

Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit Atas Tagihan Yang Tidak Benar

Brigita Cynthia Liwandra Denata, Luluk Lusiati Cahyarini

Program Studi Magister Kenotariatan
Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
brigitacynthia@students.undip.ac.id

Abstract

Credit card holder and credit card Issuer have a legal relationship that creates rights and obligations for the parties. Credit card Issuer commit an act that is contrary to the obligations that is regulated by Bank of Indonesia's Regulations, which also violate the card holder's rights that regulated in the Consumer Protection Act. The act of credit card Issuer when reviewed by the Civil Code can be categorized as an illegal action. By conducting normative juridical law research and conducting library studies, it can be concluded that the credit card Issuer have committed an illegal action, and as a legal protection to credit card holder can make legal remedies by making complaints to credit card Issuer. If there is no settlement agreement is reached, dispute resolution can be done outside the court or through the court.

Keywords: *legal protection; credit card*

Abstrak

Pemegang kartu kredit dan penerbit kartu kredit mempunyai suatu hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban. Penerbit kartu kredit melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kewajibannya yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia, serta melanggar hak pemegang kartu kredit yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perbuatan penerbit kartu kredit tersebut dapat dikategorikan sebagai suatu perbuatan melawan hukum apabila ditinjau dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Penelitian hukum ini dilakukan menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan melakukan studi kepustakaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerbit kartu kredit telah melakukan perbuatan melawan hukum dan sebagai perlindungan hukum, pemegang kartu kredit dapat melakukan upaya hukum seperti melakukan pengaduan kepada penerbit kartu kredit. Apabila dengan upaya tersebut tidak tercapai kesepakatan penyelesaian, dapat dilakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun melalui pengadilan.

Kata kunci: **perlindungan hukum; kartu kredit**

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mengalami pertumbuhan setiap harinya. Peralatan yang digunakan manusia pun menjadi sangat canggih. Metode-metode konvensional yang dilakukan oleh masyarakat untuk menjalankan kehidupan semakin ditinggalkan, termasuk dalam bidang ekonomi khususnya dalam melakukan transaksi pembayaran atas pembelian barang dan/atau jasa. Pada era modern ini, berbagai teknologi untuk melakukan pembelian dan pembayaran semakin memanjakan masyarakat. Teknologi dalam bidang ekonomi tersebut salah satunya adalah teknologi untuk melakukan pembayaran tanpa uang tunai (*cashless*). Semakin banyak masyarakat yang beralih pada metode

pembayaran tanpa menggunakan uang tunai karena dinilai dapat meningkatkan keamanan dalam penggunaannya, dibandingkan dengan membawa dalam jumlah besar uang tunai. Masyarakat dapat memilih berbagai macam pilihan alat pembayaran tanpa uang tunai yang dapat dinikmati. Salah satu alat pembayaran tanpa uang tunai yang marak digunakan oleh masyarakat saat ini, terlebih di kota-kota besar adalah kartu kredit karena banyaknya bank yang menawarkan fasilitas kartu kredit yang memberikan banyak kemudahan dengan bermacam-macam promosi yang menggiurkan seperti memberikan reward serta diskon untuk pembayaran menggunakan kartu kredit tertentu.

Kartu kredit merupakan suatu media yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang sah secara kredit atas barang dan/atau jasa yang dibeli atau dimanfaatkan pada berbagai *merchant*, seperti hotel, restoran, toko, dan tempat-tempat lainnya yang menyediakan fasilitas pembayaran dengan kartu kredit. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (selanjutnya disebut PBI APMK) dalam Pasal 1 angka 4, mengatur pengertian kartu kredit, yaitu:

“Kartu kredit (*credit card*) adalah Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran Pemegang Kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan Pemegang Kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus (*charge card*) ataupun secara angsuran”.

Pada penggunaannya, pemegang kartu kredit yang namanya tertera pada kartu, menandatangani tanda pelunasan pembayaran pada pedagang yang menjual barang dan/atau jasa dan menerima pembayaran. Kemudian pemegang kartu kredit mengalihkan kewajiban untuk melunasi pembayaran atas transaksi barang dan/atau jasa yang dibeli kepada penerbit kartu kredit. Selanjutnya penerbit kartu kredit yang telah melakukan pembayaran atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh pemegang kartu kredit mempunyai hak tagih atas pembayaran tersebut kepada pemegang kartu kredit beserta biaya-biaya lainnya seperti bunga, biaya tahunan, uang pangkal, denda dan sebagainya (Fuady, 2006). Dengan menggunakan kartu kredit untuk membeli barang atau jasa, pemegang kartu kredit dapat melakukan pelunasan tagihan secara bertahap atau dicicil. Tetapi setiap pemegang kartu kredit ditentukan batas maksimal kredit yang dapat digunakan tergantung dari kemampuan finansial dan kepercayaan dari pihak penerbit kartu kredit (Hermansyah, 2005).

Selain dapat dipergunakan pada pedagang atau *merchant* yang menjual barang dan/atau jasa yang berbasis *offline*, kartu kredit juga dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi pembayaran

atas pembelian barang dan/atau jasa yang dijual melalui pedagang barang dan/atau jasa yang berbasis *online*. Saat melakukan pembayaran pada penjual *offline*, pihak penjual barang atau jasa akan memasukan atau menggesek kartu kredit pada mesin EDC (*Electronic Data Capture*), yang fungsinya untuk mencatatkan transaksi secara otomatis pada saat itu juga serta memperoleh cetak nomor kartu kredit. Berbeda dengan melakukan pembayaran menggunakan kartu kredit kepada penjual *online*, pemegang kartu kredit harus melakukan pengisian formulir yang umumnya berisi nama pemegang kartu, 16 digit nomor kartu, serta nomor CVC (*Card Verification Code*) atau CVV (*Card Verification Value*) yang tercantum pada bagian belakang kartu kredit.

Dengan banyaknya kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh pihak perbankan dalam bentuk kartu kredit, bukan berarti tidak mungkin tidak adanya kerugian yang akan dialami oleh pihak pemegang kartu kredit maupun pihak perbankan tersebut sendiri. Seperti kasus yang dialami oleh WF.

WF merupakan seorang pemegang kartu kredit yang diterbitkan oleh Bank Central Asia di salah satu kota besar di Indonesia. WF mengalami kerugian berupa tagihan kartu kredit yang sebenarnya bukan tagihan milik WF dikarenakan WF belum pernah menggunakan kartu kredit yang diterbitkan oleh Bank Central Asia tersebut. Pada 29 Desember 2018, WF menutup kartu kredit dari Bank Central Asia dengan alasan berjaga-jaga karena kartu kredit dari bank lainnya yang dimiliki oleh WF digunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Surat penutupan kartu kredit tersebut telah diterima oleh WF pada tanggal 8 Januari 2019 melalui surat elektronik (*e-mail*). Pada tanggal 10 Januari 2019, WF menerima kartu kredit baru dari Bank Central Asia yang dibungkus dalam sebuah amplop dan ditemukan adanya tulisan “Segera aktifkan kartu kredit dan PIN Anda” pada sisi luar amplop tersebut.

WF tidak membuka amplop tersebut, tetapi pada tanggal 23 Februari 2019 menerima tagihan sebesar Rp 1.441.000,- dengan biaya keterlambatan Rp 43.230,- dan biaya bunga Rp 40.174,-. WF kemudian menghubungi pihak Bank Central Asia melalui telepon untuk bertanya mengenai tagihan tersebut. Pihak Bank Central Asia mengatakan bahwa transaksi tersebut dilakukan pada tanggal 10 Januari 2019, dimana pada tanggal tersebut WF baru menerima kartu kredit tersebut. Pihak Bank Central Asia juga baru mengirimkan ulang *e-mail* berisi tagihan Bulan Januari pada tanggal 24 Februari 2019 setelah WF mengatakan bahwa ia belum menerima tagihan Bulan Januari kepada pihak Bank Central Asia.

Dalam tagihan tersebut ditemukan bahwa tagihan tersebut berasal dari pembelian *online* yang tidak pernah dilakukan oleh WF. Bahkan amplop yang membungkus kartu kredit yang diterima oleh

WF masih tertutup rapat, yang berarti WF sendiri belum mengetahui kode CVC dari kartu kredit tersebut. Serta WF juga mengaku bahwa ia belum mengaktifkan kartu kredit tersebut (WF, 2019).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan) Pasal 1 angka 1 dan 2 mengatur bahwa bank selaku penerbit kartu kredit merupakan pelaku usaha, sedangkan pemegang kartu kredit merupakan konsumen. Hak yang dimiliki oleh konsumen perbankan seringkali tidak diperhatikan dengan baik. Menurut Munir Fuady, pihak nasabah sebagai konsumen dalam sistem hukum perbankan di Indonesia dinilai terabaikan karena tidak mendapatkan perlindungan hukum yang *predictable* dan *reasonable* (Fuady, 1999).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) dalam Pasal 4 mengatur bahwa:

“Konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

UU Perlindungan Konsumen sebagaimana disebut diatas mengatur mengenai hak-hak yang dimiliki pemegang kartu kredit sebagai seorang konsumen. Faktor keamanan dan kenyamanan merupakan aspek yang penting bagi seluruh konsumen khususnya pengguna jasa perbankan. Bank selaku pelaku usaha hendaknya melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian sebagaimana diatur dengan pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan) bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Unsur kepercayaan merupakan unsur terpenting dalam bidang perbankan, baik dalam fungsi bank sebagai penghimpun dana dari masyarakat maupun sebagai penyalur dana kepada masyarakat. Sangat penting untuk melakukan upaya guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perbankan karena perbankan mempunyai peran yang penting dalam perekonomian nasional (Mulhadi, 2005).

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang akan dibahas adalah apakah Bank Central Asia selaku penerbit kartu kredit bertanggung gugat atas tagihan kartu kredit yang tidak pernah digunakan oleh pemegang kartu kredit?

Jurnal penelitian ini merupakan jurnal penelitian yang orisinal dan dapat dipertanggung jawabkan, karena penulis telah membandingkan dengan penelitian-penelitian pada jurnal-jurnal terdahulu yang juga membahas mengenai tanggung jawab bank sebagai penerbit kartu kredit dan/atau perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit. Adapun perbedaan antara penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian ini antara lain: Pertama, ditulis oleh Annisa Aprilia WD, Paramita Prananingtyas, dan Budiharto pada tahun 2017 yang berjudul “Tanggung Jawab Bank Penerbit (*Card Issuer*) Terhadap Kerugian Nasabah Kartu Kredit Akibat Pencurian Data (*Carding*) dalam Kegiatan Transaksi”. Fokus penulisan penelitian ini adalah tanggung jawab bank penerbit kartu kredit dalam penyelenggaraan kegiatan pembayaran menggunakan kartu kredit dan dalam menyelesaikan masalah pencurian data. Dalam penelitian ini, tanggung jawab penerbit kartu kredit hanya dibahas secara umum sebatas melalui aspek perjanjian dan aspek peraturan perundang-undangan, yang artinya isi perjanjian penerbitan kartu kredit harus berpedoman pada peraturan yang berlaku (Aprilia, Prananingtyas, & Budiharto, 2017). Penelitian kedua ditulis oleh Yohanes Alex Candra pada tahun 2019 yang berjudul “Pertanggung jawaban Bank Terhadap Nasabah Korban *Carding*”. Dalam penelitian ini, pertanggung jawaban penerbit kartu kredit dibahas dengan perjanjian penerbitan kartu kredit dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) (Candra, 2019). Penelitian ketiga ditulis oleh Della Rahmi Pratiwi, Yetti, dan Indra Afrita pada tahun 2020 yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit dalam Transaksi Perbankan”. Penelitian ini hanya membahas mengenai perlindungan hukumnya saja terhadap pemegang kartu kredit, baik perlindungan hukum preventif maupun represif, tetapi tidak membahas mengenai tanggung jawab dari penerbit kartu kredit apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pemegang kartu kredit, khususnya karena adanya tagihan atas transaksi yang tidak pernah dilakukan oleh pemegang kartu kredit (Pratiwi, Yetti, & Afrita, 2020).

Penelitian jurnal yang ditulis ini berbeda dengan beberapa penelitian yang disebutkan di atas, karena artikel ini hanya membahas persoalan terkait Bank Central Asia selaku penerbit kartu kredit bertanggung gugat atas tagihan kartu kredit yang tidak pernah digunakan oleh pemegang kartu kredit.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan studi kepustakaan, menerapkan dua pendekatan, yakni *conceptual approach* dan *statute approach*. Bahan hukum primer, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder, seperti hasil penelitian dan literatur, digunakan dalam analisis. Proses studi kepustakaan

melibatkan pengumpulan dan pengelompokan bahan hukum, disusun secara terstruktur. Metode deduktif digunakan dalam pembahasan, menguraikan ketentuan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, dan dihubungkan dengan kasus yang dibahas. Penelitian ini bertujuan untuk memecahkan permasalahan hukum melalui analisis terhadap bahan hukum yang ada.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kartu kredit merupakan suatu sarana yang dapat dipakai sebagai alat pembayaran yang resmi secara kredit atas barang dan/atau jasa yang dibeli atau dimanfaatkan pada *merchant* yang menyediakan fasilitas pembayaran dengan kartu kredit dan bekerja sama dengan penerbit kartu kredit. Dalam hubungannya dengan kartu kredit didapati 3 (tiga) pihak yang tidak dapat dipisahkan, yaitu Penerbit Kartu Kredit (*Issuer*), Pedagang (*Merchant*), dan Pemegang Kartu Kredit (*Cardholder*). Penerbit kartu kredit yaitu bank atau lembaga keuangan yang khusus bergerak di bidang penerbitan kartu kredit atau lembaga keuangan yang, di samping bergerak dalam bidang penerbitan kartu kredit, juga bergerak di bidang kegiatan-kegiatan lembaga keuangan lainnya sebagai pihak dalam perjanjian penerbitan kartu kredit yang melakukan penerbitan kartu kredit. Pedagang (*Merchant*) adalah penjual atau pengusaha dagang yang bekerja sama dengan pihak penerbit sehingga pemegang kartu dapat melakukan transaksi menggunakan kartu kredit kepadanya. Pemegang Kartu Kredit (*Cardholder*) yakni orang perseorangan sebagai pihak dalam perjanjian penerbitan kartu kredit yang namanya tertera pada kartu kredit, yang telah memenuhi syarat dan prosedur yang ditetapkan oleh penerbit, sehingga mempunyai hak untuk memanfaatkan kartu kredit miliknya dalam melakukan transaksi dengan Pedagang (Pramuhadi, 2018).

Kartu kredit dapat diterbitkan oleh bank atau lembaga selain bank untuk kepentingan nasabahnya. Menurut UU Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan lembaga selain bank yang dapat menerbitkan kartu kredit menurut PBI APMK adalah badan usaha bukan bank yang berbadan hukum dan didirikan berdasarkan hukum Indonesia, yang telah memperoleh izin usaha dari Menteri Keuangan Republik Indonesia sebagai perusahaan yang dapat melakukan kegiatan usaha kartu kredit.

Berikut merupakan sistem kerja kartu kredit yaitu (Kasmir, 2018): Pemegang kartu yang melakukan pembelanjaan membayar transaksi dengan memberikan kartu kredit atas namanya sendiri untuk dilakukan proses pembayaran dengan menggunakan mesin EDC. Setelah pedagang memasukan data transaksi pada mesin EDC, mesin EDC tersebut akan mengeluarkan secarik kertas berupa bukti belanja yang kemudian akan ditandatangani oleh pemegang kartu kredit untuk membuktikan kepemilikan kartu. Langkah selanjutnya, pihak *merchant* (pedagang) akan menagih sejumlah pembayaran kepada bank atau lembaga pembiayaan dengan berdasarkan bukti belanja yang diperolehnya pada saat dilakukannya transaksi antara pedagang dan pemegang kartu kredit, sehingga pihak bank atau lembaga pembiayaan akan melakukan pembayaran atas transaksi tersebut dimana telah dilakukan perjanjian kerja sama antara *merchant* dan bank atau lembaga pembiayaan. Selanjutnya pihak bank atau lembaga pembiayaan yang melakukan penagihan kepada pemegang kartu kredit dengan batas waktu yang telah disepakati bersama atas pembayaran transaksi yang telah dilakukan oleh bank atau lembaga pembiayaan kepada pedagang berdasarkan bukti belanja yang ditunjukkan. Pada akhirnya pemegang kartu akan melakukan pembayaran sejumlah nominal yang tertera pada tagihan yang diberikan oleh pihak bank atau lembaga pembiayaan atas transaksi-transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu menggunakan kartu kreditnya, sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan dan disepakati, dan apabila pemegang kartu terlambat dalam melakukan pembayaran atas tagihan tersebut, akan dikenakan penalti berupa denda ditambah dengan suku bunga yang ketentuannya telah ditetapkan dan disepakati bersama.

Terdapat cukup banyak kasus terkait kartu kredit dimana pemegang kartu kredit menerima tagihan atas transaksi yang tidak pernah dilakukan oleh pemegang kartu kredit tersebut yang kemudian menyebabkan kerugian. Dalam beberapa kasus, pemegang kartu kredit bukan hanya mengalami kerugian immateriil tetapi bahkan kerugian materiil. Seperti kasus yang terjadi pada WF yang merupakan seorang pemegang kartu kredit yang diterbitkan oleh suatu bank (selanjutnya disebut Bank X). Pada tanggal 29 Desember 2018, WF menutup kartu kredit dari Bank X dengan alasan berjaga-jaga karena kartu kredit dari bank lainnya yang dimiliki oleh WF digunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Surat penutupan kartu kredit tersebut telah diterima oleh WF pada tanggal 8 Januari 2019 melalui surat elektronik (*e-mail*). Pada tanggal 10 Januari 2019, WF menerima kartu kredit baru dari Bank X yang dibungkus dalam sebuah amplop dan ditemukan adanya tulisan “Segera aktifkan kartu kredit dan PIN Anda” pada sisi luar amplop tersebut.

WF tidak membuka amplop tersebut, tetapi pada tanggal 23 Februari 2019 menerima tagihan sebesar Rp 1.441.000,- dengan biaya keterlambatan Rp 43.230,- dan biaya bunga Rp 40.174,-. WF kemudian menghubungi pihak Bank melalui telepon untuk bertanya mengenai tagihan tersebut. Pihak Bank mengatakan bahwa transaksi tersebut dilakukan pada tanggal 10 Januari 2019, dimana pada tanggal *tersebut* WF baru menerima kartu kredit tersebut. Pihak Bank juga baru mengirimkan ulang *e-mail* berisi tagihan Bulan Januari pada tanggal 24 Februari 2019 setelah WF mengatakan bahwa ia belum menerima tagihan Bulan Januari kepada pihak Bank.

Dalam tagihan tersebut ditemukan bahwa tagihan tersebut berasal dari pembelian *online* yang tidak pernah dilakukan oleh WF. Bahkan amplop yang membungkus kartu kredit yang diterima oleh WF masih tertutup rapat, yang berarti WF sendiri belum mengetahui kode CVC dari kartu kredit tersebut. Serta WF juga mengaku bahwa ia belum mengaktifkan kartu kredit tersebut.

Seseorang yang mengalami kerugian akibat perbuatan pihak lain berhak mendapatkan perlindungan hukum. Menurut Satjipto Raharjo perlindungan hukum merupakan perlindungan atas hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain agar segenap masyarakat dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum tanpa terkecuali (Satjipto, 2000). Perlindungan hukum dapat diberikan dalam berbagai bentuk, contohnya berupa kompensasi, pemberian restitusi, bantuan hukum, dan pelayanan medis (Soekanto, 1984). Perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat dapat berbentuk lisan maupun tertulis dan bersifat *represif* maupun bersifat *preventif*. Perlindungan hukum merupakan perwujudan dari fungsi hukum yang mempunyai teori bahwa hukum menciptakan suatu ketertiban, keadilan, kemanfaatan, kedamaian, dan kepastian.

Dengan adanya kerugian yang diderita oleh pemegang kartu kredit, maka pemegang kartu kredit dapat melakukan beberapa upaya hukum untuk mendapatkan haknya kembali demi tercapainya perlindungan hukum. Upaya hukum yang dapat diusahakan oleh pemegang kartu kredit yang mengalami kerugian antara lain, pertama-tama melakukan pengaduan kepada pihak penerbit kartu kredit dimana menurut POJK perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yakni dalam Pasal 32 ayat (1) bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.

Kemudian apabila upaya tersebut telah dilakukan oleh pemegang kartu kredit yang merasa dirugikan tetapi atas pengaduan tersebut tidak tercapai kesepakatan penyelesaian maka pemegang kartu kredit dan penerbit kartu kredit dapat melakukan penyelesaian sengketa baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan, dengan syarat pengaduan kepada pihak penerbit kartu kredit telah

diselesaikan. Menurut Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dimuat dalam daftar alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut dapat ditempuh dengan upaya mediasi, ajudikasi, ataupun arbitrase.

Apabila kedua upaya tersebut telah dilakukan dan tidak tercapai kesepakatan penyelesaian, maka pemegang kartu kredit dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara melakukan gugatan yang ditujukan kepada pihak penerbit kartu kredit pada pengadilan negeri.

Pasal 1365 KUHPerdara mengatur bahwa tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Menurut Munir Fuady, dikatakan bahwa unsur-unsur dari perbuatan melawan hukum adalah (Fuady, 2010): (1) Adanya suatu perbuatan; (2) Perbuatan tersebut melawan hukum; (3) Adanya kesalahan dari pihak pelaku; (4) Adanya kerugian bagi korban; (5) Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Tetapi menurut Suharnoko, definisi dari perbuatan melawan hukum telah diperluas yaitu melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang mengandung pelanggaran terhadap hak subjektif orang lain, melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, tata susila atau kepatutan, ketelitian, dan kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta benda orang lain (Suharnoko, 2004).

Bank selaku penerbit kartu kredit mempunyai kewajiban tertentu yang diatur dengan Peraturan Bank Indonesia yakni PBI APMK. Kewajiban penerbit kartu kredit yang diatur pada PBI APMK, antara lain: penerbit kartu kredit bank atau lembaga selain bank wajib memperoleh izin dari Bank Indonesia; penerbit kartu kredit memberikan atau menyerahkan kartu kredit yang diterbitkan berdasarkan permohonan yang telah ditandatangani oleh calon pemegang kartu; penerbit kartu kredit dalam penerbitan kartu kredit wajib memperhatikan batas minimum usia calon pemegang kartu, batas minimum pendapatan calon pemegang kartu, batas maksimum plafon kredit yang dapat diberikan kepada pemegang kartu, batas maksimum jumlah penerbit yang dapat memberikan fasilitas kartu kredit, batas minimum pembayaran oleh pemegang kartu; penerbit kartu kredit wajib memberikan informasi secara tertulis kepada pemegang kartu paling kurang meliputi: prosedur dan tata cara

penggunaan kartu kredit, hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartu kredit dan konsekuensi atau risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu kredit, hak dan kewajiban pemegang kartu, tata cara pengaduan atas kartu kredit yang diberikan dan perkiraan lamanya waktu penanganan pengaduan tersebut, pola dan tata cara serta komponen yang dijadikan dasar perhitungan biaya-biaya atas kartu kredit seperti bunga, biaya (*fee*) dan denda kartu kredit, informasi mengenai jenis biaya (*fee*) dan denda yang dikenakan, prosedur dan tata cara pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit, dan ringkasan transaksi pemegang kartu kredit, berdasarkan permohonan dan/atau persetujuan pemegang kartu kredit; penerbit kartu kredit wajib menyampaikan lembar tagihan kepada pemegang kartu secara benar, akurat, dan tepat waktu.

Bank selaku penerbit kartu kredit mempunyai kewajiban yaitu wajib menyampaikan lembar tagihan kepada pemegang kartu secara benar, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan Pasal 16A ayat (1) PBI APMK. Pada kasus diatas, bank selaku penerbit kartu kredit menyampaikan lembar tagihan kartu kredit kepada WF secara tidak benar dan tidak tepat waktu. WF secara tiba-tiba ditagih pada bulan Februari 2019 merasa bingung dan mengatakan bahwa tidak menerima adanya tagihan bulan Januari 2019. Setelah itu WF baru menerima lembar tagihan yang berisi tagihan dan biaya denda serta bunga dikarenakan bank menyampaikan lembar tagihan tidak tepat waktu yakni menyampaikan lembar tagihan kartu kredit bulan Januari 2019 pada 24 Februari 2019.

Selain tidak tepat waktu, lembar tagihan tersebut tidak benar adanya. Lembar tagihan tersebut dikatakan tidak benar karena bank menyampaikan lembar tagihan atas transaksi yang tidak pernah dilakukan oleh WF. WF tidak pernah melakukan aktivasi maupun menggunakan kartu kreditnya tersebut, bahkan WF belum membuka amplop segel dari kartu kredit tersebut sehingga WF belum mengetahui nomor kartu serta nomor CVC (*Card Verification Code*) yang seharusnya digunakan apabila melakukan pembayaran atas transaksi atau pembelian *online*. WF baru menerima kartu kredit tersebut pada tanggal 10 Januari 2019, kemudian WF mengetahui bahwa tagihan tersebut berasal dari pembelian *online* yang dilakukan pada tanggal 10 Januari 2019. Terdapat suatu kontradiksi antara fakta dan tagihan yang diberikan kepada WF karena berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu petugas bank melalui *customer service* diketahui bahwa kartu kredit baru dapat digunakan untuk melakukan pembelian *online* dalam waktu 1 (satu) hari kerja setelah dilakukan aktivasi. Sedangkan kartu kredit baru yang dikirim oleh pihak penerbit kartu kredit kepada pemegang kartu kredit selalu dalam keadaan belum dilakukannya aktivasi demi keamanan para pihak.

Selain itu, bank selaku penerbit kartu kredit telah melanggar hak yang dimiliki oleh pemegang kartu kredit. Penerbit kartu kredit termasuk dalam pengertian pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

Pemegang kartu kredit termasuk dalam pengertian konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 2 POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pemegang kartu kredit adalah seorang konsumen jasa dari Bank selaku pelaku usaha, sehingga pemegang kartu kredit mempunyai hak yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen memiliki hak sebagai berikut:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan undang-undang lainnya.

WF sebagai konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, tetapi pada kasus yang terjadi, bank telah melanggar hak WF sebagai konsumen karena

WF tidak mendapatkan kenyamanan atas jasa yang diberikan oleh bank. Ketidaknyamanan tersebut berupa tagihan kartu kredit yang tidak benar yang tidak seharusnya diterima oleh WF.

Dengan adanya tagihan yang tidak benar, WF yang tidak melunasi tagihan tersebut beresiko untuk menerima akibat dari tidak membayar tagihan kartu kredit. Terdapat beberapa konsekuensi yang harus ditanggung pemegang kartu kredit yang tidak membayar ataupun telat membayar tagihan kartu kredit, seperti: (1) diwajibkan membayar bunga yang besarnya paling banyak 2,25% (dua koma dua lima persen) dari tagihan kartu kredit per bulan apabila tidak membayar tagihan kartu kredit serta ketika melakukan pembayaran setelah tanggal jatuh tempo (SE BI No 14/17/DASP tentang Perubahan atas SE BI No 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu); (2) diwajibkan membayar denda keterlambatan yang besarnya paling banyak 3 % (tiga persen) dari total tagihan dan tidak melebihi Rp 150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah) (SE BI No 14/17/DASP tentang Perubahan atas SE BI No 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu); (3) ditagih secara terus menerus secara bertahap dimulai melalui telepon hingga mendatangkan *debtcollector*; (4) *kolektabilitas* atau nilai kemampuan membayar menurun sehingga akan mempengaruhi fasilitas kredit yang dapat diberikan kepada pemegang kartu di kemudian hari; (5) masuk ke dalam daftar *blacklist* dari daftar pemeriksaan data informasi calon debitur (*BI Checking*) yang berakibat tidak dapat melakukan pengajuan pinjaman dalam bentuk apapun ke bank manapun. Atas dasar ini, WF selaku pemegang kartu yang menerima tagihan kartu kredit yang tidak benar mengalami kerugian immateriil berupa ketakutan atas kemungkinan konsekuensi-konsekuensi yang tidak seharusnya diterima olehnya.

Atas perbuatan bank tersebut, dapat dikatakan bahwa bank telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum karena telah menggenapi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, yakni:

1. Bank selaku penerbit kartu kredit telah melakukan suatu perbuatan yakni menyampaikan suatu lembar tagihan kartu kredit kepada WF selaku pemegang kartu kredit.
2. Bank telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri. Kewajiban hukum diartikan sebagai kewajiban yang berdasarkan hukum baik tertulis maupun tidak tertulis. Bank melakukan penyampaian lembar tagihan yang tidak benar dan tidak tepat waktu kepada WF dimana perbuatan tersebut bertentangan dengan kewajiban penerbit kartu yang diatur dalam Pasal 16A ayat (1) PBI APMK bahwa Penerbit Kartu Kredit wajib menyampaikan lembar tagihan kepada Pemegang Kartu secara benar, akurat, dan tepat waktu. Serta perbuatan Bank tersebut yang melakukan penyampaian lembar tagihan secara tidak benar

bertentangan dengan hak orang lain yaitu WF sebagai pemegang kartu kredit atau konsumen yang diatur pada Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen yaitu menyebabkan ketidaknyamanan pada saat menggunakan jasa oleh Bank selaku pelaku usaha.

3. Bank telah melakukan kesalahan atas penyampaian lembar tagihan yang tidak benar kepada WF karena WF tidak melakukan transaksi apapun menggunakan kartu kreditnya tersebut. Hal tersebut dapat diketahui dengan adanya tanda terima pengiriman kartu kredit bahwa WF baru menerima kartu kreditnya pada tanggal 10 Januari 2019. Pada tagihan yang diberikan oleh bank kepada WF diketahui bahwa tagihan tersebut muncul karena adanya transaksi pembelian *online* yang dilakukan pada tanggal 10 Januari 2019, sedangkan berdasarkan informasi yang didapatkan dari petugas bank diketahui bahwa penggunaan kartu kredit untuk pembelian *online* baru dapat dilakukan dalam waktu 1 (satu) hari kerja setelah dilakukannya aktivasi. Dan juga kartu baru yang dikirimkan oleh Bank kepada pemegang kartu selalu dalam keadaan belum diaktifkan atau belum dilakukannya aktivasi.
4. WF selaku pemegang kartu mengalami kerugian immateriil berupa kecemasan dan ketidaknyamanan akibat dari adanya tagihan kartu kredit yang tidak benar yang ditujukan kepadanya, dimana menurut Munir Fuady, kerugian akibat perbuatan melawan hukum di samping kerugian materiil, diakui pula konsep kerugian immateriil melalui yurisprudensi (Fuady, 2010), hal ini juga sesuai dengan pendapat Rachmat Setiawan bahwa setiap perbuatan melawan hukum dapat menimbulkan kerugian immateriil, seperti sakit, ketakutan, atau kehilangan kesenangan hidup (Setiawan, 1991).
5. Penyampaian tagihan kartu kredit yang tidak benar yang dilakukan oleh bank tersebut mempunyai hubungan kausal dengan kerugian immateriil yang dialami oleh WF selaku pemegang kartu karena kerugian berupa kecemasan dan ketidaknyamanan yang dialami oleh WF terjadi akibat adanya tagihan kartu kredit yang tidak benar yang tidak seharusnya diterima oleh WF.

Dengan demikian, berdasarkan uraian dan pembahasan tersebut, bank selaku penerbit kartu kredit serta pelaku usaha telah melakukan perbuatan melawan hukum karena memenuhi unsur perbuatan melawan hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, sehingga bank bertanggung gugat atas tagihan kartu kredit yang tidak pernah dipakai yang ditagihkan kepada WF selaku pemegang kartu kredit serta konsumen. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mengenal kerugian dalam bentuk materiil atau ganti rugi yang dapat dinilai dengan uang, tetapi juga kerugian dalam bentuk moril atau idiil, yaitu rasa sakit, kehilangan kesenangan hidup, takut, dan terkejut. Maka WF

dapat menuntut ganti kerugian atas kerugian yang dialami sebagai akibat dari adanya perbuatan melawan hukum berupa tagihan yang tidak benar yang diberikan oleh bank kepada WF.

Atas kerugian yang dialami, WF dapat memperoleh suatu perlindungan hukum. Pasal 1365 KUHPerdata memberikan kemungkinan beberapa jenis penuntutan terhadap perbuatan melawan hukum yakni antara lain (Djojodirdjo, 1982): (1) Ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk uang; (2) Ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk natura atau pengembalian keadaan pada keadaan semula; (3) Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah bersifat melawan hukum; (4) Larangan untuk melakukan suatu perbuatan; (5) Meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum; dan/atau (6) Pengumuman daripada keputusan atau dari sesuatu yang telah diperbaiki.

Dengan adanya kerugian immateriil yang dialami akibat tagihan yang tidak benar yang diberikan, WF dapat meminta ganti kerugian. Berbeda dengan kasus wanprestasi dimana ganti rugi yang diberikan berupa keuntungan yang diharapkan apabila tidak terjadinya wanprestasi, ganti kerugian akibat perbuatan melawan hukum harus diberikan agar WF terposisikan pada keadaan semula (Chandraesmi & Pranoto, 2017) yakni pada saat ia belum menerima tagihan tersebut dan hidup dengan nyaman tanpa adanya kecemasan dan kekhawatiran dengan meniadakan tagihan kartu kredit yang tidak benar yang merupakan perbuatan yang diadakan secara melawan hukum.

D. SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa Pemegang kartu kredit yang mengalami kerugian akibat adanya tagihan kartu kredit yang tidak benar dapat melakukan upaya-upaya hukum berupa (1) melakukan pengaduan kepada pihak penerbit kartu kredit. Apabila penyelesaian tidak tercapai dalam upaya tersebut maka dapat (2) melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yakni dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa melalui upaya mediasi, adjudikasi, ataupun arbitrase. Apabila dengan upaya tersebut belum juga dicapai penyelesaian melalui kesepakatan maka dapat (3) melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara melakukan gugatan yang ditujukan kepada pihak penerbit kartu kredit pada pengadilan negeri.

Bank selaku penerbit kartu kredit bertanggung gugat atas tagihan kartu kredit yang ditagihkan kepada WF selaku pemegang kartu kredit karena bank telah melakukan perbuatan melawan hukum yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri yang diatur pada Pasal 16A ayat (1) PBI APMK. Dalam pembahasan telah dijelaskan pula bahwa WF dapat dikategorikan sebagai konsumen, dimana hak WF sebagai konsumen juga telah dilanggar oleh bank yakni hak yang diatur

dalam Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen. Serta perbuatan bank melakukan penyampaian lembar tagihan yang tidak benar tersebut telah memenuhi semua unsur dari perbuatan melawan hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdota. Oleh karena adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh bank, WF dapat menuntut perlindungan hukum. Dengan adanya kerugian immateriil yang dialami oleh WF selaku pemegang kartu kredit dan konsumen, WF dapat meminta ganti kerugian dalam bentuk natura atau pengembalian keadaan pada keadaan semula dengan meniadakan tagihan kartu kredit yang tidak benar yang telah diberikan oleh bank kepada WF yang mana merupakan perbuatan yang diadakan secara melawan hukum.

Pemegang kartu kredit yang mengalami kerugian dapat melakukan pengaduan kepada pihak penerbit kartu kredit sebagai upaya hukum pertama. Kemudian apabila tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian, hendaknya melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan terlebih dahulu. Apabila masih tidak tercapai kesepakatan penyelesaian barulah melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia Wd, Annisa., Praningtyas, Paramita., & Budiharto. (2017). Tanggung Jawab Bank Penerbit (Card Issuer) Terhadap Kerugian Nasabah Kartu Kredit Akibat Pencurian Data (*Carding*) Dalam Kegiatan Transaksi. *Diponegoro Law Journal*, Vol.6, (No.2).
- Candra, Y. A. (2019). *Pertanggung jawaban Bank Terhadap Nasabah Korban Carding (Studi Putusan 891/Pdt.G/2010/PN.Sby)*. *Civil Law*, Vol.2, (No.1)
- Chandraesmi, Harumi., & Pranoto. (2017). Kajian Mengenai Gugatan Melawan Hukum Terhadap Sengketa Wanprestasi. *Privat Law*, Vol.V, (No.1).
- Djojodirdjo, M. A. M. (1982). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Fuady, M. (1999). *Hukum Perbankan Modern Buku 1*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. (2006). *Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. (2010). *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hermansyah. (2005). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. (2018). *Dasar-Dasar Perbankan*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Mulhadi. (2005). *Prinsip Kehati-hatian (Prudent Banking Principle) dalam Kerangka Undang-Undang Perbankan di Indonesia*. Universitas Sumatra Utara.

- Peraturan Bank Inonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
- Pramuhadi, R. N. (2018). *Gaya Hidup Penggunaan Kartu Kredit Masyarakat Urban di Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Pratiwi, Della Rahmi., Yetty., & Afrita, Indra. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Transaksi Perbankan. *Legal Standing*, Vol.4, (No.2).
- Satjipto, R. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Setiawan, R. (1991). *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: Binacipta.
- Soekanto, S. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Suharnoko. (2004). *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Prenada Media.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- WF. (2019). Kartu Kredit Sudah Diblokir, Nasabah Tetap Dikenakan Tagihan. Retrieved from <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/57900/Kartu-Kredit-Sudah-Diblokir-Nasabah-Tetap-Dikenakan-Tagihan>.