

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini yang begitu pesat dan tidak terhindarkan lagi sangat mempengaruhi gaya hidup dan orientasi masyarakat kearah dunia digital. Masyarakat kini mulai meninggalkan cara-cara konvensional dan menggantikannya dengan cara-cara yang praktis dan efisien, sesuai dengan segi kepraktisan dan kecepatan yang ditawarkan oleh teknologi. Perkembangan teknologi kini telah merambah keberbagai bidang kehidupan manusia, seperti bidang pendidikan, perdagangan, kesehatan, perbankan, asuransi, hiburan dan berbagai bidang lainnya. Salah satu bentuk perkembangan teknologi adalah komputer dan jaringan internet yang semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai informasi diseluruh dunia.

Internet sendiri merupakan salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan semua kegiatan dilakukan dengan menggunakan komputer. Ide awal lahirnya internet berasal dari seorang ilmuwan bernama J.C.R. Licklider yang memimpikan adanya sebuah jaringan global yang saling terkoneksi dengan menggunakan komputer sehingga memungkinkan setiap orang dengan mudah dapat mengakses data dan program dari sebuah situs.¹

Internet sebagai salah satu perkembangan teknologi yang telah membuka lahan usaha baru, interaksi baru dan jaringan bisnis baru tanpa batas didunia, internet memudahkan masyarakat untuk berinteraksi bisnis, ekonomi, sosial dan budaya, tanpa harus berada dibagian lain dunia. Hal inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk mengembangkan bisnis mereka. Melalui internet, pelaku usaha dapat melakukan transaksi apapun dan dengansiapun tanpa terbatas oleh batas geografis negara.

¹ Riyeke Ustadiyanto, *E-business Plan: Pereencanaan, Pembangunan dan Strategis Bisnis di Internet*, Yogyakarta, Andi, 2002, hlm.3.

Setiap kegiatan dalam bidang perdagangan, seperti penawaran atau promosi, pemesanan barang, permintaan barang dan sebagainya, dapat dilakukan melalui internet. Para pelaku bisnis, yaitu penjual dan pembeli, dapat melakukan transaksi perdagangan apapun tanpa perlu untuk bertemu secara *face to face* atau bertemu langsung, karena dengan melalui internet transaksi perdagangan dapat dilakukan dimana saja selama antara penjual dan pembeli terhubung oleh jaringan internet dan komputer. Hal ini tentu saja sangat menguntungkan bagi penjual dan pembeli karena akan sangat menghemat waktu bagi para pelaku bisnis yang biasanya sangat sibuk dengan kegiatan yang lainnya. Transaksi perdagangan yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan media internet seringkali disebut sebagai *Elektronic Commerce (E-Commerce)*. Pada awalnya bergerak dalam bidang retail seperti perdagangan *compact Disk* atau buku lewat situs *Word Wile Web (www)*, tetapi pada saat sekarang ini internet sudah sangat menjangkau banyak bidang lain, seperti bidang perdagangan dan bidang asuransi.²

Transaksi *E-Commerce* seperti halnya transaksi perdagangan pada umumnya merupakan suatu perjanjian yang dilakukan antara penjual dengan pembeli. Di Indonesia, transaksi perdagangan diatur oleh Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (UU Perdagangan), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Traksaksi Elektronik (UU ITE), serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK.³

Didalam transaksi *E-commerce*, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur secara umum atau disebut dengan asas *lex generalis*, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai sistem perlindungan konsumen, sehingga ada kepastian hukum baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen. Undang-Undang Perdagangan memberikan kepastian dan kesepahaman mengenai apa yang dimaksud dengan Perdagangan Melalui sistem Elektronik dan memberikan perlindungan dan kepastian kepada pedagang dan konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik.⁴

Undang-Undang Perdagangan ini memperkuat peraturan konsep perjanjian mendasar yang tercantum didalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda (*Burgerlijk wetboek*) yang mengartikan perjanjian sebagai suatu perbuatan hukum yang terjadi antara satu orang atau lebih yang dimana keduanya saling mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih dimana keduanya saling mengkatkan dirinya. Undang-Undang ITE, mengatur dan melindungi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan dan pemanfaatan media elektronik, termasuk transaksi *E-commerce*.⁵

Pihak penjual dan pembeli, didalam transaksi *E-commerce* disebut sebagai *Merchart* dan *Customer*. Kedudukan *merchart* dan *customer* juga sama seperti kedudukan penjual dan pembeli dalam perdagangan konvensional. Perjanjian antara pihak *merchart* dan *customer* terjadi pada

² Hani Atun Muntahana, "Pemanfaatan Web E-Commerce untuk Meningkatkan Strategis Pemasaran" (Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2017) hlm.1.

³ Undang-undang No.7 tahun 2014 (Undang-undang perdagangan).

⁴ Undang-undang No.19 tahun 2016 (Undang-undang ITE).

⁵ Johanes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung*, Universitas Katholik Parahiyangan, 2000, hlm.8.

saat mereka bersepakat untuk melakukan jual beli suatu barang atau jasa yang telah ditawarkan tersebut. Apabila *customer* tetap memilih untuk membeli, maka *customer* harus mentaati semua ketentuan baku yang telah disepakati oleh pihak *merchart*.

Kesepakatan dalam transaksi *E-commerce* terjadi pada saat *customer* menekan tombol beli, setelah pembeli mengisi daftar pembelian sebagai *Digital Order (DO)*, sesuai dengan *asas konsensualisme* dalam hukum perdata, maka transaksi jual beli telah terjadi pada saat terjadinya kata sepakat mengenai harga dalam suatu barang. Pembayaran dalam transaksi *E-commerce* dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain adalah dengan menggunakan kartu kredit, kartu *cash(debet)*, maupun tunai pada saat barang diterima oleh pembeli (*cash on deliver*). Pembayaran dengan menggunakan kartu kredit adalah merupakan pembayaran mudah, praktis dan banyak dilakukan, karena merupakan pembayaran yang paling mudah, praktis dan cepat. *Customer* cukup hanya menentukan barang apa yang dibutuhkan dari *webstore* atau *shopping online* dan memasukkan nomor kartu kreditnya. Setelah *customer* memasukkan data kartu kreditnya, transaksi *customer* langsung diproses.

Pihak penerbit kartu kredit, yang biasanya berbentuk Bank atau perusahaan pembiayaan, akan menentukan apakah transaksi tersebut disetujui atau tidak. Transaksi akan disetujui jika kartu kredit tersebut belum mencapai limit pemakaian atau jangka waktu pemakaian kartu tersebut belum berakhir. Setelah pengguna kartu kredit disetujui pihak penerbit kartu kredit maka transaksi *E-commerce* tersebut telah selesai dan *customer* tinggal menunggu barang dikirimkan ke alamat yang telah disepakati. Dasar hukum kartu kredit sebagai alat pembayaran, terdapat dalam Pasal 1 dan Pasal 15 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.⁶

Adanya sistem pembayaran melalui kartu kredit, benar-benar dapat memberikan kenyamanan kepada pembeli, karena sistem ini menawarkan proses yang lebih cepat, *paperless*,

⁶PBI No.14/2/PBI/2012, Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.11/11/PBI/2009, Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

dan memudahkan konsumen tanpa perlu hadir di *counter* Bank, serta pembeli juga tidak perlu menyediakan uang tunai dalam jumlah tertentu untuk membeli barang yang diinginkan.

Namun dampak ditimbulkannya dari kemudahan ini menciptakan kesempatan bagi pihak-pihak yang memiliki itikad tidak baik, dengan cara membobol data pribadi dari pemilik kartu kredit. Sebagai contoh dimana seseorang mampu mengakses secara *illegal* suatu program *software* yang berisi kumpulan data kartu kredit dan identitas lengkap pemegang kartu kredit milik orang lain dan berhasil menggunakan kartu kredit tersebut untuk membeli berbagai macam barang melalui *E-commerce* tanpa sepengetahuan pemegang kartu yang sebenarnya. Kelemahan dalam suatu transaksi *E-commerce* yaitu karena tidak berhadapan secara langsung (*face to face*). Penjual dan pembeli tidak tau siapa yang menggunakan kartu kredit tersebut, apakah benar pemilik sesungguhnya dari kartu kredit ataukah orang lain yang hanya mencuri data (*hacker*). Tidak ada sistem konfirmasi yang memeriksa bahwa benar pemilik yang sesungguhnya yang melakukan transaksi tersebut.

Dengan terjadinya peristiwa seperti ini, sangatlah penting adanya sistem yang memastikan bahwa benar yang menggunakan kartu kredit tersebut adalah pemiliknya sendiri. Dikarenakan belum ada cara yang bisa menentukan dengan pasti bahwa benar pemilik sendiri yang melakukan transaksi tersebut. Serta pentingnya perlindungan hukum dan peranan bank dalam bertanggung jawab terhadap konsumen terutama nasabah pengguna kartu kredit dalam transaksi *E-commerce*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH**

PENGGUNA KARTU KREDIT DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*(STUDI PADA MENARA MANDIRI REGION-1 MEDAN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Hubungan Hukum Pemegang Kartu Kredit dengan Bank.
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Bank terhadap Pengguna Kartu Kredit yang Dirugikan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui secara rinci, jelas dan sistematis hubungan hukum pemegang kartu kredit dengan Bank
2. mengetahui secara rinci, jelas dan sistematis Perlindungan hukum Bank terhadap pengguna kartu kredit yang dirugikan.

D. Manfaat Penelitian

1. **Manfaat Teoritis** Hasil penelitian ini akan memberikan sumbang saran dalam ilmu pengetahuan hukum, khususnya mengenai penggunaan kartu kredit dalam transaksi *E-commerce*.
2. **Manfaat Praktis** Sebagai suatu bentuk sumbangan pemikiran dan masukan para pihak yang berkepentingan khususnya dalam hal yang menyangkut tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi *E-commerce*.
3. **Manfaat Bagi Penulis** Menambah wawasan bagi peneliti tentang Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna dalam Transaksi *E-commerce*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Mengenai *E-commerce*

1. Pengertian *E-commerce*

E-commerce berasal dari bahasa Inggris, yaitu *Electronic Commerce* atau perdagangan elektronik. Dan sebagaimana perdagangan yang dilakukan secara langsung atau *face to face*. Dalam *E-commerce* juga meliputi proses promosi, pembelian, dan pemasaran produk. Yang berbeda adalah pada sistem berdagang yang digunakan, yaitu melalui media elektronik atau internet. Dalam *E-commerce*, seluruh proses perdagangan mulai dari proses pemesanan produk, pertukaran data, hingga transfer dana dilakukan secara elektronik. Ditengah perkembangan arus teknologi dan informasi digital yang semakin canggih. Aktivitas *E-commerce* adalah suatu penerapan dari *E-business* atau bisnis elektronik yang mana berhubungan dengan kegiatan transaksi komersial.⁷

E-commerce adalah perdagangan elektronik, sebuah pemasaran barang atau jasa dengan sistem elektronik melalui internet. Dalam hal ini *E-commerce* memiliki konten yang melibatkan data/sistem/manajemen yang dijalankan secara otomatis. Industri ini akan melibatkan transaksi seperti transfer dana, pemasaran *online*, jual beli, dan lain sebagainya. *E-commerce* adalah bagian dari *e-business*, dimana cakupan *E-business* lebih luas, tidak hanya sekadar perniagaan tetapi mencakup juga pengolaborasi mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan dan lain-lain.

Menurut Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di dalam Pasal 1 Angka (2) dan dalam Pasal 1 Angka (2) PP Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dikatakan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan

⁷WWW.GOOGLE.COM,<https://qwords.com/blog/pengertian-e-commerce/>.

komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁸ Transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya, yang dapat diselenggarakan baik dalam lingkup publik maupun privat. Dalam lingkup privat transaksi elektronik meliputi :

- a. Antar pelaku usaha;
- b. Antara pelaku usaha dan konsumen;
- c. Antar pribadi;
- d. Antar instansi;
- e. Antara instansi dan pelaku usaha sesuai peraturan perundang – undangan.

E-commerce (Elektronik Commerce) atau dalam bahasa Indonesia Perdagangan Secara Elektronik adalah aktivitas penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran produk (barang dan jasa), dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi seperti internet, televisi, atau jaringan komputer lainnya. Secara sederhana *E-commerce* adalah proses pembelian maupun penjualan produk secara elektronik. *E-commerce* (Perdagangan Elektronik) adalah kegiatan jual beli barang/jasa atau transmisi dana/data melalui jaringan elektronik, terutama internet. Dengan perkembangan teknologi informasi dan *software*, hal ini membuat transaksi konvensional menjadi mungkin untuk dilakukan secara elektronik. *Website* digunakan sebagai pengganti toko *offline*. *Website E-commerce* mencakup berbagai fungsi seperti etalase produk, pemesanan online dan inventarisasi stok, untuk menjalankan fungsi utama sebagai *E-commerce*.⁹

Pengertian *E-commerce* Menurut Para ahli

1. Loudon (1998) Menurut Loudon pengertian *E-Commerce* adalah suatu proses transaksi yang dilakukan oleh pembeli dan penjual dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan.
2. Kalakota dan Whinston (1997) Menurut Kalakota dan Whinston pengertian *E-commerce* adalah aktivitas belanja *online* dengan menggunakan jaringan internet serta cara transaksinya melalui transfer uang secara digital.
3. Jony Wong Menurut Jony Wong Pengertian *E-Commerce* (Perdagangan Elektronik) adalah pembelian, penjualan, dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik.
4. Vermaat Menurut Vermaat pengertian *E-Commerce* adalah transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan elektronik seperti internet. Dengan kata lain, siapapun yang memiliki jaringan internet dapat berpartisipasi dalam kegiatan *E-Commerce*.¹⁰

⁸Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 Angka (2) dan PP No.82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 Angka (2).

⁹WWW.GOOGLE.COM, <https://www.progresstech.co.id/blg/pengertian-e-commerce/>.

¹⁰WWW.GOOGLE.COM, <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-e-commerce.html>.

2. Asas-asas *E-commerce*.

1. **Asas Kebebasan Berkontrak** Asas ini mengandung arti bahwa masing-masing orang dapat mengadakan perjanjian baik yang sudah diatur dalam Undang-Undang ataupun yang belum diatur dalam Undang-Undang. Asas ini ada dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang untuk yang membuatnya”¹¹
2. **Asas Konsesualisme** Asas ini berkaitan dengan pada saat terjadi perjanjian. Di Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara, syarat wajib perjanjian itu karena terdapat kata sepakat antara kedua belah pihak.
3. **Asas Kepastian Hukum (*Asas pacta sunt servada*)** Asas ini ada karena suatu perjanjian dan diatur dalam Pasal 1338 ayat 1 dan 2 KUHPerdara.
4. **Asas I'tikad Baik** Sesuai dengan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, asas ini berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian, asas ini menyatakan bahwa apa yang hendak dilakukan dengan pemenuhan tuntutan keadilan dan tidak melanggar kepatutan.

3. Pihak-pihak dalam Transaksi *E-commerce*.

Transaksi *E-commerce* melibatkan beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, tergantung kompleksitas transaksi yang dilakukan. Artinya apakah semua proses transaksi dilakukan secara *on-line* atau hanya beberapa tahap saja yang dilakukan secara *on-line*. Apabila seluruh transaksi *E-commerce* dilakukan secara *on-line*, mulai dari proses terjadinya

¹¹WWW.GOOGLE.COM, <https://hasyimsoska.blogspot.com/2020/04/hukum-perdata-pengertian-sejarah-asas.html><https://appkey.id/blog/toko-online/website-e-commerce-adalah/>.

transaksi sampai dengan pembayaran, Budhiyanto mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat terdiri dari:

1. **Penjual(merchant)** yaitu perusahaan atau produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi *merchant*, maka seseorang harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah bank, tentunya ini dimaksudkan agar merchant dapat menerima pembayaran dari *customer* dalam bentuk *credit card*.
2. **Konsumen(card holder)** yaitu orang yang ingin memperoleh produk (barang atau jasa) melalui pembelian secara *on-line*. Konsumen yang berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan.
3. **Issuer**, yaitu perusahaan penyedia *credit card*.¹²

4. Sistem Pembayaran dalam Transaksi E-commerce.

Di dalam transaksi *E-commerce* yang menggunakan media elektronik, tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Metode pembayaran yang dikembangkan untuk melakukan pembayaran di internet adalah versi elektronik dari sistem pembayaran tradisional yang digunakan sehari-hari.¹³

Pembayaran pada transaksi *E-commerce* tidak dilakukan dengan menyerahkan sejumlah uang secara langsung, akan tetapi pembayaran dilakukan dengan cara *debit*, transfer, atau menggunakan kartu kredit. Pada penelitian ini, yang ingin penulis bahas adalah pembayaran pada transaksi *E-commerce* dengan menggunakan kartu kredit.

Pembayaran dengan menggunakan kartu kredit menawarkan berbagai kemudahan, sehingga terkadang hal ini justru menimbulkan masalah yang merugikan pemegang kartu kredit diantaranya adalah pembobolan data yang dilakukan oleh hacker. Oleh karena itu, diperlukan adanya perlindungan hukum dan peranan bank dalam bertanggungjawab terhadap konsumen terutama nasabah pengguna kartu kredit dalam transaksi *E-commerce*, yang sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)¹⁴

5. Perkembangan E-commerce di Indonesia

¹²Johanes Ibrahim, *Kartu Kredit: Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*, Bandung, Refika Aditama, 2004., hlm 22.

¹³Adi Nugroho, *E-commerce, Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya*, Bandung, Informatika, 2006, hlm.81.

¹⁴*Ibid*, Hlm 81.

Indonesia menjadi salah satu negara yang memiliki kisah sukses terbaik. Meskipun pernah menghadapi gejolak ekonomi dalam krisis keuangan 1997, Indonesia saat ini adalah salah satu negara yang memiliki pertumbuhan ekonomi tercepat di dunia. Fokus utama ekonominya adalah *ekspor* barang-barang seperti tekstil, mobil, peralatan listrik, minyak, dan gas. Akhir-akhir ini pun, pertumbuhan ekonomi digital Indonesia juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan negara. Menurut laporan *McKinsey*, sektor *E-commerce* Indonesia sudah menghasilkan lebih dari 5 Miliar dolar dari bisnis formal *E-tailing* dan lebih dari 3 Miliar dolar dari perdagangan informal Di Indonesia

Bisnis *E-tailing* contohnya adalah *Tokopedia*, *Bukalapak*, *JD.id*, *Lazada*, dan *Shopee*. Sebaliknya, perdagangan informal melibatkan pembelian dan penjualan barang melalui cara tidak resmi seperti penggunaan sosial media dan *platform* pengiriman pesan seperti *WhatsApp* dan *Facebook*. Hal seperti ini di Indonesia biasa disebut sebagai *online shop*.¹⁵ Tidak seperti di negara lain, perdagangan informal atau perdagangan sosial berkembang pesat di Indonesia. Bahkan, menurut data terbaru, perdagangan sosial menyumbang 40% dari semua penjualan *E-commerce* di Indonesia. Ini menunjukkan bahwa banyak pemain *E-commerce* besar seperti Tokopedia dan Lazada belum sepenuhnya menembus pasar *E-commerce* di negara ini.

Diantara alasan *E-commerce* mengalami peningkatan yang begitu cepat di Indonesia salah satunya adalah adanya peningkatan yang cepat dari penggunaan *smartphone*. *Smartphone* jauh lebih terjangkau dibandingkan komputer dan laptop yang membuatnya mudah diakses oleh sebagian besar orang Indonesia. Ada sekitar 70% pengguna internet negara ini adalah pengguna *smartphone*. Laporan *McKinsey* menyoroti bahwa hampir 75% pembeli *online* di Indonesia menggunakan *smartphone*. Disisi lain, pertumbuhan perdagangan informal dapat dikaitkan dengan muda di Indonesia yang mengerti *digital*. Statistik menunjukkan bahwa anak muda Indonesia adalah pengguna sosial media yang rajin. Negara ini memiliki jumlah pengguna *Facebook* terbesar keempat di dunia dengan 122 juta orang dan memiliki salah satu populasi terbesar pengguna *Instagram*. Indonesia juga merupakan negara terbesar kelima dalam hal

¹⁵WWW.GOOGLE.COM,<https://blog.mtarget.co/perkembangan-e-commerce-di-indonesia/>.

pengguna *Twitter*. Dengan begitu banyak pengguna sosial media, tidak mengherankan terjadi perdagangan informal yang besar di negara ini.

Sektor *E-commerce* Indonesia sedang berkembang, jumlah penjual *online* di Indonesia meningkat dua kali lipat setiap tahun selama tiga tahun terakhir dan mencapai total 4,5 juta penjual aktif di tahun 2017. Sekitar 99% diantaranya adalah usaha mikro dan setengahnya merupakan *bisnis* onlinesaja tanpa ada toko fisik. Sementara itu, *E-commerce* di Indonesia akan semakin besar ke depannya. Pasar *E-commerce* Indonesia diperkirakan tumbuh delapan kali lipat dari 2017 hingga 2022 dengan total belanja *electronic tail* yang meningkat dari 5 Miliar dolar menjadi 425 Miliar dolar. Pengeluaran *social commerce* diperkirakan akan tumbuh dari 3 Miliar dolar menjadi 15 Miliar hingga 25 Miliar dolar.¹⁶

B. Tinjauan mengenai Kartu Kredit dan Nasabah

1. Pengertian Kartu Kredit

Menurut Pasal 1 butir (4) Peraturan Bank Indonesia No.11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Kartu mengatakan bahwa Kartu Kredit adalah, “alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus maupun dengan pembayaran secara angsuran”.

Produk dan jasa perbankan yang ditawarkan pendapatan atau keuntungan suatu bank lebih banyak bersumber dari pemberian kredit kepada nasabahnya, kartu kredit pertama kali

¹⁶ *Loc.Cit.*

dipergunakan di Amerika Serikat (AS) dalam *decade* 1920-an, yang diberikan oleh departement store besar kepada para pelanggannya.¹⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan Kartu Kredit adalah “Kartu Kecil” yang dikeluarkan oleh bank yang menjamin pemegangnya untuk dapat berbelanja tanpa membayar kontan dan pengeluaran belanja itu akan diperhitungkan dalam rekening pemilik kartu di bank tersebut.¹⁸

Oleh karenanya, pemberian kredit tersebut secara terus menerus dilakukan oleh bank dalam kesinambungan operasionalnya. Pada akhirnya, pemberi kredit sudah menjadi fungsi utama bank sebagaimana disyaratkan pada Pasal 3 Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bahwa fungsi utama Perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Kartu Kredit (*credit card*) adalah alat pembayaran pengganti uang tunai atau *cek*. Menurut Suryohadibroto dan Prakoso, kartu kredit adalah 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 advance*).¹⁹

Namun, pada sisi lain, penyaluran dana dalam bentuk kredit pada nasabah terdapat resiko tidak dikembalikannya dana atau kredit yang disalurkan tersebut. Sehingga ada yang berbunyi “bisnis perbankan adalah bisnis risiko” dan dengan pertimbangan risiko inilah, bank-bank selalu melakukan analisis yang mendalam terhadap setiap permohonan kredit yang diterimanya.

¹⁷ Ronald A. Baker, *Problem of Credit Card Regulations AUS Perspective*, 1994, Jakarta, Pusat Pengkajian Umum, Hlm.1.

¹⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2007, Kamus Besar Bahasa Indonesia Ed 3 Cet.4, Balai Pustaka, Jakarta, hlm.510.

¹⁹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2006, hlm. 90.

Pengertian yang diberikan oleh Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang menyebutkan bahwa kredit adalah, “Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga (Pasal 1 angka 11)”. Kemudian, juga disebutkan dalam Undang-Undang tersebut mengenai pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, yaitu penyediaan uang atau tagihan dipersamakan dengan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antar bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Pasal 1 angka 12).²⁰

Kartu Kredit merupakan salah satu alat bayar dalam transaksi perdagangan yang sudah dikenal luas oleh masyarakat Indonesia. Istilah Kartu Kredit dalam bahasa Inggris disebut *credit card* yang di dalamnya mencantumkan identitas pemegang. Kartu Kredit dan penerbit, yaitu bank/perusahaan pembiayaan. Selain menunjukkan identitas pemegang dan penerbit, istilah kartu kredit juga menunjukkan cara pembayaran yang dilakukan dengan tidak menggunakan uang tunai, meskipun transaksinya dilakukan secara tunai. Kartu Kredit ini umumnya dibuat dari bahan plastik dan berukuran kecil, sehingga istilah Kartu Kredit sering disebut juga *Kartu Plastik*. Dengan bentuk dan ukuran yang kecil, menjadikan kartu plastik/kartu kredit sebagai alat bayar yang aman, praktis, mudah, dan sekaligus meningkatkan *prestise* bagi pemegangnya.

Pengertian Kartu Kredit, baik dalam Koppres No.61 Tahun 1988 maupun Kepmenkeu No. 1251 Tahun 1988 tidak mencantumkan secara eksplisit. Dalam kedua peraturan di atas hanya memberikan definisi tentang perusahaan Kartu Kredit. Menurut Pasal 1 angka (7) Keppres No.61 Tahun 1988 jo. Pasal 1 huruf (n) Kepmenkeu No.1251 Tahun 1988 yang dimaksud dengan perusahaan kartu kredit (*credit card company*) adalah badan usaha yang melakukan usaha pembiayaan untuk membeli barang dan jasa dengan menggunakan kartu kredit.

²⁰ Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998.

Adapun menurut Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati (2000, hlm.263) kartu kredit adalah alat pembayaran melalui jasa bank/perusahaan pembiayaan dalam transaksi jual beli barang atau jasa, atau alat untuk menarik uang tunai dari bank atau perusahaan pembiayaan. Kartu Kredit tersebut diterbitkan berdasarkan perjanjian penerbit Kartu Kredit. Berdasarkan perjanjian tersebut, peminjam memperoleh pinjaman dana dari bank atau perusahaan pembiayaan. Peminjam dana adalah pihak yang menerima Kartu Kredit, yang disebut sebagai pemegang kartu (*card holder*), dan bank/perusahaan pembiayaan adalah pihak yang menyerahkan kartu kredit, yang disebut penerbit (*issuer*).²¹

Dalam usaha pembiayaan Kartu Kredit, disamping ada perjanjian penerbit kartu kredit, ada juga perjanjian penggunaan kartu kredit. Perjanjian penggunaan kartu kredit ini melibatkan 3 (tiga) pihak, yaitu pemegang kartu kredit sebagai pembeli, penerbit sebagai pembayar, dan pengusaha dagang (*merchant*) sebagai penjual. Berdasarkan perjanjian tersebut, pemegang kartu kredit membeli barang atau jasa dari penjual yang ditunjuk oleh penerbit, dengan pembayaran menggunakan kartu kredit. Pembayaran oleh pembeli kepada penjual dilakukan melalui penerbit. Dengan demikian, Kartu kredit sebenarnya tidak mutlak berkenaan dengan pembayaran secara kredit, melainkan juga penundaan pembayaran beberapa waktu, karena pencairan dana pembayaran oleh penjual dilakukan melalui bank atau perusahaan pembiayaan sebagai penerbit. Selanjutnya, dalam selang beberapa waktu kemudian sesuai dengan perjanjian, pemegang kartu kredit sebagai pembeli wajib segera menyetorkan dana kepada bank/perusahaan pembiayaan sebagai penerbit.

Kartu kredit sebagai kartu identitas (*Identity Card*) memuat tentang jati diri pemegang dan penerbit. Pada waktu pemegang kartu kredit menerima penyerahan kartu kredit wajib menandatangani pada bagian belakang dari kartu kredit tersebut. Dengan penandatanganan ini berarti pemegang kartu kredit tunduk dan terikat pada ketentuan dan persyaratan yang terdapat pada perjanjian penerbitan Kartu Kredit, serta tidak boleh dipindah tangankan. Kartu Kredit merupakan dokumen sebagai bukti adanya perjanjian penerbit kartu kredit antara pemegang kartu kredit dengan Bank atau perusahaan pembiayaan.²²

2. Pengertian Nasabah

²¹Sunaryo, *Hukum lembaga pembiayaan*, Sinar Grafika, Jakarta, Cetakan Ke III, 2013, hlm 115.

²²*Ibid*, hlm 115.

Nasabah bank adalah seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank. Nasabah adalah seorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekeningsimpanan dan pinjaman. Selain itu, nasabah juga melakukan transaksi lainnya, baik transaksi *online* maupun *offline*.²³

Menurut Kamus Perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Pada tahun 1998 melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 diintroduksilah rumusan masalah nasabah dalam pasal 1 angka 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan ini kemudian diperinci pada angka berikutnya, sebagai berikut: Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. (Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).

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 (Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).²⁴

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan/atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau unit usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.²⁵

Pegertian Nasabah Menurut Para Ahli

²³WWW.GOOGLE.COM, <https://kamus.tokopedia.com/n/nasabah-bank/>.

²⁴WWW.GOOGLE.COM, <https://perpuskampus.com/pengertian-dan-jenis-nasabah/>.

²⁵Undang-Undang No.21 Tahun 2008 (Tentang Perbankan Syariah).

1. Menurut Boediono(2003:35) Nasabah adalah orang yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin tinggi
2. Menurut Pardede(2004:9) Nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.
3. Menurut Gasperz (dalam Nasution 2004:101) Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan.²⁶

3. Pihak-Pihak dalam Kartu Kredit.

Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan kartu kredit melibatkan berbagai pihak yang saling berkepentingan. Masing-masing pihak satu dengan yang lainnya terikat perjanjian, baik mengenai hak maupun kewajibannya. Pihak-pihak terlibat ini tunduk kepada kesepakatan yang telah mereka buat. Pihak-pihak yang terlibat ini akhirnya akan membentuk sistem kerja kartu kredit itu sendiri, dimana masing-masing pihak memiliki peranan sendiri.²⁷ Dalam sistem kerja kartu kredit ada tiga pihak yang terlibat langsung untuk setiap transaksi penggunaan dan pembayaran kartu kredit. Pihak-pihak yang dimaksud adalah:

1. Bank dan Lembaga Pembiayaan Fungsi bank dan lembaga pembiayaan adalah sebagai pihak penerbit dan/atau untuk pembayaran kartu kredit yang ditagihkan oleh pedagang (*merchant*)
2. Pedagang (*Merchant*) Pedagang 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 dimana bank dan lembaga pembiayaan mengikat perjanjian.
3. Pemegang Kartu (*Card Holder*) Merupakan nasabah yang namanya tertera dalam kartu kredit sekaligus merupakan pihak yang berhak menggunakan kartu kredit tersebut.²⁸

4. Prinsip-prinsip Kartu Kredit

1. Setiap pengajuan kartu kredit harus dilengkapi fotokopi kartu identitas yang masih berlaku beserta data rekening bank atau kartu kredit yang telah dimiliki.
2. Dengan adanya *validasi* dan *aktivasi* kartu kredit, pemohon dianggap menyetujui syarat dan ketentuan hukum dalam memiliki dan menggunakan kartu kredit.
3. Ketika pemegang kartu menggunakan kartu untuk melakukan pembayaran, berarti pengguna kartu kredit meminta kepada bank penerbit untuk membayarnya terlebih dahulu.
4. Pengguna kartu kredit wajib melakukan pembayaran kepada bank sejumlah dana yang dia pakai untuk berbelanja dalam jangka waktu tertentu.

²⁶ WWW.GOOGLE.COM, <https://sarjanaekonomi.co.id/nasabah/>.

²⁷ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT.RajaGrafindo Persada, 2014, Hlm. 196.

²⁸ *Ibid*, hlm. 196.

5. Pihak bank penerbit akan mengirimkan surat pemberitahuan tentang daftar belanja yang pernah dilakukan dalam satu bulan beserta perincian cara pembayaran dan batas maksimum waktu pembayaran.
6. Pengguna kartu kredit bisa melakukan pembayaran minimum yang tercantum didalam surat pemberitahuan tersebut dengan konsekuensi yang bisa jadi akan menjadikan sebagai beban yang tidak ringan bagi penggunanya.²⁹

5. Jenis-jenis Kartu Kredit

1. **Visa Signature** merupakan visa yang memiliki Iuran tahunan yang dibebankan kepada pemegang kartu kredit. Iuran tersebut memiliki 2 (dua) jenis yaitu Iuran Kartu Utama sebesar Rp 900.000/tahun dan Iuran Kartu Tambahan sebesar Rp 450.000/tahun
2. **Visa Platinum** merupakan visa yang memiliki Iuran tahunan yang dibebankan kepada pemegang kartu kredit. Iuran tersebut memiliki 2 (dua) jenis yaitu Iuran Kartu Utama sebesar Rp 500.000/tahun dan Iuran Kartu Tambahan sebesar Rp 250.000/tahun.
3. **Visa Gold** merupakan visa yang memiliki Iuran tahunan yang dibebankan kepada pemegang kartu kredit. Iuran tersebut memiliki 2 (dua) jenis yaitu Iuran Kartu Utama yang sebesar Rp 300.000/tahun dan Iuran Kartu Tambahan sebesar Rp 150.000/tahun.
4. **Visa Golf Signature** merupakan visa yang memiliki Iuran tahunan yang dibebankan kepada pemegang kartu kredit. Iuran tersebut memiliki 2 (Dua) jenis yaitu Iuran Kartu Kredit Utaman yang sebesar Rp 1.500.000/tahun dan Iuran Kartu Tambahan yang sebesar Rp 1.000.000/tahun.
5. **Visa Golf Platinum** merupakan visa yang memiliki Iuran tahunan yang dibebankan kepada pemegang kartu kredit. Iuran tersebut memiliki 2 (Dua) jenis yaitu Iuran Kartu Utama yang sebesar Rp 600.000/tahun dan Iuran Kartu Tambahan yang sebesar Rp 250.000/tahun.
6. **Visa Hypermart Gold** merupakan visa yang memiliki Iuran tahunan yang dibebankan kepada pemegang kartu kredit. Iuran tersebut memiliki 2 (Dua) jenis Iuran yaitu Iuran Kartu Utama yang sebesar Rp 200.000/tahun dan Iuran Kartu Tambahan yang sebesar Rp 150.000/tahun.³⁰

6. Syarat-syarat Pemegang Kartu Kredit

Dalam mengajukan pembukaan kartu kredit dibank sama halnya dengan pengajuan kredit pada umumnya dibank, pihak penerbit harus menggunakan prinsip kehati-hatianseperti yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang berbunyi perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.³¹ Apabila meninjau pada prinsip-prinsip kehati-hatian sebelum menyalurkan dan memberikan kredit atau kartu kredit kepada masyarakat, maka sekurang-kurangnya terdapat lima (5) prinsip kehati-hatian, sebagai berikut:³²

a. Watak (*Character*)

²⁹WWW.GOOGLE.COM, <http://www.raja-kartukredit.com/prinsip-kerja-kartu-kredit/>.

³⁰ *Ibit*, Hasil Tanya Jawab dengan Pegawai Menara Mandiri Region-1 Medan, Jl. Pulau Pinang No.1 Medan, Lidia br. Harianja, Senin, 20 July 2020, 13.40 Waktu Indonesia Barat (WIB).

³¹ Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998, Pasal 2.

³² Djamanat Samosir, *Hukum Jaminan*, Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2016, Cetakan kedua, hal 28, 29.

- b. Kemampuan (*Capacity*)
- c. Modal (*Capital*)
- d. Jaminan (*Collateral*)
- e. Kondisi Ekonomi (*Condition of economy*)

7. Prosedur Kepemilikan Kartu Kredit

Mekanisme penggunaan kartu kredit, yaitu bank sebagai penerbit (*issuer*) menerbitkan kartu kredit berdasarkan permohonan calon pemegang kartu kredit (*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 suatu 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 computer dapat berupa cash register atau terminal *debit* atau *credit verification* yang dapat menerima informasi mengenai penjualan eceran ditempat penjual (*merchant*) dan memasukkan data sebagai input kekomputer. *Merchant* akan menagih pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan kepada *acquirer* atau langsung kepada bank sebagai penerbit. Besarnya tagihan dikurangi *discount commission* yang telah disetujui.

Calon pemegang kartu kredit untuk memperoleh kartu kredit harus memenuhi syarat dan prosedur tertentu. Secara umum, persyaratan tersebut adalah:

- a. Fotokopi identitas diri, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- b. Surat keterangan penghasilan atau slip gaji;
- c. Memenuhi ketentuan minimum penghasilan pertahunnya. Masing-masing penerbit mempunyai standar minimum penghasilan tahunan yang berbeda;

- d. Membayar uang pangkal dan iuran tahunan yang besarnya tergantung dari jenis kartu kredit:

Adapun prosedur penerbitan kartu kredit adalah sebagai berikut:

- a. Calon pemegang kartu kredit mengajukan permohonan dengan mengisi formulir yang sudah disediakan oleh penerbit;
- b. Penerbit melakukan *survey* ke alamat calon pemegang kartu kredit untuk mengecek kebenaran data, serta *kredibilitas* dan kapasitas calon pemegang kartu kredit.
- c. Jika hasil penelitian dianggap layak, penerbit menyetujui menerbitkan dan menyerahkan kartu kredit kepada pemegang kartu kreditnya oleh pihak *merchant* dengan pihak *issuer-acquirer*.³³

8. Keuntungan dan Kerugian Kartu Kredit

Kegiatan pembiayaan melalui kartu kredit melibatkan 3 (tiga) pihak, yaitu pemegang kartu kredit (*card holder*) sebagai pembeli, bank atau perusahaan pembiayaan sebagai penerbit (*issuer*), dan perusahaan dagang (*merchant*) sebagai penjual. Dilihat dari kepentingan pihak-pihak, keberadaan kartu kredit ini dapat memberikan beberapa keuntungan-keuntungan yang didapat dari penggunaan kartu kredit adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemegang Kartu (*Card Holder*)

- a. Kemudahan dalam memperoleh uang tunai pada setiap saat melalui fasilitas ATM (*Automated Teller Machine*) diberbagai tempat strategis.
- b. Meningkatkan *prastise* karena dapat memberi kesan *bonafiditas*.

Disamping itu, Menurut Dahlan Siamat, keuntungan lain dari penggunaan kartu kredit adalah:

- 1) Lebih aman dan praktis, karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar;
- 2) Leluasa, karena kartu kredit telah diterima sebagai alat pembayaran hampir diseluruh kota diseluruh dunia (misalnya *visa* dan *master card*);
- 3) Sistem pembayaran yang *fleksibel*. Pembayaran atas tagihan dapat diangsur (*credit card*) atau beberapa waktu (*charge card*);
- 4) Program *merchant dising*, yaitu kesempatan membeli barang-barang dengan mengangsur tanpa bunga;³⁴
- 5) Bantuan-bantuan perjalanan terutama keluar negeri, missalnya referensi, dokter, rumah sakit, dan bantuan hukum;
- 6) *Purchase protection plan*, yaitu asuransi perlindungan pembelian barang yang diberikan secara otomatis;

³³ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 404-405.

³⁴ *Ibid.*, hal 122.

2. Bagi penerbit (*issuer*)

- a. Memperoleh uang pangkal
- b. Memperoleh iuran tahunan anggota
- c. *Discount* dari *merchant*
- d. Pendapatan bunga
- e. Biaya administrasi dari atas penarikan uang tunai di ATM
- f. Pembayaran denda atas keterlambatan/penunggakan pembayaran (*late charge*)
- g. *Interchange fee*, yaitu *feeyang* yang diterima oleh *acquirer* (*servicing again*).
Acquirer (servicing again) adalah pihak yang melakukan penagihan dan pembayaran antara pihak *issuer* dan *merchant* dalam hal kartu kredit dilakukan dengan cara *franchise*

3. Bagi penjual/Pedagang(*merchant*)

- a. Keamanan lebih terjamin, karena *merchant* tidak menerima/menyimpan uang tunai dari hasil penjualan.
- b. Pembayaran atas hasil penjualan dijamin penerbit sepanjang *merchant* memenuhi prosedur dan ketentuan yang ditetapkan oleh *issuer*.
- c. Dapat meningkatkan *turnover* atau *omzet* penjualan.
- d. Mengurangi beban dan menyederhanakan pembukuan .
- e. Mencegah larinya nasabah kepesaing lainnya yang memberi fasilitas kemudahan berbelanja dengan menerima kartu.

Disamping keuntungan-keuntungan diatas, menurut Kasmir kerugian bagi pemegang kartu(*card holder*) adalah:

- a. Biasanya pemegang kartu cenderung agak boros dalam berbelanja. Hal ini disebabkan oleh pemegang kartu merasa tidak mengeluarkan uang tunai untuk berbelanja, sehingga kadang ada hal-hal yang tidak perlu dibeli juga;
- b. Sebagian *merchant* membebankan biaya tambahan untuk setiap kali melakukan transaksi;
- c. Adanya *limit* yang diberikan terkadang terlalu kecil.³⁵

Adapun kerugian bagi penerbit (*issuer*) dari penggunaan kartu kredit adalah apabila terjadi kemacetan atau kesulitan menagih pembayaran oleh pemegang kartu. Hal ini disebabkan persetujuan penerbitan kartu kredit biasanya tanpa jaminan barang-barang sebagaimana layaknya

BAB III

METODE PENELITIAN

³⁵*Ibid.*, hal 123.

A. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, sangatlah perlu ditegaskan mengenai batasan atau ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk membatasi sejauh masalah yang dibahas. Agar penelitian ini lebih terarah pada sasaran dan tidak mengambang dari permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini. Dalam hal ini ruang lingkup yang akan dibahas dalam permasalahan ini adalah Bagaimana Hubungan Hukum Pemegang Kartu Kredit dengan Bank dan Bagaimana Perlindungan Hukum Bank terhadap Pengguna Kartu Kredit yang Dirugikan.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Hukum normatif empiris. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah di Bank Menara Mandiri Region-1 Medan yang beralamat di Jalan Pulau Pinang No.1, Kesawan, Kec. Medan Barat, Sumatera Utara.

C. Bahan Penelitian

1. Bahan Hukum Primer, Yaitu bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan yang didapatkan oleh penulis dari Bank Menara Mandiri Region-1 Medan, yang beralamat di Jl. Pulau Pinang No.1, Kewasan, kec.Medan Barat, Sumatera Utara.
2. Bahan Hukum Sekunder, Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa *literatur-literatur* mengenai penelitian ini, meliputi buku-buku ilmu hukum, hasil karya dari kalangan hukum, dan lainnya yang berupa penelusuran internet, jurnal, dan makalah yang berhubungan dengan hak gugat organisasi dalam perkara hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.
3. Bahan Hukum Tersier, Yaitu berupa kamus, *ensiklopedia*, majalah, surat kabar dan internet.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a) **Studi Pustaka** adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas serta dibutuhkan dalam penelitian hukum normatif. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, menelaah dan mengutip peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan *literatur* yang berkaitan dengan penggunaan kartu kredit dalam transaksi *E-commerce*.
- b) **Wawancara** adalah cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna untuk mencapai tujuan tertentu, dalam suatu wawancara terdapat dua pihak yang mempunyai kedudukan yang berbeda yaitu pengejar informasi yang biasa disebut sebagai *pewawancara* atau *interviewer* dan pemberi informasi yang disebut informan atau *responden*.

E. Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisa data secara *kualitatif*, yang dimana sebagai Narasumbernya ialah Ibu Lidia Br. Harianja yaitu salah satu pegawai Bank Mandiri tersebut. Dengan cara menafsirkan, menginterpretasikan, dan mengklarifikasi dengan menggunakan kerangka teori dan kerangka konsep yang hasilnya diuraikan dan dijelaskan kedalam bentuk kalimat yang jelas, teratur, logis dan efektif sehingga diperoleh gambaran yang jelas, tepat dan dapat ditarik kesimpulan sehingga dari beberapa kesimpulan tersebut dapat diajukan saran-saran.