14/17/DASP tentang perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP.

Sebagai upaya penerapan prinsip perlindungan nasabah, penerbit APMK diwajibkan oleh PBI APMK serta peraturan pelaksanaannya memperketat sejumlah ketentuan mengenai kartu kredit, yang meliputi :

Pertama, Pengaturan mengenai batas maksimum suku bunga kartu kredit.

Besarnya bunga kartu kredit ditetapkan oleh Bank Indonesia sebesar 3% perbulan. Dalam penetapan bunga, melarang praktek bunga berbunga alias bunga majemuk. Pada praktek bunga berbunga ini, nilai pokok utang naik terus setiap bulan karena tambahan-tambahan

berupa denda (*charges*), materai dan iuran (*fee*) yang seharusnya tidak boleh dikenakan bunga, karena nilai pokok utang yang seharusnya sama di bulan berikutnya sudah kena tambahan *fee/charge* maupun materai. Nilai pokok utang yang baru inilah kemudian yang dikalikan lagi dengan bunga kartu kredit per bulan.

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/34/DASP tanggal 27 November 2012 yang akan berlaku tanggal 1 Januari 2013, bahwa :

- a. Batas maksimum suku bunga kartu kredit yang wajib diterapkan oleh penerbit kartu kredit adalah sebesar 2,95% (dua koma sembilan puluh lima persen) per bulan atau 35,40% (tiga puluh lima koma empat puluh persen) per tahun.
- b. Batas maksimum suku bunga kartu kredit sebagaimana dimaksud pada angka 1 berlaku baik untuk transaksi pembelanjaan maupun transaksi tarik tunai.
- c. Bank Indonesia dapat mengubah batas maksimum suku bunga kartu kredit sebagaimana dimaksud pada angka 1 dengan mempertimbangkan, antara lain :
 1. Indikator perekonomian seperti *BI rate*;
 2. Struktur biaya kartu kredit yang meliputi biaya dana (*cost of fund*), biaya operasional dan pengelolaan risiko kredit oleh Penerbit (*risk premium*); dan/atau
 3. Praktek suku bunga yang dikenakan oleh Penerbit.

Kedua, Pengaturan persyaratan pemberian fasilitas kredit dalam rangka menerapkan manajemen risiko yang meliputi:

- a. Kepemilikan kartu utama, usia pemegang kartu minimal harus berumur 21 tahun atau telah kawin dan minimum berusia 17 tahun atau telah kawin untuk kartu tambahan;
- b. Pendapatan minimum Rp3 juta per bulan;
- c. Maksimal plafon kredit adalah tiga kali pendapatan per bulan dan penerapannya berlaku secara industri;

- d. Calon pemegang kartu yang pendapatan per bulannya kurang dari Rp10 juta dikenakan pembatasan plafon serta pembatasan perolehan kartu kredit maksimum dari dua penerbit;
- e. Calon pemegang kartu yang pendapatan per bulannya Rp10 juta ke atas tidak dikenakan pembatasan jumlah plafon dan kartu dari dua penerbit sehingga analisis kredit sepenuhnya diserahkan kepada Bank.

Ketiga, Pengaturan prinsip kehati-hatian serta perlindungan bagi pemegang kartu.

Prinsip kehati-hatian dilakukan dengan cara penyeragaman pola perhitungan bunga kartu kredit, pengenaan biaya denda serta kewajiban menyampaikan informasi kepada pemegang kartu. Informasi tersebut wajib menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh calon pemegang kartu. Selain itu penerbit juga menyediakan sarana dan nomor telepon yang dapat secara mudah digunakan dan/atau dihubungi oleh calon pemegang kartu dan pemegang kartu dalam rangka melakukan verifikasi kebenaran segala fasilitas yang ditawarkan dan/atau informasi yang disampaikan oleh penerbit.

Keempat, Pengaturan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penagihan hutang.

Bank Indonesia telah mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17 DASP tertanggal 7 Juni 2012 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, yang salah satu isinya adalah mengatur mengenai ketentuan mengenai jasa penagihan kartu kredit (*debt collector*). Di dalam melakukan kerjasama dengan pihak penagih hutang, pihak penerbit kartu kredit wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Penagihan kartu kredit dapat dilakukan oleh penerbit kartu kredit dengan menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan.

- b. Penagihan kartu kredit baik menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, penerbit wajib memastikan bahwa tenaga yang melakukan penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan yang berlaku. Identitas setiap tenaga penagihan dipersiapkan dengan baik oleh penerbit kartu kredit. Tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan mematuhi etika penagihan.

Penagihan hutang kartu kredit dilarang dilakukan dengan ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan pemegang kartu kredit. Penagih juga tidak boleh melakukan tekanan secara fisik maupun verbal. Penagihan dilakukan langsung kepada pemegang kartu kredit tidak boleh dilakukan kepada pihak lain. Dalam melakukan penagihan hutang melalui sarana komunikasi (telepon) dilarang dilakukan secara terus-menerus yang bersifat mengganggu. Penagihan dilakukan dalam waktu pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 di wilayah waktu setempat pemegang kartu, kecuali diperjanjikan secara khusus. Jadi dalam melakukan penagihan hutang pihak penagih harus benar-benar memperhatikan etika penagihan kepada pemegang kartu. Penerbit kartu kredit juga harus memastikan bahwa pihak lain yang menyediakan jasa penagihan yang bekerjasama dengan penerbit juga mematuhi etika penagihan yang ditetapkan oleh asosiasi penyelenggara APMK.

Jika penagihan kartu kredit dilakukan menggunakan tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, maka selain berlaku ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf b, juga berlaku ketentuan sebagai berikut :

1. Penagihan kartu kredit menggunakan tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan kartu kredit dimaksud telah termasuk dalam kualitas macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kualitas kredit.

2. Kerjasama antara penerbit kartu kredit dengan perusahaan penyedia jasa penagihan wajib dilakukan sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai prinsip kehati-hatian bagi bank umum yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Penerbit kartu kredit wajib menjamin kualitas pelaksanaan penagihan kartu kredit oleh perusahaan penyedia jasa penagihan sama dengan jika dilakukan sendiri oleh penerbit kartu kredit.

Dampak negatif dari adanya pihak penagih hutang disebabkan oleh empat hal, yaitu:

1. Pemasaran kartu kredit dalam bentuk Kredit Tanpa Agunan (KTA);

Pemasaran kartu kredit dalam bentuk KTA saat ini dilakukan dengan berbagai cara dan sarana, misalnya pemasaran kartu kredit melalui operator selular tanpa disertai dengan penjelasan secara rinci mengenai produk kartu kredit. Menurut Pasal 1131 dan 1132 KUHPerdara, semua kebendaan debitor baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang baru akan ada menjadi tanggungan perikatan perorangannya kepada pihak lain secara berimbang. Artinya pada dasarnya menurut hukum tidak ada kredit tanpa agunan, dan oleh karena itu KTA telah menyalahi azas hukum perdata secara mendasar.

2. Penggunaan kartu kredit secara konsumtif;

Tidak adanya penjelasan mengenai kartu kredit secara jelas, konsumen menggunakan kartu kredit dengan berlebihan yang menyebabkan hidup konsumtif sehingga pada waktu jatuh tempo menerima tagihan dalam jumlah besar. Bank/lembaga pembiayaan biasanya tidak memberikan penjelasan secara rinci besarnya bunga kartu kredit. Hal ini bisa terlihat dari besarnya NPL pada tahun 2011 mencapai Rp1,52 Triliun. Besarnya

NPL tersebut memerlukan konsistensi pengontrolan penyaluran kredit konsumtif, misalnya pengawasan oleh Bank Indonesia terhadap transaksi kartu kredit. Selama ini bunga kartu kredit maksimal 3%-3,25%, namun melalui Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No 14/34/DASP, Bank Indonesia (BI) mematok bunga kartu kredit maksimal 2,95% per bulan atau 35,4% selama setahun, yang mulai berlaku pada awal bulan Januari 2013. Besaran bunga maksimal berlaku pada transaksi pembelian maupun transaksi tarik tunai. Pembatasan bunga karena bunga kartu kredit belum memperhatikan aspek perlindungan konsumen dan manajemen risiko.

3. Meningkatnya jumlah NPL pertahun

Peningkatan jumlah NPL dari tahun ke tahun memerlukan pengawasan khusus dari Bank Indonesia. NPL tersebut disebabkan terdapat tagihan kartu kredit yang berasal dari pembengkakan biaya tahunan (*annual fees*) yang ditagihkan kepada konsumen, padahal konsumen sama sekali tidak berkeinginan ataupun menggunakannya kartu kredit dalam kesehariannya. Konsumen diberi kemudahan untuk memperoleh kartu kredit dari penerbit serta memberikan berbagai fasilitas, namun tidak disertai dengan transparansi kartu kredit. Hal ini juga harus menjadi pertimbangan bagi Bank Indonesia untuk menilai apakah bank tersebut sehat serta layak untuk menerbitkan kartu kredit.

4. Adanya izin penggunaan jasa penagih hutang oleh Bank Indonesia, namun tidak diikuti adanya kejelasan Instansi Pemerintah mana yang membina jasa penagih hutang tersebut sebagai wujud pertanggung jawaban negara kepada warganegaranya, akan terjadi perulangan-perulangan yang sama di masa yang akan datang.

Adanya pihak penagih hutang secara struktural dalam hubungan perdata antara pihak bank dan pemegang kartu (nasabah) dipandang sebagai itikad tidak baik dari pelaku usaha. Seorang pemegang kartu yang datang ke bank untuk mengklarifikasi besarnya jumlah

tagihan hutang kartu kredit merupakan suatu itikad baik. Namun biasaya tidak ada timbal balik dari pihak bank/penerbit Berdasarkan hukum perjanjian, tidak ada hubungan hukum antara pemegang kartu kredit dengan penagih hutang. Jika bank melibatkan nasabah, maka seharusnya dari sejak awal diinformasikan dan dituangkan dalam klausul baku kartu kredit. Tidak diinformasikannya hal ini kepada pemegang kartu merupakan itikad tidak baik dari bank sebagai penerbit.

Kelima, Pengaturan dalam rangka peningkatan pengamanan.

Peningkatan keamanan bagi pemegang kartu dalam melakukan transaksi, maka pihak penerbit wajib untuk mengimplementasikan mengenai PIN paling kurang enam digit sebagai sarana verifikasi dan autentifikasi. *Transaction alert* kepada pemegang kartu kredit dengan menggunakan teknologi layanan pesan singkat (*short message service/sms*) atau sarana lainnya berdasarkan pilihan pemegang kartu kredit.

Penegasan kewenangan Bank Indonesia dalam perizinan serta penegasan sanksi dalam penyelenggaraan APMK. PBI memberikan sanksi bagi pelanggaran yang dilakukan pihak penyelenggara APMK berupa teguran, denda, penghentian sementara seluruh kegiatan serta mencabut izin penyelenggaraan APMK.

Peraturan Bank Indonesia hanya mengatur tentang cara melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Peraturan tersebut berlaku bagi penerbit yang melakukan usaha tersebut yaitu bank atau lembaga pembiayaan. Namun dalam praktiknya bank mempunyai peraturan tersendiri dalam usaha penerbitan kartu kredit sehingga mereka tidak mengikuti peraturan yang telah ditentukan. Peraturan ini juga belum menjelaskan bagaimanakah sanksi yang tegas bagi pihak penerbit yang menggunakan jasa penagih hutang. Jadi pada dasarnya Peraturan Bank Indonesia ini belum bisa memberikan perlindungan yang maksimal bagi pemegang kartu kredit.

Berbagai peraturan yang mengatur mengenai kartu kredit di atas, tidak ada satu pun dari peraturan tersebut yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit.