

# **KEJELASAN DASAR HUKUM PERLINDUNGAN NASABAH YANG DIANGGAP MENUNGGAK TAGIHAN KARTU KREDIT DIKARENAKAN KELALAIAN DARI SUATU BANK**

Verrence Wibowo

Fakultas Hukum, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

## **PENDAHALUAN**

Banyaknya masyarakat Indonesia yang menggunakan Sistem Kredit dari suatu bank berupa kartu kredit. Kartu Kredit sendiri merupakan kartu yang dibuat oleh bank untuk dipergunakan oleh nasabah bank tersebut yang digunakan untuk membeli barang maupun jasa suatu perusahaan yang dibayarkan menjadi pembayaran tunai hutang. Kartu Kredit yang digunakan memiliki berbagai fungsi utama antara lain menjadi dana darurat seseorang, dana darurat sendiri sebagai suatu dana yang digunakan dalam keadaan yang darurat atau mendesak. Sebagai contoh ada kejadian seperti kecelakaan yang membutuhkan dana besar untuk operasi orang tersebut bisa menggunakan kartu kredit terlebih dahulu untuk membayarkan biaya operasi tersebut.<sup>1</sup> Semakin berkembang jaman kartu kredit bertambah banyak macamnya begitu dengan kegunaan maupun fungsinya. Sehingga banyak orang yang berlomba – lomba untuk menggunakan kartu kredit pada suatu bank ini. Dengan adanya banyak orang yang menggunakan kartu kredit tidak menutup kemungkinan terjadi kasus penunggakan pembayaran kartu bank sehingga menyebabkan blacklist oleh Bank Indonesia. Blacklist adalah daftar nama nasabah suatu bank yang berupa peorangan maupun badan hukum yang melakukan tindakan sesuatu yang dapat merugikan pihak bank dan masyarakat.

## **PEMBAHASAN**

### **Mekanisme Jalannya Sistem Kredit Yang Ada di Indonesia**

Kartu kredit di Indonesia sendiri digolongkan menjadi dua jenis, ada kartu kredit konvensional dan kartu kredit syariah. Persamaannya adalah sama – sama menjadi alat pembayaran. Punya biaya tahunan, biaya keterlambatan membayar biaya materai, pihak-pihak yang menerbitkan sama, prosedur transaksi yang ada sama dan terdiri dari tiga pihak yaitu penerbit (*issuer bank*), pemegang kartu (*card holder*) dan pedagang (*merchant*).<sup>2</sup>

Perbedaan kartu kredit konvensional dan kartu kredit syariah terletak pada skema perjanjian yang ada, kartu kredit syariah didasari oleh tiga macam skema yaitu penjaminan atas transaksi dengan pedagang, pinjaman yang didasari oleh fasilitas penarikan uang tunai dan sewa atas jasa sistem pembayaran dan pelayanan. Sistem kartu kredit konvensional kredit didasari atas akad pinjaman dan nasabah harus mengembalikan pinjaman yang ada bersama

---

<sup>1</sup> Kristianti, Dewi Sukma. 2014. “Kartu Kredit Syariah Dan Perilaku Konsumtif Masyarakat”, <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/ahkam/article/view/1287> diakses pada 11 November 2021

<sup>2</sup> Hendarsyah, Decky. 2020. “Analisis Perilaku Konsumen dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan”, <http://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id/index.php/jps/article/view/204> diakses pada 11 November 2021

dengan bunga. Perbedaan kedua ialah dari segi penerapan bunga, kartu kredit konvensional dikenakan bunga jika kartu kredit syariah tidak dikenakan bunga melainkan dikenakan iuran keanggotaan bulanan dan adanya batasan yang ditetapkan oleh MUI (Majelis Ulama Indonesia). Perbedaan ketiga terletak pada penerapan fee dimana jika kartu kredit konvensional menerapkan sistem bunga, kartu kredit syariah menerima fee yang ada dari pelayanan dan penggunaan fasilitas yang besarnya tidak dikaitkan dengan jumlah penarikan. Perbedaan keempat terletak pada penerapan denda yang dilakukan untuk melunasi utang yang dimiliki. Denda yang ada dibagi menjadi dua jenis yaitu yaitu ta'widh, sebagai biaya penagihan bank per bulan dan 3% dari tagihan. Tetapi denda tersebut bukanlah bunga seperti pada kartu kredit konvensional, itu merupakan qardhul hasan yang akan disumbangkan ke BAZIS.<sup>3</sup>

Selain digunakan oleh individu kartu kredit dapat digunakan dalam pemerintahan di Indonesia. Kartu kredit pemerintah sendiri merupakan alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas pengeluaran yang dapat dibebankan pada APBN, kewajiban pembayaran pemegang kartu harus dipenuhi oleh Bank Penerbit Kartu Kredit Pemerintah terlebih dahulu, dan satuan kerja memiliki kewajiban untuk melunasi pembayaran pada waktu yang disepakati dengan pelunasan secara sekaligus.<sup>4</sup> Kartu Kredit Pemerintah pertama kali muncul di Indonesia semenjak dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-17/PB/2017 pada tanggal 28 September 2017 tentang Uji Coba Pembayaran Dengan Kartu Kredit Dalam Rangka Penggunaan Uang Persediaan<sup>5</sup> berbarengan dengan keluarnya peraturan pelaksanaannya, terdapat pada Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-494/PB/2017 tertanggal 29 September 2017 tentang Pelaksanaan Uji Coba Pembayaran Dengan Kartu Kredit Dalam Rangka Penggunaan Uang Persediaan<sup>6</sup>.<sup>3</sup> Peraturan terbaru yang mengatur tentang kartu kredit pemerintah ini adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 196/PMK.05/2018 tanggal 31 Desember 2018 Tentang Tata Cara Pembayaran dan Penggunaan Kartu Kredit Pemerintah<sup>7</sup> beserta dengan peraturan pelaksanaannya, yaitu Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor 653/PB/2018 Tentang Perubahan Keenam Atas Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor 494/PB/2017 tentang Pelaksanaan Uji Coba Pembayaran Dengan Kartu Kredit Dalam Rangka Penggunaan Uang Persediaan.<sup>8</sup>

## **Peraturan Hukum yang Mengatur tentang Kredit di Indonesia**

Nasabah dalam sebuah bank merupakan konsumen yang harus diprioritaskan dalam jalannya sistem perbankan yang ada. Tujuannya agar nasabah mendapat perlindungan serta nyaman dalam bertransaksi apa saja pada bank yang dia pilih. Jalannya sebuah bank ditentukan

---

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Pratama, Shandy Aditya. 2019. "TINJAUAN YURIDIS PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM KARTU KREDIT PEMERINTAH DI INDONESIA", diakses pada 13 november 2021

<sup>5</sup> Indonesia, Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. PER-17/PB/2017 tanggal 28 September 2017.

<sup>6</sup> Indonesia, Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. KEP-494/PB/2017 tanggal 29 September 2017.

<sup>7</sup> Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan No. 196/PMK.05/2018.

<sup>8</sup> Indonesia, Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. 653/PB/2018 tanggal 21 Desember 2018

pada kepercayaan masyarakat pada bank tersebut maka secara tidak langsung bank juga harus memberikan pelayanan yang terbaik yang bisa mereka berikan. Perlindungan yang dimaksud ialah perlindungan bank yang didasari oleh hukum yang diberikan kepada nasabah sebagai jaminan. Seorang ahli Marulak Pardede mengatakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia perlindungan yang ada harus melalui peraturan perundang undangan yang berisi tentang 1. Perlindungan yang ditimbulkan haruslah berdasarkan pada pengawasan dan pembinaan yang efektif dan dilakukan oleh Bank Indonesia, 2. Perlindungan yang dihasilkan haruslah menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya sistem bank tersebut 3. Memelihara tingkat kesehatan bank secara berkala, 4. Kegiatan bank haruslah dijalankan berdasarkan prinsip kehati hatian, 5. Cara Pemberian kredit yang ada tidak boleh merugikan bank dan nasabah yang bersangkutan, 6. Menyediakan informasi risiko pada nasabah.

Dalam Pasal 29 Undang Undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan dikatakan sebagai berikut : (1) Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia. (2) Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas asset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati hatian. (3) Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank. (4) Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. (5) Ketentuan yang wajib dipenuhi oleh bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), ayat (3), ayat (4) ditetapkan oleh Bank Indonesia.<sup>9</sup> Dengan dinyatakan sebagai berikut nasabah ya mendapatng ada mendapat hak atas perlindungan mengenai produk suatu bank. Hal ini dijelaskan lebih lanjut pada Peraturan Bank Indonesia nomor 7/6/PBI/2005 tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Transparansi informasi mengenai produk bank sangat diperlukan untuk memberikan kejelasan pada nasabah mengenai manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank. Sementara transparansi terhadap penggunaan data pribadi yang disampaikan nasabah kepada bank diperlukan untuk meningkatkan perlindungan terhadap hak hak pribadi nasabah dalam berhubungan dengan bank. Dalam pasal 4 ayat (1) dan (2) bahwa bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk bank, informasi tersebut disampaikan kepada nasabah secara tertulis atau lisan.<sup>10</sup>

Langkah dari Bank Indonesia dalam perlindungan konsumen (nasabah) sudah semakin terlihat jelas dengan membuat perlindungan konsumen (nasabah) sebagai salah satu pilar perbankan nasional. Berhubungan dengan pengaturan tersebut sudah terlihat dengan diterbitkannya beberapa peraturan yang secara fokus untuk melindungi nasabah yaitu Peraturan Bank Indonesia nomor 10/10/PBI/2008 perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah. Penyelesaian permasalahan nasabah merupakan peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak hak nasabah dalam

---

<sup>9</sup> Sentotas Sembiring, 2012, op.cit., hlm 181. Lex Crimen Vol. VI/No. 3/Mei/2017

<sup>10</sup> Indonesia. Pasal 29 Undang Undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan

berhubungan dengan bank. Bank wajib menyelesaikan setiap aduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah. Untuk menyelesaikan aduan nasabah, bank wajib menetapkan kebijakan secara tertulis, seperti yang dijabarkan dalam Pasal 2 ayat (2) yang meliputi : a. Penerimaan pengaduan, b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan, dan c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Direksi bank memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur dari penerimaan, penanganan sampai pemantauan penyelesaian pengaduan. Dalam menangani aduan yang diajukan nasabah bank harus memiliki unit atau fungsi yang dibentuk secara khusus pada setiap kantor bank yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan gaduan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah dan dipublikasikan keberadaan unit khusus tersebut kepada masyarakat secara tertulis maupun elektronik.<sup>11</sup>

## **PENUTUP**

Konklusi yang dapat Penulis berikan terkait kejelasan dasar hukum perlindungan nasabah yang dianggap menunggak tagihan kartu kredit dikarenakan kelalaian dari suatu bank adalah bahwa masyarakat yang ada masih belum mempunyai aturan yang benar- benar jelas yang dapat melindungi mereka dari kelalaian bank terhadap nasabahnya. Hanya terdapat beberapa peraturan yang mengatur tentang kredit suatu bank harus berjalan seperti apa cuman lebih lanjutnya tidak ada yang mengatur tentang hal tersebut. Dengan begini masyarakat harus berjaga jaga dalam menggunakan suatu kartu kredit yang ada. Dengan cara mengecek data ulang yang ada secara rutin, melihat daftar riwayat transaksi yang dilakukan secara berkala agar tidak terjadi kesalahpahaman antara bank dengan nasabah dalam menggunakan layanan kartu kredit yang ada.

Pada dasarnya, dibutuhkan lebih lanjut mengenai perturan yang mengatur bagaimana perlindungan yang jelas yang dapat dipertanggungjawabkan suatu bank kepada para nasabahnya. Karena semakin kedepan kartu kredit merupakan suatu hasa yang bisa digunakan masyarakat untuk menolong kondisi ekonomi yang ada. Sehingga memudahkan masyarakat yang ada memenuhi kebutuhannya jika diperlukan atau ada hal yang mendesak. Maka dari itu perlu sekali aturan yang jelas untuk mengatur masalah kartu kredit yang ada agar semakin lama nasabah pada suatu bank yang menggunakan jasa kredit semakin nyaman dan percaya dalam segala urusan yang berhubungan dengan kartu kredit.

---

<sup>11</sup> Said, Anggraini. 2017. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Didaftarkan Akibat Kesalahan Sistem Perbankan Menurut UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan" diakses pada 13 November 2021

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Peraturan Perundang –Undangan**

Indonesia, Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. PER-17/PB/2017 tanggal 28 September 2017.

Indonesia, Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. KEP-494/PB/2017 tanggal 29 September 2017.

Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan No. 196/PMK.05/2018.

Indonesia, Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. 653/PB/2018 tanggal 21 Desember 2018

Indonesia. Pasal 29 Undang Undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan

### **Jurnal**

Kristianti, Dewi Sukma. 2014. “ Kartu Kredit Syariah Dan Perilaku Konsumtif Masyarakat”,<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/ahkam/article/view/1287> diakses pada 11 November 2021

Hendarsyah, Decky. 2020. “Analisis Perilaku Konsumen dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan”, <http://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id/index.php/jps/article/view/204> diakses pada 11 November 2021

Pratama, Shandy Aditya. 2019. “TINJAUAN YURIDIS PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM KARTU KREDIT PEMERINTAH DI INDONESIA”, diakses pada 13 november 2021

Sentotas Sembiring, 2012, op.cit., hlm 181. Lex Crimen Vol. VI/No. 3/Mei/2017

Said, Anggraini. 2017. “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Didaftarkan Akibat Kesalahan Sistem Perbankan Menurut UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan” diakses pada 13 November 2021