

Kewajiban Bank dalam Menyediakan Informasi Kartu Kredit Kepada Nasabah

Julianto¹, Ernu Widodo², Hartoyo³
^{1,2,3} Universitas Dr. Soetomo
e-mail : juliantoreno07@gmail.com

Abstrak

Perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit terkait informasi yang diberikan secara fiktif serta mekanisme penyelesaian sengketa hukum yang tersedia. Perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit diatur melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pemegang kartu kredit memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur serta perlindungan terhadap data pribadi mereka. Dalam hal terjadi sengketa akibat informasi fiktif, pemegang kartu kredit dapat mengajukan pengaduan kepada OJK, yang memiliki mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Alternatif lain yang tersedia adalah melalui Pengadilan Negeri, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau mekanisme mediasi dan arbitrase yang mungkin disediakan oleh penyedia layanan kartu kredit. Penelitian ini juga memberikan saran bagi pemegang kartu kredit dan penyedia layanan kartu kredit untuk meningkatkan transparansi, keamanan data, dan efektivitas penyelesaian sengketa, sehingga hubungan antara kedua belah pihak dapat berjalan lebih harmonis dan terhindar dari potensi sengketa.

Kata kunci : *Kartu Kredit, Penyelesaian Sengketa, Konsumen*

Abstract

Legal protection for credit card holders regarding information provided fictitiously as well as available legal dispute resolution mechanisms. Legal protection for credit card holders is regulated through various regulations, including the Consumer Protection Law, Personal Data Protection Law, and Financial Services Authority (OJK) regulations. Credit card holders have the right to obtain correct, clear and honest information as well as protection of their personal data. In the event of a dispute resulting from fictitious information, credit card holders can submit a complaint to the OJK, which has a consumer dispute resolution mechanism. Other alternatives available are through the District Court, the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), or mediation and arbitration mechanisms that may be provided by credit card service providers. This research also provides suggestions for credit card holders and credit card service providers to increase transparency, data security and the effectiveness of dispute resolution, so that the relationship between the two parties can run more harmoniously and avoid potential disputes.

Keywords : *Credit Card, Dispute Resolution, Consumer*

PENDAHULUAN

Alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan yang berfungsi sebagai alat pembayaran non tunai. Risiko uang tunai diatas sedikit banyak diminimalkan dengan adanya APMK. Salah satu bentuk alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) adalah kartu kredit, penggunaan kartu kredit dirasakan lebih aman dan praktis untuk segala keperluan , seperti untuk keperluan uang tunai dalam bepergian, bahkan sekarang kartu kredit sudah dapat diguakan untuk segala bentuk pembayaran internasional.(Noviaditya, 2010)

Kartu kredit adalah APMK yang dikeluarkan oleh bank atau lembaga pembiayaan lainnya 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 racquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan *secra* sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

Kartu kredit mempunyai kelebihan-kelebihan tertentu dibandingkan dengan alat pembayaran tunai. Sistem pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kartu kredit ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, waktu yang lebih fleksibel. Tidak dapat dipungkiri banyak manfaat yang didapat dari penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek. Dengan sifatnya yang unik tersebut perlindungan terhadap nasabah dapat menjadi tidak jelas, bahkan perlindungan tersebut tidak diketahui oleh nasabah. Pada akhirnya dapat mengakibatkan masalah-masalah yang timbul dari transaksi tersebut.

Banyaknya kasus mengenai kerugian-kerugian yang dialami nasabah pemegang kartu kredit belakangan ini terlihat bahwa pemegang kartu kredit sebagai konsumen memiliki kedudukan yang lemah, nasabah pemegang kartu kredit tidak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai penggunaan kartu kredit dan fasilitasnya, sehingga pemegang kartu kredit tidak mendapatkan kenyamanan dalam hal bertransaksi dalam menggunakan kartu kredit.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur bahwa perjanjian jual-beli menganut "sistem obligatoir", artinya perjanjian jual-beli meletakkan hak dan kewajiban bertimbal balik antara kedua belah pihak, jadi apabila merchant tidak memenuhi kewajibannya dengan memberikan jumlah tagihan yang sesuai kepada pemilik kartu kredit maka terjadilah wanprestasi. Perjanjian jual-beli juga menganut "sistem kausal" atau sistem sebab-akibat, artinya jika titel yang mendasarinya tidak sah, maka perjanjian tersebut tidak sah.

Kepentingan konsumen seolah-olah tertinggal jauh jika dibandingkan dengan kepentingan para pelaku usaha, bahkan hak-hak konsumen termasuk menuntut ganti rugi pada saat konsumen dirugikan akibat mengkonsumsi, menggunakan barang dan jasa untuk kebutuhannya tidak jelas peraturannya. Pemegang kartu kredit ataupun kartu debit dan produk lainnya sebagai alat transaksi non tunai seringkali berada dalam pihak yang dirugikan akibat kurangnya informasi yang jelas dari bank atau lembaga pembiayaan penerbit kartu. Dalam salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan disebutkan dalam pasal 14 angka (1) : "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat."

Salah satu kerugian yang sering dialami oleh nasabah pemegang kartu kredit ialah adanya informasi yang diberikan oleh pihak bank tidak sesuai dengan informasi akurat, terkadang informasi yang diberikan kepada pemegang kartu kredit berupa promo atau *cashback*, *cashback* .bagaimana perlindungan terhadap konsumen kartu kredit, karena sering sekali konsumen menjadi korban agar pihak Bank mendapatkan keuntungan yang besar, akibatnya tidak tercapainya informasi secara aktual. Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) disebutkan bahwa "tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".(Bahsan, 2007)

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah penelitian *statute approach* dan *conceptual approach*. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan *Conceptual approach* dimana meninjau pendapat / doktrin ahli hukum terkait dengan permasalahan yang disajikan.

Bahan hukum penelitian meliputi bahan hukum primer yaitu Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dan bahan hukum sekunder yaitu buku-buku, artikel, jurnal penelitian hukum, serta literatur-literatur yang berhubungan dengan

topik penelitian. Pengumpulan bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu dengan menggunakan teknik telaah arsip atau studi pustaka terhadap buku-buku, jurnal, artikel, tesis atau karya para pakar yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan Analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yang mengemukakan data dan informasi tersebut kemudian dianalisis dengan memakai beberapa kesimpulan sebagai temuan dari hasil penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna kartu kredit merupakan persoalan yang patut mendapatkan perhatian dari berbagai pihak terutama pihak bank. Bank sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya terutama bagi nasabah pengguna kartu kredit hal ini disebabkan karena nasabah memiliki arti penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu bank. Terkait dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen maka perlindungan bagi nasabah pengguna kartu kredit dapat dilihat sebagai berikut:

Pada tahap pra transaksi

Tahap pratransaksi ini terdiri dari :

Pengenalan produk kartu kredit kepada nasabah baik melalui brosur, iklan media cetak maupun elektronik (menurut ketentuan Pasal 9 Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/ atau jasa secara tidak benar).

Pemberian informasi kartu kredit kepada nasabah (Pasal 7 huruf b Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan).

Pada tahap transaksi

Penandatanganan aplikasi kartu kredit dimana aplikasi kartu kredit tersebut telah dipersiapkan sebelumnya secara sepihak oleh pihak bank dalam bentuk baku. (Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan / atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang memuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian).

Tahap setelah transaksi

Penyelesaian sengketa kartu kredit diselesaikan melalui cara damai (Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum dan, penyelesaian sengketa yang dilakukan tanpa melalui pengadilan ataupun BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (penyelesaian sengketa secara damai). Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa penyelesaian sengketa dapat diselesaikan di luar pengadilan).

Nasabah pemegang kartu kredit memiliki kedudukan (*bargain position*) yang lemah bila dibandingkan dengan bank, sehingga apabila timbul suatu permasalahan maka akan merugikan nasabah. Nasabah sering dijadikan obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya, misalnya melalui promosi atau iklan baik media cetak ataupun elektronik, cara penjualan dan penerapan perjanjian standar atau baku (*standar contract*) yang merugikan hak-hak dan kepentingan nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu peraturan yang dapat melindungi kepentingan konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. (Kristiyant, 2011)

Perlindungan hukum pemegang kartu kredit menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna kartu kredit apabila ditinjau dari Undang-undang Perbankan maka dapat diketahui bahwa berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 29 ayat (4) dan ayat (5) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa, bank

dalam memberikan kredit dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara – cara yang tidak merugikan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank. Selain itu untuk kepentingan nasabah, bank juga menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Menurut penulis, dengan terbitnya Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/25/DKSP Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Menggunakan Kartu ini adalah termasuk upaya hukum pencegahan (preventif). Langkah ini tepat dilakukan mengingat setiap tahun selalu bertambah pengaduan/laporan tentang terjadinya penyalahgunaan kartu. Sebagai contoh, ketika kartu hilang/dicuri tanpa nasabah menyadari, yang kemudian digunakan untuk transaksi di merchant-merchant tertentu yang untuk saat ini masih memberlakukan penggunaan tanda tangan sebagai bukti pemegang kartu tanpa adanya cross check lagi oleh kasir tentang benar tidaknya bahwa pengguna adalah pemegang kartu yang sebenarnya. Dalam hal peningkatan keamanan, maka pihak penerbit diwajibkan untuk mengimplementasikan mengenai PIN 6 digit sebagai sarana autentifikasi dan verifikasi. Batas akhir pelaksanaan aturan ini adalah pada tahun 2020.

Dari transaksi belanja di merchant, ada transaction alert kepada pemegang kartu kredit dengan menggunakan teknologi layanan pesan singkat (sms) atau sarana lainnya berdasarkan pilihan pemegang kartu kredit. Pilihan penggunaan transaction alert selain dari penggunaan PIN 6 digit adalah untuk perlindungan terhadap nasabah.(Subagyo, 2005)

Menurut Veithzal Rivai, dalam Surat Edaran Nomor 14/17/DASP/2012 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 13 April 2009 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu kredit, penerbit wajib memberikan informasi tertulis kepada pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur dan tata cara pengguna kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut;
- 2) Hak dan kewajiban pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya, termasuk segala konsekuensi/resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan Personal Identification Number (PIN) kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui kartu kredit
 - b) Hak dan tanggung jawab pemegang kartu dalam hal terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang kartu dan/atau penerbit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan system penerbit, atau sebab yang lainnya.
 - c) Jenis dan besarnya biaya yang dikenakan
 - d) Tata cara dan konsekuensi apabila pemegang kartu tidak lagi berkeinginan menjadi pemegang kartu.(Simorangkir, 2008)

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pasca Berlakunya Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/25/DKSP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.

Aturan mengenai implementasi penggunaan PIN 6 digit terhadap kartu kredit sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/25/DKSP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu baru akan berakhir pada tahun 2020 nanti. Saat ini, implementasi PIN 6 digit masih dalam tahap pelaksanaan, akan tetapi bukan tidak mungkin, setelah implementasi penggunaan PIN 6 digit dilakukan sepenuhnya, masih tetap akan ada masalah yang timbul. Dengan semakin pesatnya temuan sistem perbankan, kegiatan transaksi keuangan mengarah kepa penggunaan yang sebagai suatu komoditi yang tidak berbentuk secara konkret (intangible money).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan kartu kredit sebagai salah satu kebutuhan masyarakat sebagai alat pembayaran, maka keamanan terhadap penggunaan kartu harus ditingkatkan, baik tingkat teknologi keamanan terhadap sistem pembayaran maupun terhadap kewanaman kartu.

Dikerluarkannya Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/25/DKSP Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu disini untuk menjamin pelaksanaan hak dan kewajiban secara adil bagi semua pihak, dengan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran dan meningkatkan aspek

perlindungan agar pengguna kartu kredit mendapatkan kepastian hukum. Apabila setiap penerbit mematuhi peraturan yang telah digariskan serta para pemegang kartu memaklumi batasan dan mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan, maka diyakini pertumbuhan kartu kredit akan tumbuh sehat secara keseluruhan dan akan dapat membantu dan memelihara sistem pembayaran yang efisien

Gustav Radbruch mengatakan sampai pada keyakinan bahwa keadilan terhadap manusia individual merupakan batu sendi bagi perwujudan keadilan dalam hukum. Dari sini pula tiga aspek hukum itu disusun dalam urutan structural yang dimulai dari keadilan, kepastian, dan diakhiri finalitas. Maka bila perkembangan kolektif ditentukan sebagai finalitas hukum, maka ia tetap tunduk pada keadilan dan kepastian hukum. Ini untuk menghindari kesewenang-wenangan. Aturan mengenai implementasi penggunaan PIN 6 digit terhadap kartu kredit sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/25/DKSP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu baru akan berakhir pada tahun 2020 nanti. Saat ini, implementasi PIN 6 digit masih dalam tahap pelaksanaan, akan tetapi bukan tidak mungkin, setelah implementasi penggunaan PIN 6 digit dilakukan sepenuhnya, masih tetap akan ada masalah yang timbul. Dengan semakin pesatnya temuan sistem perbankan, kegiatan transaksi keuangan mengarah kepada penggunaan yang sebagai suatu komoditi yang tidak berbentuk secara konkret (intangible money).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan kartu kredit sebagai salah satu kebutuhan masyarakat sebagai alat pembayaran, maka keamanan terhadap penggunaan kartu harus ditingkatkan, baik tingkat teknologi keamanan terhadap sistem pembayaran maupun terhadap keamanan kartu.

Dikeluarkannya Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/25/DKSP Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu disini untuk menjamin pelaksanaan hak dan kewajiban secara adil bagi semua pihak, dengan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran dan meningkatkan aspek perlindungan agar pengguna kartu kredit mendapatkan kepastian hukum. Apabila setiap penerbit mematuhi peraturan yang telah digariskan serta para pemegang kartu memaklumi batasan dan mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan, maka diyakini pertumbuhan kartu kredit akan tumbuh sehat secara keseluruhan dan akan dapat membantu dan memelihara sistem pembayaran yang efisien.

Gustav Radbruch mengatakan sampai pada keyakinan bahwa keadilan terhadap manusia individual merupakan batu sendi bagi perwujudan keadilan dalam hukum. Dari sini pula tiga aspek hukum itu disusun dalam urutan structural yang dimulai dari keadilan, kepastian, dan diakhiri finalitas. Maka bila perkembangan kolektif ditentukan sebagai finalitas hukum, maka ia tetap tunduk pada keadilan dan kepastian hukum. Ini untuk menghindari kesewenang-wenangan.

Pengaturan Perjanjian Kartu Kredit

Perjanjian dalam KUHPerduta (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) diatur dalam buku III tentang perikatan. Bab kedua, bagian kesatu sampai dengan bagian keempat. Pasal 1313 KUHPerduta mengatakan bahwa suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Perjanjian kartu kredit adalah suatu perjanjian yang dilakukan nasabah untuk mengikatkan dirinya kepada bank yang memberikan hak kepada nasabah dalam menggunakan kartu kredit dengan menanda tangani formulir rekening pada bank dan dapat memperoleh barang-barang atau jasa tanpa perlu membayar secara langsung. Perjanjian kartu kredit merupakan hal yang paling mendasar yang diberikan oleh bank sebelum nasabah memperoleh pemakaian kartu kredit. Perjanjian kartu kredit lahir pada saat para pihak mengatakan sepakat untuk mengikatkan dirinya dengan didasarkan adanya itikad baik. Lahirnya perjanjian kartu kredit menimbulkan akibat hukum yang sangat mempengaruhi pembuatan kartu kredit dan pencabutan kartu kredit.

Perjanjian kartu kredit merupakan salah satu bentuk perjanjian khusus yang tunduk pada ketentuan Buku III KUH Perdata. Sumber hukum utama kartu kredit adalah ketentuan mengenai perjanjian pinjam pakai habis dan perjanjian jual beli bersyarat yang diatur dalam Buku III KUH Perdata. Kedua sumber hukum utama tersebut dibahas dalam konteksnya dengan kartu kredit.

Menurut Pasal 1513 KUH Perdata bahwa pembeli wajib membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan menurut perjanjian.

Berdasarkan ketentuan dalam 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 14 / 2 /PBI/ 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kredit, Kartu Kredit adalah Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kredit (APMK) yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.

Perjanjian Kartu Kredit diatur dalam beberapa ketentuan sebagai berikut :

- 1) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu sebagaimana Peraturan Bank Indonesia Nomor : 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kredit.
- 2) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum.
- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 11/POJK.03/2015 tentang Ketentuan Kehati-hatian Dalam Rangka Stimulus Perekonomian Nasional Bagi Bank Umum. (Sjahdeini, 1993)

Berikut ini akan diuraikan ketiga bentuk penyelesaian sengketa tersebut di atas sebagai berikut :

a) Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga (a third party), suatu pihak luar yang netral (a neutral outsider) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut,

Mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan ADR yang ada.

Sebelumnya lahir Undang-undang Perlindungan Konsumen yang membuka kesempatan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, penyelesaian sengketa melalui mediasi telah dikenal dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan. Penggunaan mediasi untuk penyelesaian sengketa lingkungan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Pengelolaan Lingkungan Hidup tidak disebutkan secara tegas kata mediasi, namun disebutkan tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat menggunakan jasa pihak ketiga, sedangkan dalam Undang-undang Ketenagakerjaan secara tegas disebutkan bahwa jalur penyelesaian di luar pengadilan dapat ditempuh arbitrase atau mediasi.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketanya melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa, yaitu dengan memasukkan sebagai klausul perjanjian atau setelah timbul sengketa kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya melalui mediasi. Dari dua cara tersebut lebih menguntungkan jika cara pertama yang ditempuh karena para pihak yang bersengketa sejak awal telah menginginkan mediasi sehingga kemungkinan berhasilnya proses mediasi lebih besar.

Kesepakatan penyelesaian sengketa melalui mediasi sebelum timbulnya sengketa konsumen sulit dilakukan karena perjanjian antara produsen dengan konsumen biasanya tidak tertulis atau tidak dicantumkan klausul-klausul tertentu secara rinci bahkan orang yang tidak terikat perjanjian dengan produsen pun dapat menuntut ganti rugi, sehingga untuk sengketa konsumen lebih tepat digunakan. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang

fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator yang memudahkan negosiasi antara para pihak atau membantu mereka dalam mencapai kompromi atau kesepakatan

Selain definisi mediasi ini, masih banyak definisi lain yang berbeda-beda, namun pada umumnya orang sepakat bahwa tujuan dari proses mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik.

Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung. Meskipun kekurangan gigi karena tidak memberikan putusan dalam proses mediasi, akan tetapi keterlibatan mediator mengubah atau memengaruhi dinamika negosiasi.

Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakikatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi, sehingga hasil penyelesaian dalam bentuk kompromi terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak, dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final dan tidak pula mengikat secara mutlak, tetapi tergantung pada iktikad baik untuk memenuhi secara sukarela. Keuntungan penyelesaian sengketa (SOEKORINI, 2015) melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing. Dengan demikian pembuktian tidak lagi menjadi beban yang memberatkan para pihak.

Keuntungan lain dalam penggunaan mediasi dalam penyelesaian sengketa karena penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), saling memberikan keuntungan dalam kompromi, hubungan kedua pihak bersifat kooperatif, tidak ada pihak yang kalah atau menang, tetapi sama-sama menang, serta tidak emosional. Demikian pula, merupakan keuntungan karena mediasi hanya merupakan langkah awal penyelesaian sengketa yang tidak menyebabkan tertutupnya kemungkinan penyelesaian sengketa di pengadilan apabila para pihak tidak mencapai kompromi.

Keuntungan yang didapat jika menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerjasama untuk mencapai kompromi maka pembuktian tidak lagi menjadi bebas yang memberatkan para pihak, menggunakan cara mediasi berarti penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), tidak ada pihak yang menang atau kalah, serta tidak emosional.

Khusus pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak dipisahkan antara keanggotaan mediator, konsiliator, dan arbiter tetapi anggota BPSK bertindak sebagai mediator, konsiliator atau arbiter tergantung pada pilihan penyelesaian yang dikehendaki oleh pihak yang bersengketa.

Oleh karena itu, tidak adanya pemisahan keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut, penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti bahwa setiap sengketa diusahakan diselesaikan melalui mediasi, apabila penyelesaian tersebut gagal barulah clitingkatkan menjadi penyelesaian melalui konsiliasi, dan seterusnya apabila masih gagal, penyelesaian dilakukan melalui peradilan arbitrase.

b) Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.¹¹ Arbitrase sudah sejak lama dikenal di Indonesia, bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 November 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KAD1N) Nomor SKEP/152/DPH/1977.

BANI yang didirikan dan diprakarsai oleh KADIN dan merupakan organisasi yang bersifat otonom atau tidak boleh dicampuri oleh kekuasaan lain ini dimaksudkan sebagai badan arbitrase dalam sengketa-sengketa perdata yang timbul mengenai soal-soal

perdagangan, industri, dan keuangan, baik yang bersifat nasional, maupun yang bersifat internasional. Namun demikian, untuk memberi kepercayaan kepada dunia luar, ketentuan tentang arbitrase perlu diharmonisasikan dengan nilai-nilai yang berwawasan internasional.

Cara yang dianggap paling tepat adalah dengan mengambil dasar acuan kepada Uncitral Model Law yang merupakan aturan arbitrase yang dibuat oleh United Nation Committee of International Trade Law, dengan tujuan agar semua negara anggota menjadikannya sebagai model law dalam peraturan perundang-undangan mereka, maupun untuk lingkungan arbitrase institusional. Apabila semua negara mengembalikannya sebagai model, akan terbina keseragaman aturan arbitrase sehingga terjembatani kesenjangan kepentingan perdagangan antara negara maju dengan negara berkembang.

Penyelesaian sengketa melalui peradilan arbitrase ini dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, jika para pihak tersebut telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Walaupun arbitrase ini memiliki kelebihan, pada akhir-akhir ini peran arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan digeser oleh alternatif penyelesaian sengketa yang lain. Alternatif-alternatif lainnya itu memiliki kesamaan dengan arbitrase, di antaranya adalah sederhana dan cepat, prinsip konfidensial, dan diselesaikan oleh atau melibatkan pihak ketiga yang netral dan memiliki pengetahuan khusus secara profesional.¹³ Namun, di balik persamaan itu terdapat perbedaan yang dianggap fundamental dalam pelaksanaannya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada arbitrase, biaya mahal karena walaupun secara teori biayanya lebih murah daripada penyelesaian melalui proses litigasi, berdasarkan pengalaman dan pengamatan, biaya yang harus dikeluarkan hampir sama dengan biaya litigasi, karena terdapat beberapa komponen biaya yang harus dikeluarkan, bahkan kadang-kadang jauh lebih besar daripada biaya litigasi. Komponen biaya tersebut terdiri atas, biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli.
- 2) Pada arbitrase, penyelesaiannya lambat karena walaupun banyak sengketa yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 60-90 hari, namun banyak juga penyelesaian yang memakan waktu panjang bahkan ada yang bertahun-tahun atau puluhan tahun apalagi kalau terjadi perbedaan pendapat tentang penunjukan arbitrase atau hukum yang hendak diterapkan, penyelesaiannya akan bertambah rumit dan Panjang

Besarnya biaya yang harus dikeluarkannya oleh para pihak yang bersengketa melalui peradilan arbitrase tersebut karena undang-undang sendiri tidak memberikan pembatasan-pembatasan tertentu. Demikian pula jangka waktu penyelesaian sengketa dapat menjadi lama karena walaupun dalam undang-undang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa ditentukan bahwa pemeriksaan atas sengketa harus diselesaikan dalam waktu paling lama seratus delapan puluh hari sejak arbiter atau majelis arbitrase dibentuk, namun jangka waktu tersebut masih dimungkinkan diperpanjang untuk jangka waktu yang tidak dibatasi oleh undang-undang.

Berdasarkan kekurangan-kekurangan di ataslah yang merupakan salah satu alasan yang menyebabkan tergesernya penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Di antara alternatif penyelesaian sengketa yang menggeser tersebut adalah mediasi dan konsiliasi.

- 3) Konsiliasi

Merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan yang diartikan sebagai: *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties*. Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan

juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.

Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah- masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menyatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak di mana pada akhirnya kepentingan-kepentingan yang saling mendekat dan selanjutnya dapat dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Keterikatan para pihak terhadap pendapat dari konsiliator menyebabkan penyelesaian sengketa tergantung pada kesukarelaan para pihak.

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (di luar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator.

Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti kata bahwa setiap sengketa diusahakan penyelesaiannya melalui mediasi, jika gagal, penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal juga barulah penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase.

Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggungjawab kepada Presiden. (Pasal 2 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional). Apabila dipandang perlu Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di ibukota Daerah Propinsi untuk membantu pelaksanaan fungsi dan tugasnya.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk melaksanakan fungsi tersebut Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas (Janus, 2006)

SIMPULAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pemegang kartu kredit berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk dan layanan yang mereka gunakan. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi mewajibkan penyedia layanan kartu kredit menjaga kerahasiaan data pribadi dan memberikan informasi yang akurat mengenai data pemegang kartu kredit. OJK mengeluarkan berbagai peraturan untuk melindungi konsumen dalam industri jasa keuangan, termasuk pemegang kartu kredit, dan memastikan bahwa informasi yang diberikan akurat dan tidak menyesatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Az. Nasution. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. diadit media.
Bahsan, M. (2007). *Hukum Jaminan dan Jaminan Kredit Perbankan Indonesia*. PT Raja Grafindo.

- Fuady, M. (1999). *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-undang Tahun 1998*. Citra Aditya Bakti.
- Janus, S. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. aditya bakti.
- Kristiyant, C. T. S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. sinar grafika.
- miru, ahmadi. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen*. RajaGrafindo Persada.
- Noviadya, M. (2010). Perlindungan Hukum Bagi Kreditur Dalam Perjanjian Kredit Dengan Jaminan Hak Tanggungan. *Universitas Sebelas Maret Surakarta*, 1(1), 1.
- Pratama, Ilham Septian Marpaung, D. S. H. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM DAN PERAN BADAN ARBITRASE NASIONAL INDONESIA (BANI) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA HAK ATAS MEREK. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 9(1), 458–461.
- Safudin, & Endrik. (2018). *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*. Intrans Publishing.
- Said, A. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Di Daftar Hitamkan Akibat Kesalahan Sistem Perbankan Menurut UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Lex Crimen Vol. V1*, 53.
- Simorangkir, O. (2008). *Seluk Beluk Bank Komersial*. aksara persada.
- Sjahdeini, S. R. (1993). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. PT Macanan Jaya Cemerlang.
- SOEKORINI, N. (2015). PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK PANGAN YANG BERBAHAYA DALAM MENGHADAPI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN. *Universitas Dr. Soetomo*, 1(1), 4.
- Subagyo. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Widyantari, P. V. (1996). , Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit Perbankan Dengan Jaminan Tanah Yang Belum Bersertifikat Sebelum Proses Pendaftaran Jaminan Tanah Selesai Ditinjau Dari Undang-Undang No 4 Tahun 1996. *Universitas Udayana Denpasar*, 1(1), 10.