



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PEMEGANG KARTU
KREDIT ATAS BIAYA TAMBAHAN (*SURCHARGE*) YANG
DIBEBANKAN OLEH *MERCHANT* SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI**

*Legal Protection for Customers Credit Card Holders of Surcharge by Merchant
When Transact*

Oleh

DEWI PUTRI HASANAH

NIM.140710101234

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PEMEGANG KARTU
KREDIT ATAS BIAYA TAMBAHAN (*SURCHARGE*) YANG
DIBEBANKAN OLEH *MERCHANT* SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI**

*Legal Protection for Customers Credit Card Holders of Surcharge by Merchant
When Transact*

**DEWI PUTRI HASANAH
NIM. 140710101234**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

MOTTO

“Bagaimanapun anda, jadilah orang yang baik”

Whatever you are, be a good one¹

-Abraham Lincoln-

¹Abraham Lincoln, 1809-1865

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua Orang Tua yang sangat penulis sayangi, hormati, dan banggakan Ayahanda Abdus Salam dan Ibunda Pelita Kurniati yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang, semangat, dukungan serta semua pengorbanan yang tak ternilai oleh apapun;
2. Almamater yang saya banggakan Universitas Jember, tempat saya menimba ilmu;
3. Guru-Guruku sejak Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sampai dengan Sekolah Menengah Atas (SMA), serta Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan telah mendidik serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran untuk selalu lebih baik lagi hingga saat ini;

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PEMEGANG KARTU
KREDIT ATAS BIAYA TAMBAHAN (*SURCHARGE*) YANG
DIBEBANKAN OLEH *MERCHANT* SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI**

*Legal Protection for Customers Credit Card Holders of Surcharge by Merchant
When Transact*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh

DEWI PUTRI HASANAH

NIM. 140710101234

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI DISETUJUI

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

MARDI HANDONO, S.H., M.H

NIP: 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota,

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.

NIP: 197306271997022001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PEMEGANG KARTU KREDIT
ATAS BIAYA TAMBAHAN (*SURCHARGE*) YANG DIBEBANKAN OLEH
MERCHANT SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI**

*Legal Protection for Customers Credit Card Holders of Surcharge by Merchant
When Transact*

Oleh :

DEWI PUTRI HASANAH

NIM. 140710101234

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota

Mardi Handono, S.H.,M.H

NIP. 196312011989021001

Ikarini Dani Widiyanti, S.H.,M.H

NIP. 197306271997022001

Mengesahkan :

Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas hukum

Dekan

Dr. Nurul Ghufron, S.H.,M.H

NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20

Bulan : September

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji

Ketua Pengujii

Sekertaris Penguji

Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H., M.Hum

NIP. 198010262008122001

Emi Zulaika, S.H., M.H

NIP. 197703022000122001

Mardi Handono, S.H.,M.H.

NIP. 196312011989021001

.....

Ikarini Dani Widiyanti, S.H.,M.H.

NIP. 197306271997022001

.....

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : DEWI PUTRI HASANAH

NIM : 140710101234

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “
Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pemegang Kartu Kredit Atas Biaya
Tambahkan (*Surcharge*) yang Dibebankan Oleh *Merchant* Saat Melakukan
Transaksi adalah benar – benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan
substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi
manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan
kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya
tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika
ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember , 20 September

Yang Menyatakan

DEWI PUTRI HASANAH

NIM 140710101234

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada TUHAN YANG MAHA ESA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PEMEGANG KARTU KREDIT ATAS BIAYA TAMBAHAN (*SURCHARGE*) YANG DIBEBANKAN OLEH *MERCHANT* SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI"** yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi ilmu hukum dan mencapai gelar sarjana hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan memberikan nasihat serta ilmu yang bermanfaat dan selalu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini ditengah jadwal padat beliau sebagai akademisi di Lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember
2. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Anggota skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan, memberikan ilmu, dan nasihat serta mendampingi penulis hingga terselesainya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum, sebagai Ketua Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., sebagai Sekertaris Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Nurul Ghufron, S.H., M.H., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan persetujuan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., sebagai Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember.
7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., sebagai Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember.
8. Bapak Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., sebagai Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.
9. Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato S.H., M.Si., Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember.
10. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Akademik (DPA) di Fakultas Hukum Universitas Jember.
11. Ayahanda Abdus Salam, dan Ibunda Pelita Kurniati sebagai orang tua istimewa yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Adik Kevin Julio Ramadhani dan Adik Ficky Briliancini yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan agar terselesaikannya skripsi ini.
13. Nenek Sumunar Hariyam yang tidak hentinya memberikan semangat serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Sahabat-Sahabat Bu Lilik dan Kapten dikampus: Alfiannuri Pramutia, Oktaviani Dinta, Nanik Mahmudah, Alfina Farah, Gratia Braganinie, Vivi Yuliana, Melisa Ayu sebagai sahabat terbaik saya selama perkuliahan dari semester awal dan penghibur selama dikampus.
15. Sahabat-Sahabat DKK: Yoga, Shofi, Anis, Luki, Hendra, Rifqi sebagai sahabat yang menghibur dikala jenuh dan selalu memberikan dukungan.
16. Cheppy Anugrah, Zangky Firmansyah, Siti Nur Latifa, Enis Sukmawati, Elia Cahya, Ayu Pricilia, Berlian Permatasari, Zahra Izati, Fedora, Jepta Samuel, Ayu Ratnasari, Arga Dwi, Febby Wicaksono, Dicky Pradika, Fauziah

Triandani, Gita Calista, Vega, teman yang selalu memberikan support dan motivasi.

17. Para teman seperjuangan Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas (UKMF) Asian Law Student's Association Local Chapter Universitas Jember (ALSA LC UJ).
18. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata di Desa Jatisari , Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso, Carolina Hendra, Okky Guntur, dan Citra Yuli serta Bapak Ibu Mahfud yang selalu memberikan inspirasi di setiap waktunya;
19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Jember,20 September 2018

Penulis

RINGKASAN

Bab I skripsi ini berisi tentang pendahuluan mengenai perkembangan dunia perbankan dalam hal transaksi pembayaran dan sistem pembayaran non-tunai menggunakan kartu, dan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini diantaranya : (1) Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit atas biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant*? (2) Apa akibat hukum bagi *merchant* bila membebankan biaya tambahan kepada nasabah? (3) Apa upaya penyelesaian sengketa bagi nasabah atas biaya tambahan yang dibebankan oleh *merchant*?. Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini ada 3 (tiga), yaitu : (1) Untuk mengetahui dan memahami tentang perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit atas biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant* saat melakukan transaksi. (2) Untuk mengetahui dan memahami akibat hukumnya bagi *merchant* yang membebankan biaya tambahan (*surcharge*) kepada nasabah pemegang kartu kredit. (3) Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa bagi nasabah atas biaya tambahan (*surcharge*) oleh *merchant* . Metode penelitian yang digunakan penulis dalam skripsi ini ialah metode pendekatan undang – undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), sedangkan bahan hukum yang digunakan dalam skripsi ini dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu, Bahan Hukum Primer, Bahan Hukum Sekunder dan Bahan Non Hukum, Analisa yang digunakan penulis dalam penulisan ini menggunakan metode deduktif.

Bab II skripsi ini berisi tentang tinjauan pustaka mengenai perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit atas biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant* saat melakukan transaksi antara lain ialah bahwa kartu kredit adalah Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang biasa disebut sebagai kartu plastik yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran. Kartu kredit adalah kartu ukuran kecil yang memuat tanda pengenal yang memberikan hak pada orang yang namanya tertera di atasnya untuk melakukan pembelian barang atau jasa atas rekeningnya dan untuk itu pemegang kartu dikenakan tagihan secara berkala. Setiap transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu kredit memerlukan proses otorisasi terlebih dahulu oleh penerbit mengenai keabsahan dari kartu yang digunakan serta batas limit nominal transaksi yang dilakukan. Otorisasi ini biasanya dilakukan secara on-line dengan meng-insert kartu melalui terminal EDC/POS (*Electronic Data Capture*). Pasal 1 angka 2 Undang – undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan

Transaksi Elektronik menyatakan bahwa transaksi elektronik atau *e-commerce* adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Perlindungan Hukum sendiri yaitu upaya atau tindakan untuk melindungi terhadap subyek hukum.

Bab III skripsi ini berisi tentang pembahasan mengenai bentuk perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit atas biaya tambahan *surcharge* yang dibebankan oleh *merchant* saat melakukan transaksi, akibat hukumnya bagi *merchant* yang membebankan biaya tambahan kepada nasabah pemegang kartu kredit saat melakukan transaksi, dan upaya penyelesaian sengketa bagi nasabah yang mengalami biaya tambahan *surcharge*.

Bab IV skripsi ini berisi tentang kesimpulan dan saran penulisan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit atas biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant* saat melakukan transaksi. Kesimpulan penulis dalam skripsi ini ialah Dasar hukum perlindungan nasabah bank pengguna jasa perbankan kartu kredit adalah perjanjian itu sendiri yang berlaku sebagaimana umumnya perjanjian berdasarkan KUHPerdara Pasal 1267 dan Pasal 1338, serta Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga mengatur tentang informasi yang wajib diberikan oleh Bank mengenai biaya yang harus ditanggung oleh konsumen. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 14/2/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan alat Pembayaran Menggunakan Kartu juga mengatur bank sebagai penerbit harus memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada nasabah sebagai bentuk perlindungan hukum. Akibat hukum bagi *merchant* yang membebankan biaya tambahan (*surcharge*) kepada nasabah adalah akibat yang timbul karena perbuatan yang menyalahgunakan wewenang dengan melakukan perbuatan melawan hukum. Saran penulis dalam skripsi ini ialah masyarakat agar lebih berhati-hati dalam bertransaksi menggunakan kartu kredit. Diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan yang dilakkan oleh pihak yang terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan lembaga perbankan kepada *merchant* atau karyawan agar karyawan maupun pemilik *merchant* tidak menyalahgunakan kewenangannya dalam melakukan hubungan transaksi dengan nasabah.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| HALAMAN PRASYARAT GELAR | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI | viii |
| HALAMAN ORISINALITAS | ix |
| HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH | x |
| HALAMAN RINGKASAN | xiii |
| DAFTAR ISI | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Umum..... | 6 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus..... | 6 |
| 1.4 Metode Penelitian | 7 |
| 1.4.1 Tipe Penelitian..... | 7 |
| 1.4.2 Pendekatan Masalah | 7 |
| 1.4.3 Bahan Hukum | 8 |
| 1.4.4 Analisa Bahan Hukum..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Perlindungan Hukum | 11 |
| 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum..... | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum | 12 |
| 2.2 Nasabah | 13 |
| 2.2.1 Pengertian Nasabah | 13 |
| 2.2.2 Hak dan Kewajiban Nasabah..... | 14 |
| 2.3 Kartu Kredit..... | 15 |
| 2.3.1 Pengertian Kartu Kredit..... | 15 |
| 2.3.2 Dasar Hukum Kartu Kredit..... | 16 |
| 2.4 Biaya Tambahan (<i>Surcharge</i>)..... | 18 |
| 2.4.1 Pengertian Biaya Tambahan (<i>Surcharge</i>)..... | 18 |
| 2.5 Sistem Pembayaran | 20 |
| 2.5.1 Pengertian Sistem Pembayaran | 20 |
| 2.5.2 Jenis-Jenis Sistem Pembayaran | 20 |
| 2.5.3 Para Pihak Dalam Sistem Pembayaran Non Tunai | 25 |
| 2.6 Merchant | 28 |
| 2.5.1 Pengertian <i>Merchant</i> | 28 |
| BAB III PEMBAHASAN | 30 |
| 3.1 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pemegang Kartu Kredit Atas Biaya Tambahan (<i>Surcharge</i>) yang Dibebankan Oleh <i>Merchant</i> saat Melakukan Transaksi..... | 30 |
| 3.2 Akibat Hukum Bagi <i>Merchant</i> yang Membebankan Biaya Tambahan (<i>Surcharge</i>) Kepada Nasabah | 44 |
| 3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Bagi Nasabah atas Biaya Tambahan yang Dibebankan Oleh <i>Merchant</i>..... | 50 |
| BAB IV PENUTUP | 61 |
| 4.1 Kesimpulan..... | 61 |
| 4.2 Saran | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan yang diiringi pula dengan tumbuhnya minat masyarakat untuk mengetahui segala bentuk aktivitas perbankan dewasa ini makin menggembirakan. Salah satu aspek berkembangnya dunia perbankan adalah beragamnya jumlah produk yang ditawarkan dengan teknologi yang modern, sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan untuk melakukan transaksi keuangan dan investasi dengan cepat dan tepat.² Dewasa ini untuk melakukan transaksi, dapat digunakan berbagai sarana pembayaran, mulai dari cara yang paling tradisional, sampai dengan cara yang paling modern sekalipun. Pada awal mula sebelum dikenalnya uang sebagai alat pembayaran, setiap transaksi pembayaran dilakukan melalui cara pertukaran, baik antara barang dengan barang, atau barang dengan jasa, atau jasa dengan jasa. Transaksi semacam ini dikenal dengan nama sistem barter. Dalam perkembangan selanjutnya, ditemukan cara yang paling efisien dan efektif untuk melakukan transaksi pembayaran, yaitu dengan menggunakan uang. Penggunaan uang sebagai alat untuk melakukan pembayaran sudah dikenal luas, penggunaan uang sebagai sarana pembayaran sudah merupakan kebutuhan pokok di hampir setiap kegiatan.

Sistem pembayaran menggunakan uang juga mengalami berbagai hambatan, terutama jika penggunaannya dalam jumlah besar. Hambatan yang pertama adalah risiko membawa uang tunai terutama dalam jumlah besar, di samping risiko membutuhkan tempat, juga risiko keamanan seperti kehilangan dan perampokan. Kemudian risiko kedua adalah risiko rusak dengan berbagai sebab. Oleh karena itu dicarilah sarana pengganti uang tunai sebagai sarana pembayaran yang dapat meminimalkan segala risiko di atas dengan tidak

² Kasmir, 2014, *Dasar-dasar perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm.2

mengurangi fungsi uang tunai itu sendiri³. 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.

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 secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran⁴.

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. Seiring dengan pesatnya penggunaan kartu kredit tersebut, penyalahgunannya juga banyak terjadi.. Tidak jarang dalam

³Allen H. Lipis, Thomas R. Marschall, Jan H. Linker, 1992, *Perbankan Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm v

⁴ Pasal 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 Menggunakan Kartu

menggunakan kartu kredit saat bertransaksi nasabah berada dalam pihak yang dirugikan, 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.

Dari sudut perlindungan konsumen, pengguna teknologi perbankan kartu kredit dalam transaksi non tunai tidak cukup hanya menawarkan berbagai kemudahan bagi konsumen namun pemanfaatan kartu kredit harus diikuti dengan informasi yang cukup secara jelas. Sesuai dengan amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, maka pemerintah Republik Indonesia harus melakukan tindakan yang melindungi konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa setiap anggota masyarakat adalah konsumen. Upaya meraup keuntungan yang berlipat-lipat pihak bank bekerja keras menarik simpati para nasabah, namun mereka lupa akan suatu hal yang terpenting dari itu semua, yaitu kepentingan konsumen untuk mendapatkan layanan nyaman, produk berkualitas, dan transaksi yang aman. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 huruf a : “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

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.” Kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan kartu kredit dalam memenuhi kegiatan ekonomi menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun.

Salah satu kerugian yang sering dialami oleh nasabah pemegang kartu kredit ialah adanya biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh toko (*merchant*) saat melakukan transaksi non tunai menggunakan kartu kredit. Biaya tambahan (*surcharge*) adalah biaya tambahan yang dikenakan untuk layanan, produk, atau tujuan tertentu. Biaya ini dikenakan pada transaksi kartu kredit oleh *merchant* untuk menutupi biaya tambahan karena pembayaran dilakukan secara non tunai dengan kartu kredit. Contohnya beberapa waktu lalu biaya tambahan transaksi kartu kredit yang dipungut oleh sejumlah *merchant* menuai keluhan nasabah. Nasabah mengatakan biaya tambahan berlaku tak cuma untuk pembayaran di *merchant-merchant* kecil, penyedia jasa dan layanan sekaliber SPBU, layanan jasa penerbangan dan bengkel motor ternama pun memberlakukan biaya tambahan untuk setiap transaksi menggunakan kartu kredit. Bahkan, transaksi dengan nominal kecil juga mendapat biaya tambahan. Nasabah dalam menggunakan kartu kredit yang digesek oleh petugas atau pemilik *merchant* di mesin *Electronic Data Capture* (EDC) kerap dipungut biaya sebesar tiga persen, sehingga saat tagihan muncul nominalnya lebih besar dari harga produk asli.⁵ Salah satu pemilik toko (*merchant*) mengaku menerapkan biaya tambahan bagi seluruh transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit. Pemilik toko (*merchant*) tidak membedakan kartu yang digesek menggunakan EDC dari bank penerbit yang sama atau tidak. Sementara itu, salah satu maskapai penerbangan juga menyebutkan bahwa biaya tambahan tersebut dibebankan ketika pembayaran dilakukan secara online melalui kartu kredit atau kartu debit. Fakta yang juga sering terjadi dilapangan yakni , petugas atau pemilik toko (*merchant*) beralasan bahwa adanya biaya tambahan tersebut sebagai biaya administrasi. Biaya tambahan tiga persen dalam menggesek kartu kredit memang pernah berlaku.

⁵CNN Indonesia, Hujan gerutu nasabah kartu kredit cas 3%, diakses pada 10 maret 2018 pukul 10.00WIB

Namun sudah dihapus oleh Bank Indonesia (BI) sejak 2011 silam lewat Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 11/11/PBI/2009 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.⁶ Tetapi, tidak banyak nasabah yang sepertinya sadar akan hal ini. Di pusat perbelanjaan sejumlah ritel masih menarik biaya tambahan kepada konsumen yang bertransaksi menggunakan kartu kredit. Karena itu, kehadiran sektor hukum yang adil, tegas dan *predictable* untuk menata penggunaan kartu kredit tentu merupakan kebutuhan dunia bisnis yang nyata dalam praktek. Pasalnya, karena tentunya para pihak yang terlibat dalam hubungan dengan kartu kredit ini ingin agar kedudukannya terlindungi secara hukum dengan hak dan kewajibannya yang *reasonable* dan transparan.⁷

Berdasarkan masalah ini, membuat penulis tertarik untuk menganalisa dan menulis karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PEMEGANG KARTU KREDIT ATAS BIAYA TAMBAHAN (*SURCHARGE*) YANG DIBEBANKAN OLEH *MERCHANT* SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan pemilihan judul seperti yang disebutkan diatas maka pembahassan selanjutnya adalah rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit atas biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant*?
2. Apa akibat hukum bagi *merchant* bila membebankan biaya tambahan kepada nasabah?
3. Apa upaya penyelesaian sengketa bagi nasabah atas biaya tambahan (*Surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant*?

⁶CNN Indonesia, Hujan gerutu nasabah kartu kredit cas 3%, diakses pada 10 maret 2018 pukul 10.00WIB

⁷ Munir Fuady, 1995, *Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek*, Bandung: Citra aditya bakti, hml.219

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini secara umum adalah :

1. Guna memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan yang telah ditentukan unktuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk memberikan wawasan dan informasi, serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi kalangan umum, bagi para mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Untuk menambah pembendaharaan karya tulis ilmiah Universitas Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan penelitian ini secara khusus adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi nasabah pemegang kartu kredit atas biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant*
2. Untuk mengetahui dan memahami akibat hukum bagi *merchant* apabila membebankan biaya tambahan (*surcharge*) kepada nasabah pemegang kartu kredit
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa bagi nasabah atas biaya tambahan (*surcharge*) oleh *merchant*

1.4 Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan *know-how* dalam ilmu hukum, bukan sekedar *know-about* disebut dengan Penelitian Hukum. Penelitian hukum dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi, sebagai kegiatan *know-how*. Disinilah dibutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum, menganalisis masalah yang dihadapi dan memberikan pemecahan atas masalah tersebut. Kegiatan penelitian hukum

merupakan proses menemukan hukum yang berlaku dalam kegiatan hidup masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh Cohlen.⁸

Fungsi penelitian adalah mendapatkan kebenaran⁹. Untuk mendapatkan kebenaran dalam menulis karya ilmiah ini, maka penulis menggunakan metode penelitian agar penulisan karya ilmiah ini sesuai dengan kaidah hukum.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam skripsi adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah maupun norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Penelitian hukum normatif merupakan kegiatan sehari-hari seorang sarjana hukum dan penelitian hukum normatif hanya dapat dilakukan oleh sarjana hukum dan bukan sarjana lainnya¹⁰. Dengan tidak menggunakan data primer, bukan berarti secara serta merta dapat dianggap bahwa penelitian hukum normatif bukan suatu penelitian¹¹.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Ada beberapa pendekatan dalam Penelitian Hukum, yakni :

1. Pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argument untuk memecahkan isu yang dihadapi.¹²

2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

⁸ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta : Prenada media Group, hlm. 60

⁹ *Ibid*, hlm.20.

¹⁰ Soenaryati Hartono, 2006, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Akhir Abad ke-20*, Bandung : Alumni, hlm.140.

¹¹ Dyah Ocorina Ssanti dan A'an Efendi, 2011, *penelitian Hukum(legal research)* cet.1 Jakarta: Sinar Grafika, hlm.20

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Op Cit*, hlm.133

Pendekatan ini dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada, hal ini dilakukan karena memang belum atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi¹³. Dalam menggunakan pendekatan konseptual peneliti perlu merujuk prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum. Pendekatan ini digunakan agumentasi hukum yang dijadikan acuan oleh penulis dalam memecahkan isu yang dihadapi.¹⁴

Penulis dalam menyusun karya ilmiah ini menggunakan pendekatan perundang – undangan dan Pendekatan Konseptual. Dalam Pendekatan Perundang-undangan penulis akan menganalisa kesesuaian antara undang – undang yang satu dengan undang-undang lainnya, Sedangkan dengan menggunakan Pendekatan Konseptual penulis dalam menyusun karya ilmiah merujuk pada pendapat-pendapat sarjana hukum dan doktrin-doktrin hukum sehingga dapat memecahkan masalah hukum yang sedang dihadapi.

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan bahan yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah. Dalam hal ini bahan hukum dijadikan sebagai pedoman dalam mencari jawaban dari sebuah isu hukum. Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya, diperlukan sumber-sumber penelitian yang dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.¹⁵

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas¹⁶. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-

¹³ *Ibid*, hlm.177

¹⁴ *Ibid*, hlm.178.

¹⁵ *Ibid*. hlm.181

¹⁶ *Ibid*.

undangan dan putusan-putusan hakim. Dalam hal ini bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan
2. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu
8. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran
9. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Sebagai bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum dan jurnal-jurnal hukum¹⁷. Dalam hal ini penulis menggunakan bahan hukum sekunder yaitu buku-buku, Kamus hukum dan Jurnal-jurnal hukum

¹⁷ *Ibid.* hlm.195-196

yang berkaitan dengan masalah hukum yang menjadi pokok bahasan dalam skripsi ini.

3. Bahan Non Hukum

Selain sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum, peneliti hukum juga dapat menggunakan bahan-bahan non hukum apabila dipandang perlu. Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai Ilmu Politik, Ekonomi, Sosiologi, Filsafat, Kebudayaan, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan karya ilmiah ini.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa dalam melakukan penelitian hukum, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:¹⁸

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum; dan
5. Memberikan perskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Dengan adanya langkah – langkah dalam melakukan penelitian hukum akan dapat memecahkan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam skripsi, sehingga menciptakan kesimpulan karya tulis yang tepat.

¹⁸ *Ibid.* hlm.213

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik lisan maupun tertulis. Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.¹⁹ Terdapat beberapa pengertian perlindungan hukum menurut para ahli, diantaranya :

1. Menurut Soetjipto Raharjo, Perlindungan Hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya dan salah satu sifat sekaligus tujuan dari hukum itu sendiri adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Hal itu diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum agar masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan sebagai perlindungan hukum terhadap masyarakat.²⁰
2. Menurut Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan hakikat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum

¹⁹<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/> diakses pada 17 Maret 2018, pukul 20.37 WIB.

¹⁹ Soetjipto Raharjo, 1983, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung: Alumni, hlm.121

berdasarkan ketentuan hukum dari kewenangan yang bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum.²¹

Menurut Muktie A. Fajar, Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum²².

2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Negara hukum pada dasarnya bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi rakyat. Perlindungan hukum perlu dikembangkan secara berkelanjutan agar dapat memberikan jaminan kepada masyarakat. Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal diantaranya:²³

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di

²¹ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, hlm. 25

²² <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/diakses> pada 17 Maret 2018 Jam 20.34 WIB

²³ Philipus M. Hadjon, *Op Cit* hlm.84

Indonesia belum ada penganturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk katagori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip Negara hukum.

2.2 Nasabah

2.2.1 Pengertian Nasabah

Nasabah berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).²⁴ Sedangkan menurut kamus perbankan mendefinisikan nasabah sebagai orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank²⁵. Nasabah menurut pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah pihak yang menggunakan jasa bank, dalam Undang-Undang tersebut nasabah dibagi 2 , yaitu : nasabah penyimpanan, dan nasabah debitur.

²⁴ <https://kbbi.web.id-nasabah> diakses pada 18 maret 2018 pukul 08.37 WIB

²⁵ Lukman Santoso AZ, 2011, *Hak dan Kewajiban hukum Nasabah Bank*, Yogyakarta: Pustaka Yustitia, hlm. 26-27

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²⁶
- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²⁷

2.2.2 Hak dan Kewajiban Nasabah

Ada dua sisi tanggung jawab bank kaitannya dengan kegiatan yang dilakukan oleh bank, yaitu kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan kewajiban yang menjaadi beban nasabah penyimpan sebagai akibat hubungan hukum dengan bank. Hak dan kewajiban nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi. Prestasi yang harus dipenuhi oleh bank dan nasabah adalah prestasi yang ditentukan dalam perjanjian antara bank dan nasabah terhadap produk perbankan dengan tabungan dan deposito.²⁸

Dalam konteks ini, nasabah juga memiliki hak dan kewajiban secara spesifik, yakni sebagai berikut :

1. Nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama dari nasabah, karena tanpa penjelasan terperinci dari bank melalui

²⁶ Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

²⁷ Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

²⁸ Ronny Sautama Hotma Baku, 1995, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito: Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Depositor di Indonesia Dewasa ini*, Jakarta: Citra Aditya Bakti, hlm. 52

custosmer servicenya, maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan apa yang sesuai dengan kehendaknya.

2. Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.
3. Nasabah juga memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut:²⁹
 - a. Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank, seperti fasilitas ATM, kartu kredit, dsb.
 - b. Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank
 - c. Mengisi dan menandatangani formulir yang disediakan oleh bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh nasabah.
 - d. Melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh bank.
 - e. Menyetor dana awal yang telah ditentukan oleh bank
 - f. Menyerahkan buku cek/giro bilyet tabungan.

2.3 Kartu Kredit

2.3.1 Pengertian Kartu Kredit

Dalam istilah sederhana, kartu kredit bank adalah kartu plastik untuk membebaskan pembelian-pembelian pada rekening seseorang untuk perseroan yang dibayar pada suatu tanggal kemudian. Jasa-jasa kartu kredit bank ini banyak dipakai untuk pemberian kredit diluar pekarangan bank yang didasarkan atas garis kredit yang telah ditetapkan sebelumnya³⁰. Kartu kredit merupakan suatu kartu yang umumnya dibuat dari bahan plastik, dengan dibubuhkan identitas dari pemegang dan penerbitnya, yang memberikan hak terhadap siapa kartu kredit diisukan untuk menandatangani tanda pelunasan pembayaran harga dari jasa atau

²⁹ <http://One-widhi.co.id/hak-kewajiban-nasabah-> diakses pada tanggal 18 maret 2018 jam 09.53 WIB

³⁰ Allen H. Lipis, Thomas R. Marsschall, Jan H. Linker, 1992, *perbankan elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm. 3

barang yang dibeli ditempat-tempat tertentu, seperti toko, hotel, restoran, penjualan tiket pengangkutan, dan lain-lain.³¹

Kartu kredit (*credit card*) adalah alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek. Menurut Suryohadibroto dan Prakoso, kartu kredit adalah alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai yang sewaktu-waktu dapat digunakan konsumen untuk ditukarkan dengan produk barang dan jasa yang diinginkannya pada tempat-tempat yang menerima kartu kredit (*merchant*) atau bisa digunakan konsumen untuk menguangkan kepada bank penerbit atau jaringannya (*cash advanced*)³².

Menurut Emmy P. Simanjutak, kartu kredit merupakan suatu kartu yang memberikan hak kepada penggunanya/ pemiliknya dengan menunjukkan kartu tersebut. Dimana dengan menandatangani beberapa persyaratan dalam formulir yang telah diterbitkan oleh perusahaan perbankan tertentu guna untuk mendapatkan barang atau jasa. Sehingga si pemilik kartu tidak perlu membayar secara langsung / tunai.³³

2.3.2 Dasar Hukum Kartu Kredit

Kartu kredit diatur oleh undang-undang negara bagian dan federal, terutama oleh undang-undang *Truth in Lending* (kebenaran dalam perkreditan) dan *Fair Credit Billing* (Penagihan kredit yang adil)³⁴. Karena perkembangan kartu kredit masih terbilang relatif baru dibandingkan dengan alat bayar lainnya,

³¹Munir Fuady, 1995, *hukum tentang pembiayaan dalam teori dan praktek*, bandung: citra aditya bakti, hlm.219

³²Hermansyah, 2011, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group, hlm.90

³³<https://plapon.com/pengertian-kartu-kredit-menurut-ahli> diakses pada 18 maret 2018 jam 10.28 WIB

³⁴ Allen H. Lipis, Thomas R. Marsschall, Jan H. Linker, 1992, *Perbankan Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm. 63

seperti uang tunai (*cash*), cek, dan sebagainya, maka tentang berlakunya kartu kredit tidak ditemukan dasar hukum yang tegas dalam kitab undang-undang. Karenanya baik KUH Dagang maupun KUH Perdata tidak menyebut-nyebut istilah kartu kredit ini. Karena itu yang menjadi dasar hukum atas legilasi pelaksanaan kegiatan kartu kredit di Indonesia adalah sebagai berikut:³⁵

1. Perjanjian Antara Para Pihak Sebagai Dasar Hukum

Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Setiap perjanjian lisan maupun tertulis yang dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam kegiatan kartu kredit, akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak tersebut. Dengan demikian pula, tentunya pasal-pasal tentang perikatan dalam buku ketiga berlaku terhadap perjanjian-perjanjian yang berkenaan dengan kartu kredit, secara *mutatis-mutandis*.

2. Perundang-undangan Sebagai Dasar Hukum

Berbagai perundang-undangan lain yang dengan tegas menyebut landasan hukum terhadap penerbitan dan pengoperasian kartu kredit adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang No 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- b. Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

³⁵ Munir Fuady, 1995, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori Dan Praktek*, Bandung: Citra Aditya Bakti , hml.226-229

- d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.
- e. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

2.4 Biaya Tambahan (*Surcharge*)

2.4.1 Pengertian Biaya Tambahan (*Surcharge*)

Arti kata *surcharge* dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris Indonesia adalah bea tambahan (*surcharge* : bea tambahan).³⁶

Biaya Tambahan (*Surcharge*) biasanya hanya terjadi untuk produk tertentu misalnya barang elektronik dan tidak semua *merchant* memberlakukan *surcharge*. *Surcharge* adalah biaya tambahan atas transaksi kartu kredit yang dibebankan oleh toko saat membeli produk tertentu. Proses *surcharge* terjadi saat proses gesek kartu kredit langsung dibebankan pada nominal harga pada mesin EDC (*Electronic Data Capture*) sehingga saat tagihan muncul nominalnya lebih besar dari harga produk asli.³⁷

Biaya tambahan (*surcharge*) adalah biaya tambahan yang dikenakan untuk layanan, produk atau tujuan tertentu. Biaya ini dikenakan pada transaksi kartu kredit oleh *merchant* untuk menutupi biaya tambahan karena pembayaran dengan kartu kredit daripada dengan uang tunai.³⁸

2.5 Sistem Pembayaran

2.5.1 Pengertian Sistem Pembayaran

Pengertian transaksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai berikut: “ Persetujuan jual beli dalam perdagangan antara pihak

³⁶ <http://www.kamuskbbi.id> diakses pada tanggal 18 maret 2018 jam 19.00 WIB

³⁷ <https://www.cermati.com-artikel> diakses pada tanggal 18 maret 2018 pukul 19.00 WIB

³⁸ <http://kamusbisnis.com> diakses pada tanggal 18 maret 2018 pukul 19.00 WIB

pembeli dan penjual” Berikut ini adalah beberapa pengertian transaksi menurut para ahli:

1. Transaksi menurut Indra Bastian adalah “Transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan dengan adanya data/bukti/dokumen pendukung yang dimasukkan kedalam jurnal setelah melalui pencacatan³⁹
2. Pengertian transaksi menurut Slamet Wiyono adalah “Transaksi adalah suatu kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha pinjam meminjam dan lain-lain atas dasar suka sama suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hukum syariat yang berlaku.

Melakukan kegiatan transaksi pasti menggunakan berbagai sistem pembayaran. Dalam persetujuan dua belah pihak dalam proses jual beli terdapat sistem pembayaran. Sistem pembayaran di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik: “suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi”.

Pengertian transaksi elektronik diatur dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, selanjutnya disebut Undang-Undang ITE, sebagaimana disebutkan sebagai berikut “ Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media lainnya.”

³⁹ Bastian Indra, 2007, *Sistem Akuntansi Sektor Publik*, Jakarta: Salemba Empat

2.5.2 Jenis-jenis Sistem Pembayaran

Dalam bertransaksi terdapat beberapa jenis sistem pembayaran yang kita ketahui dibagi menjadi dua jenis sistem pembayaran, yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai.

1. Sistem Pembayaran Tunai

Sistem pembayaran tunai dikenal juga dengan sistem pembayaran yang dilakukan secara langsung, secara langsung disini bermakna bahwa sistem pembayaran tersebut dilakukan dengan membayar dalam uang tunai. Dalam sistem transaksi tunai ini terdapat kelebihan yaitu setiap orang dapat dating dengan mata uang untuk membayar barang dan jasa, kurangnya catatan keuangan menjadikannya sulit untuk menghubungkan seseorang dengan aktivitas kejahatan atau dengan pembelian dan penjualan barangatau jasa secara illegal(bagi pihak yang melakukan tindak pidana), pemasukan yang tidak dilaporkan tidak kena pajak, mata uang yang diterima kelihatannya sudah merupakan yang biasa dan umum.⁴⁰

2. Sistem Pembayaran Non Tunai

Pembayaran Non tunai melibatkan jasa perbankan dalam penggunaannya. Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat pada umumnya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran bagi nasabahnya. Jasa dalam lalu lintas pembayaran yang diberikan oleh bank tersebut antara lain penerbitan cek bilyet/giro untuk penarikan simpanan giro,transfer dana dari satu rekening kepada rekening simpanan lainnya pada bank yang sama atau berbeda,penerbitan kartu kredit, penerbitan kartu debit, dan lain-lain. Jenis-jenis pembayaran non tunai antara lain:

a. Cek

Cek adalah suatu perintah tanpa syarat dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut untuk

⁴⁰ Lukman Santoso AZ,2011,*Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Yogyakarta : Pustaka Yustitia, hlm. 22

membayarkan sejumlah uang tertentu kepada pihak yang disebutkan didalamnya atau pemegangnya. Rekening giro tersebut adalah sebagai tempat persediaan dana sesuai dengan yang diisyaratkan ketentuan Pasal 190 b KUHD.⁴¹

Jenis-jenis cek :

1. Cek atas tunjuk atau pembawa (*aan toonder*), yaitu bank akan membayarkan kepada siapa saja yang datang untuk mencairkan cek tersebut kepadanya.
2. Cek atas nama (*aan order*), yaitu bank hanya membayar kepada orang namanya tertera di cek.
3. Cek atas nama pembawa, yaitu bank akan memperlakukan cek semacam ini sebagai cek atas tunjuk, lain halnya apabila sebutan pembawa dicoret, cek berlaku atas nama.
4. Cek mundur, yaitu cek yang oleh penarikannya diberi tanggal yang akan datang. Hanya dapat diuangkan pada tanggal yang telah ditentukan dalam cek tersebut
5. Cek fiat, yaitu cek yang di fiat oleh bank dengan maksud agar terjamin pembayarannya pada saat penunjukan.
6. Cek silang, yaitu yang diberi dua garis miring yang sejajar pada bagian mukanya.
7. Cek perjalanan, yaitu cek khusus yang diterbitkan oleh suatu bank dalam bentuk yang sudah tercetak (*postprinted*) dalam mata uang jenis yang dan dinominasi untuk setiap lembarnya.⁴²

b. Bilyet giro

Bilyet giro adalah surat perintah dari nasabah kepada bank penyimpan dana untuk memindahkan sejumlah dana dari rekening

⁴¹ Muhamad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia, cetakan ke V*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm.155

⁴² *Ibid*, hlm.157

yang bersangkutan kepada rekening pemegang yang disebutkan namanya. Pengertian diatas berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 28/32/KEP/DIR tentang bilyet giro.⁴³

c. *Electronic Money*

Alat pembayaran yang mengguankan teknologi microchips yng dikenal dengan uang elektronik yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik. Biasanya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan computer (seperti internet dan sistem penyimpanan harga digital). *Electronic Funds Transfer* (EFT) adalah sebuah contoh uang elektronik. Nilai uang dlam e-money akan berkurang pada saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran. *E-money* dapat digunakan untuk berbagai macam jenis pembayaran (*multi purpose*) dan berbeda dengan instrumen *single purpose* seperti kartu telepon.⁴⁴

d. Kartu debit

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Menggunakan Kartu “ kartu debit sebagai sebuah APMK yang dpaat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, ermasuk transaksi pembelian, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”⁴⁵

⁴³ *Ibid*, hlm.164

⁴⁴ <http://id.wikipedia.org>-UangElektronik diakses pada tanggal 18 maret 2018 pukul 19.00 WIB

⁴⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, Pasal 1 angka 6

Kartu debit dan kartu ATM adalah sebuah kesatuan, perbedaan penyebutan dikarenakan dari penggunaannya yang multifungsi. Sebuah kartu dapat dikatakan sebagai sebuah kartu ATM jika kartu tersebut digunakan untuk melakukan transaksi pada mesin ATM, khususnya ditujukan untuk mengambil dana. Jika kartu tersebut digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran an pembelian non tunai dengan menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) maka kartu tersebut dikenal sebagai kartu debit.⁴⁶

e. Kartu Kredit (*Credit Card*)

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Menggunakan Kartu “Kartu kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atau kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran”.⁴⁷

Setiap transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit memerlukan proses otorisasi terlebih dahulu oleh penerbit mengenai keabsahan dari kartu serta batas limit nominal transaksi yang dilakukan. Otorisasi ini biasanya dilakukan secara *online* dengan meng-*insert* kartu melalui terminal EDC/POS.

⁴⁶ Mengenal Kartu Debet dan ATM [http:// www.docstoc.com](http://www.docstoc.com) docs 10883840 kartu-debet-atau-atm, diakses pada 18 maret 2018 pukul 19.00 WIB

⁴⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, Pasal 1 angka 4

Jadi kartu kredit merupakan alat pembayaran untuk mempermudah melakukan suatu transaksi, bukan untuk menghapus pembayaran dengan menggunakan uang tunai. Oleh karena itu untuk mendapatkan kartu kredit penerbit memberikan syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh calon pemegang kartu, agar tidak mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran cicilan.

Melihat jenisnya, kartu kredit dapat dikualifikasikan menurut cara pembayaran, tempat berlakunya, dan afiliasinya. Melihat tempat berlakunya kartu tersebut dapat bersifat lokal, artinya terbatas hanya berlaku di suatu tempat atau negara tertentu. Sedangkan yang bersifat internasional artinya berlaku untuk seluruh dunia.⁴⁸

Menurut cara pembayarannya, jenis kartu terdiri atas:

a. Charge Card

Kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang pelunasan tagihannya dilakukan secara keseluruhan pada saat tagihan itu datang. Pemegang kartudiberi leluasa untuk memakainya tidak terbatas (*no limit*), tetapi dia dibatasi dalam pelunasan tagihannya dengan jangka waktu tertentu sejak ia menggunakan sampai tagihan datang. Apabila pemegang kartu tidak dapat melunasi seluruh tagihannya, sisa tagihan akan dikenakan denda (*penalty*), tetapi dia masih tetap diharuskan untuk melunasinya pada jangka waktu tertentu dan jika belum dibayar juga , kartu akan dibatalkan dan pemegangnya dicantumkan dalam daftar hitam.

b. Credit Card

⁴⁸ Muhamad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, cetakan ke V, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm.403

Credit card adalah kartu yang digunakan sebagai alat pembayaran yang pelunasan tagihannya dapat dilakukan secara bertahap atau dicicil, kepada pemegang kartu diberikan kredit yang jumlahnya dibatasi. Batas kredit (*credit limit*) biasanya bervariasi, tergantung pada kemampuan finansial pemegang kartu dan kepercayaan pihak penerbit. Saat tagihan datang, pemegang kartu diwajibkan membayar jumlah tertentu (*minimum payment*) dan sisanya dikenakan bunga yang besarnya telah ditentukan oleh penerbit.

2.5.3 Para Pihak yang Terlibat dalam Transaksi Non Tunai

Dalam transaksi non tunai dalam hal ini alat pembayarannya menggunakan kartu ada beberapa pihak yang terkait secara langsung, yaitu:

1. Penerbit

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 9 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu : “ Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan AMPK”

Adalah bank/perusahaan pembiayaan sebagai pihak dalam perjanjian penerbitan kartu kredit. Jika penerbitnya Bank Umum maka dia harus mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Apabila penerbit itu adalah perusahaan pembiayaan, dia harus lebih dahulu memperoleh izin dari Departemen Keuangan.

Bank sebagai penerbit kartu wajib memberikan informasi secara tertulis kepada pemegang kartu, sekurang-kurangnya hal-hal sebagai berikut:

- a. Prosedur dan tata cara penggunaan kartu kredit;
- b. Hal-hal penting harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya dan konsekuensi resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu kredit;

- c. Hak dan kewajiban pemegang kartu;
- d. Tata cara pengajuan pengaduan atas kartu kredit yang diberikan dan perkiraan lainnyawaktu penanganan pengaduan tersebut;
- e. Komponen dalam perhitungan bunga;
- f. Komponen dalam perhitungan denda;
- g. Jenis dan besarnya biaya administrasi yang dikenakan.⁴⁹

2. Pemegang kartu (*Card holder*)

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu : “Pemegang kartu adalah pengguna yang sah dari APMK”

Adalah orang perorangan sebagai pihak dalam perjanjian penerbitan kartu kredit, yang telah memenuhi syarat dan prosedur yang ditetapkan oleh penerbit. Sehingga dia berhak menggunakan kartu kredit dalam transaksi jual beli barang dan jasa, atau dalam penarikan uang tunai dari pihak penerbit. Pemegang kartu kredit mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. *Card Holder* atau *card member* diartikan sebagai pemegang kartu yang namanya tercetak di kartu dan berhak menggunakan kartu pada merchant/pedagang. *Card holder* adalah pemegang kartu kredit yang sah. Kartu kredit tidak dapat dipindah tangankan dan harus ditandatangani oleh pemegang kartu kredit tersebut. Disinilah letak perbedaan secara prinsip dengan surat berharga lain, yang dapat dipindah tangankan sesuai dengan klausula yang terkandung dalam surat tersebut. Seseorang yang memperoleh kartu kredit disebut sebagai pemegang kartu kredit, tetapi bukan pemilik kartu kredit.

3. Perantara (*acquirer*)

Adalah pihak pengelola penggunaan kartu kredit dalam hal penagihan antara penjual dan penerbit serta pembayaran antara pemegang kartu dan

⁴⁹ *Ibid*, hlm.406

penerbit. Perantara penagihan antara penjual dan penerbit disebut acquirer, yaitu pihak yang melakukan penagihan kepada penerbit berdasarkan catatan yang disampaikan kepadanya oleh penjual. Hasil penagihan tersebut dibayarkan kepada penjual dengan memperoleh komisi.

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Pembayaran dengan Menggunakan Kartu :

“Acquirer adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang :

- a. Melakukan kerja sama dengan pedagang sehingga pedagang mampu memproses transaksi dari APMK yang diterbitkan oleh pihak selain acquirer yang bersangkutan; dan
- b. Bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada pedagang.”⁵⁰

4. Penjual

Penjual adalah pengusaha dagang (*merchant*) yang ditunjuk oleh pihak penerbit, berdasarkan perjanjian penggunaan kartu kredit, seperti pengusaha supermarket, restoran, hotel, travel bureau, perusahaan pengangkutan. Penjual dalam perjanjian penggunaan kartu kredit berhak menerima pembayaran berdasarkan surat tanda pembelian yang ditunjuk kepadanya.

Mekanisme penggunaan kartu, yaitu bank sebagai penerbit (*issuer*) menerbitkan kartu berdasarkan permohonan calon pemegang kartu (*card holder*) yang telah memenuhi semua persyaratan. Pemegang kartu yang telah menerima kartu harus membayar iuran tahunan menurut ketentuan bank sebagai penerbit (*issuer*). Pemegang kartu kemudian dapat menggunakan kartunya untuk semua transaksi pada pihak yang menerima pembayaran melalui kartu tersebut (*merchant*). Dalam transaksi dan penggunaan kartu tersebut terkait dengan *point of sale* (pos), yaitu suatu perangkat keras atau terminal komputer dapat berupa *cash register* atau

⁵⁰ Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, Pasal 1 angka 10

terminal *debit/credit verification* yang dapat menerima informasi mengenai penjualan eceran ditempat penjualan (*merchant*) dan memasukkan data input ke komputer.

Merchant akan menagih pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan kepada *acquirer* atau langsung kepada bank sebagai penerbit. Besarnya ditagihan dikurangi *discount commision* yang telah disetujui sebelumnya oleh pihak *merchant* dengan pihak *issuer-acquirer*. Peran *financial acquirer* selain memberikan jasa penagihan, juga melakukan pembauran terlebih dahulu atas transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu dengan penyedia barang dan/atau jasa.

2.6 *Merchant*

2.6.1 Pengertian *Merchant*

Pedagang (*merchant*) adalah mitra bank dan lembaga pembiayaan, sebagai tempat belanja bagi pemegang kartu, contoh *merchant* adalah hotel, super market, pasar swalayan, bioskop, tempat-tempat hiburan, restoran, dan tempat-tempat lainnya di mana bank dan lembaga pembiayaan mengikat perjanjian⁵¹

Penggunaan istilah *merchant* diberikan ke tempat-tempat dimana kartu kredit dapat digunakan. *Merchant* adalah pihak-pihak yang menerima pembayaran dengan kartu kredit dari pemegangnya. Tempat-tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat memberikan tanda atau menempelkan logo dari kartu kredit yang diterima. Tidak semua tempat dapat menjadi *merchant* dari kartu kredit, untuk dapat menjadi *merchant* bagi salah satu kredit, ada dua cara yang dapat ditempuh :

- a. Permohonan dari perusahaan kepada pihak bank agar ditunjuk sebagai *merchant*.
- b. Penawaran atau permintaan dari pihak bank kepada pengusaha yang bersangkutan, agar tempatnya bersedia menjadi *merchant*. Untuk

⁵¹ Kasmir, 2014, *Dasar-dasar perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm.196

memperlancar para *merchant* dalam melayani transaksi dengan kredit , maka pihak bank memberikan penjelasan-penjelasan kepada *merchant* tentang mekanisme pelayanan transaksinya.

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 11 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu : “Pedagang (*merchant*) adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan kartu kredit dan/atau kartu debit.”⁵²

⁵² *Op Cit*, Pasal 1 angka 11

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit atas biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant* pada saat melakukan transaksi muncul dengan adanya perjanjian baku antara bank dengan nasabah ataupun bank dengan *merchant*. Apabila terjadi permasalahan maka para pihak kembali mengacu pada perjanjian baku tersebut. Dasar hukum perlindungan nasabah bank pengguna jasa perbankan kartu kredit adalah perjanjian itu sendiri yang berlaku sebagaimana umumnya perjanjian berdasarkan KUHPerdara Pasal 1267 dan Pasal 1338 , serta Pasal 4 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga mengatur tentang informasi yang wajib diberikan oleh Bank mengenai biaya yang harus ditanggung oleh konsumen. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 14/2/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan alat Pembayaran Menggunakan Kartu juga mengatur bank sebagai penerbit harus memberikan informasi se jelas-jelasnya kepada nasabah sebagai bentuk perlindungan hukum.
2. Akibat hukum bagi *merchant* yang membebankan biaya tambahan kepada nasabah saat melakukan transaksi adalah akibat yang timbul karena perbuatan yang menyalahgunakan wewenang dengan melakukan perbuatan melawan hukum. Terdapat hubungan pemberian kuasa sebagaimana diatur dalam pasal 1792 KUH Perdata dimana bank penerbit kartu (*issuer bank*) sebagai pemberi kuasa dan *merchant* sebagai penerima kuasa untuk

mendebet dana *card holder* yang membeli barang atau jasa pada *merchant*. Hubungan hukum antara *card holder* dengan *merchant* adalah hubungan hukum jual beli barang dan atau jasa yang mengharuskan *card holder* melakukan pembayaran kepada *merchant* dengan menggunakan kartu kredit. Di dalam pasal 35 Peraturan Bank Indonesia Nomor 188/40/PBI/2016 disebutkan Penyelenggara sistem pembayaran yang menyalahgunakan data dan informasi nasabah maupun data dan informasi transaksi pembayara dikenakan sanksi administratif berupa teguran serta dnda. Selain itu Bank sebagai penerbit yang bekerjasama dengan *merchant* dapat menghentikan kerjasama *merchant* jika terbukti melakukan kejahatan kartu dan melakukan tindakan yang dapat merugikan pemegang kartu (*card holder*). *Merchant* dapat dicabut izin dan penghentian sebagian atau seluruh kegiatannya sebagaimana telah diatur dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.

3. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh Nasabah atas biaya tambahan (*surcharge*) yang dibebankan oleh *merchant* yaitu ada dua bentuk penyelesaian sengketa yaitu melalui jalur pengadilan atau diluar jalur pengadilan. Namun penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia perbankan merupakan masalah tersendiri, oleh karena itu secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan banyak memilih untuk menyelesaikan diluar pengadilan. Dalam dunia perbankan keberadaan lembaga mediasi perbankan juga merupakan sebuah bentuk perlindungan terhadap konsumen serta merupakan bentuk penyelesaian pengaduan nasabah atas kerugian-kerugian yang dialami konsumen dalam hal ini nasabah perbankan.

4.2 Saran

1. Masyarakat khususnya nasabah pemegang kartu kredit dituntut untuk menjadi nasabah yang lebih cerdas dan kritis serta banyak membaca mengenai aturan-aturan biaya tambahan (*surcharge*) yang sebagaimana telah diatur oleh Bank Indonesia. Masyarakat juga harus lebih berhati-hati dan waspada apabila terdapat *merchant-merchant* yang menyalah gunakan aturan biaya tambahan (*surcharge*) agar kerugian yang selama ini dialami oleh nasabah dapat di minimalisir.
2. Perlu adanya aturan yang lebih jelas atau spesifik mengenai biaya tambahan (*surcharge*) serta pemberian informasi yg lebih jelas sehingga masyarakat khususnya nasabah pemegang kartu kredit dengan mudah mengetahui informasi yang ada.
3. Diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan oleh pihak terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia serta lembaga perbankan itu sendiri kepada karyawan ataupun pemilik merchant agar tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen dalam hal ini nasabah kartu kredit.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media

Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo Persada,

Allen H. Lipis, Thomas R. Marschall, Jan H. Linker, 1992, *Perbankan Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta

Bastian Indra, 2007, *Sistem Akuntansi Sektor Publik*, Jakarta: Salemba Empat

Burhanudin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN-MalikiPress

Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, 2011, *penelitian Hukum(legal research)cet.1*, Jakarta: Sinar Grafika

Hermansyah, 2011, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group

Kasmir, 2014, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Lukman Santoso AZ, 2011, *Hak dan Kewajiban hukum Nasabah Bank*, Yogyakarta: Pustaka Yustitia

Muhamad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia, cetakan ke V*, Bandung: Citra Aditya Bakti

Munir Fuady, 1995, *Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek*,
Bandung: Citra Aditya Bakti

Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*,
Surabaya: Bina Ilmu

Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta:
Prenada Media Group

Sadar M, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta Barat :
Akademia, hlm.19

Soenaryati Hartono, 2006, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Akhir Abad
ke-20*, Bandung: Alumni

Soetjipto Raharjo,1983, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung:
Alumni

Susanti Adi Nugroho,2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau
Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana,

Ronny Sautama Hotma Baku,1995, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap
Produk Tabungan dan Depsito: Suatu Tinjauan Hukum Terhadap
Perlindungan deposito di Indonesia Dewasa ini*, Jakarta: Citra Aditya
Bakti

Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan
Penyelesaian Sengketa*, Bandung : Citra Aditya Bakti

B.Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

C. Jurnal

Jurnal Cakrawala Hukum, Vol.5, No.2 Desember 2014

D. Internet

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/>

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/diakses>

<https://kbbi.web.id-nasabah>

<http://One-widhi.co.id/hak-kewajiban-nasabah>

<https://plapon.com/pengertian-kartu-kredit-menurut-ahli>

<https://www.cermati.com-artikel>

<http://id.wikipedia.org>

<http://www.berandahukum.com/p/akibat-hukum.html>

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

