

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
KARTU KREDIT DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN
KARTU MELALUI MESIN ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)**

DI BANK MANDIRI DI KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Ditujukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum (S.H)

OLEH :

DHEA PUTRI AORORA

NPM : 161010442

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

2021

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya Bertandatangan dibawah ini

Nama : Dhea Putri Aorora

Npm : 161010442

Tempat /Tanggal lahir : Pekanbaru, 11/04/1998

Program Studi : Ilmu Hukum

Alamat : Jalan Suka Karya

Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Kredit dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin Electronic Data Capture (EDC) di Bank Mandiri Di Kota Pekanbaru

Dengan Ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan tidak dibuatkan oleh siapapun dan serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah dibuat oleh oranglain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain atau hasil mencontek skripsi/ karya ilmiah orang lain (Plagiat), maka saya bersedia gelar saya S.H yang saya peroleh di cabut Demikian Surat ini saya buat tanpa paksaan dari pihak mana pun dan dalam keadaan sadar

Pekanbaru, 28 Desember 2021

Yang Menyetakan



Dhea Putri Aorora

ii



Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Dhea Putri Aorora

161010442

Dengan Judul :

Telaah Lotas Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 07 Januari 2022

Rektor Dekan Bidang Akademik

Proktor Fakultas Hukum Islam Riau



Vidi Hamzah, S.H., M.H.



FS 671471



No. Reg : 969/V/UPM EH UIR 2021

Paper ID : 1738448856/27 %

Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin Electronic Data Capture (Edc) Di Bank Mandiri Di Kota Pekanbaru

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27

Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : **DHEA PUTRI AORORA**

NPM : **161010442**

Fakultas : **HUKUM**

Program Studi : **ILMU HUKUM**

Pembimbing I : **SRI ARLINA, S.H.,M.H.**

Judul Skripsi : **PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA KARTU KREDIT DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN KARTU MELALUI MESIN ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC) DI BANK MANDIRI DI KOTA PEKANBARU**

No	Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
			Pembimbing 1
1	20-10-2021	a. Perbaiki bab II b. Pemakaian footnote semua di bab II	
2	29-10-2021	a. Bab I di rapikan b Perbaiki footnote c. Perbaiki paragraf e. Perbaiki penulisan dengan 1 spasi d. Perbaiki penulisan bab III.	
3	06-11-2021	a. Perbaiki penulisan dengan 1 spasi b. Perbaiki paragraph c. Perbaiki footnote d. Perbaiki penulisan bab III	
4	27-11-2021	a. Perbaiki penulisan bab III b. Membuat daftar wawancara c. Istilah asing tulisan miring d. Perbaiki tabel	

No	Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
			Pembimbing 1
5	30-11-2021	a. Perbaiki paragraf bab III b. Perbaiki tabel karena bersambung kebalakang c. Pemakaian footnote di bab III d. Penulisan daftar pertanyaan di masukan ke dalam tabel	
6	13-12-2021	a. Membuat kata pengantar b. Membuat abstrak c. Membuat daftar isi d. Pemakaian footnote e. Perbaiki tabel jawaban responden	
7	26-12-2021	a. Perbaiki penulisan abstrak dengan 1 spasi b. Membuat kata persembahan untuk orangtua c. Perbaiki daftar pustaka d. Perbaiki kesimpulan	
8	28-12-2021	Acc . Dapat di Lanjutkan Untuk Ujian Komperensif	

Pekanbaru, 6 januari 2022

Mengetahui :

An. Dekan



Dr. ROSYIDI HAMZAH. S.H.,M.H.
Wakil Dekan I



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA KARTU KREDIT DALAM
TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN KARTU MELALUI MESIN ELECTRONIC DATA
CAPTURE (EDC) DI BANK MANDIRI DI KOTA PEKANBARU**

DHEA PUTRI

AORORA

NPM : 161010442

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing


Sri Arlina/S.H.M.H

Mengetahui

Dekan


Dr. M. Musa, S.H.,M.H

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 654 /Kpts/FH/2021
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang**
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang tetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 7. SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
1. Menunjuk
Nama : **Sri Arlina, S.H., M.H.**
NIDN : **20 02 02 761 / 1026128207**
Pangkat/Jabatan : **Penata Muda Tingkat I,C/b**
Jabatan Fungsional : **Asisten Ahli**
Sebagai Dosen Pembimbing Mahasiswa
Nama : **Dhea Putri Aorora**
NPM : **16 10 10 442**
Prodi / Departemen : **Ilmu Hukum /Hukum Bisnis**
Judul skripsi : **Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Kartu Kredit dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu melalui Mesin Elektronik Data Capture (EDC) di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru**
 2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 9 November 2021
Dekan

Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIDN. 1009116601

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 013 /KPTS/FH-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :

N a m a : Dhea Putri Aurora
N.P.M. : 161010442
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin Electronic Data Capture (EDC) Di Bank Mandiri Di Kota Pekanbaru

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

Sri Arlina, S.H., M.H	: Ketua merangkap penguji materi skripsi
Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H	: Anggota merangkap penguji sistimatika
Selvi Harvia Santri, S.H., M.H	: Anggota merangkap penguji methodologi
Erlina, S.H., M.H	: Notulis
 2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal 17 Januari 2022
Dekan,

Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIDN. 1009116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Peringgal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 013/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 17 Januari 2022**, pada hari ini **Kamis, 20 Januari 2022** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Dhea Putri Aurora
N P M : 161010442
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin Electronic Data Capture (EDC) Di Bank Mandiri Di Kota Pekanbaru
Tanggal Ujian : 20 Januari 2022
Waktu Ujian : 10.00-11.00 WIB
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
IPK :
Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

Tanda Tangan

1. Sri Arlina, S.H., M.H

1.

2. Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H

2.

3. Selvi Harvia Santri, S.H., M.H

3.

Notulen

4. Erlina, S.H., M.H

4.



Pekanbaru, 20 Januari 2022
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Musa, S.H., M.H
NIK. 950202223

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

Fungsi dan fasilitas nya yang sangat efisien, membuat kartu kredit sangat diminati masyarakat. Kartu kredit sangat bermanfaat pada saat-saat darurat, misalnya saat tidak membawa uang tunai dan harus membayar rumah sakit. Fasilitas yang ada pada kartu kredit menyebabkan masyarakat pengguna nya menjadi hidup konsumtif. Namun, ada beberapa hak pengguna kartu kredit yang tidak diberikan bank penerbit kartu kredit, seperti edukasi pengenalan biaya tambahan saat bertransaksi menggunakan kartu kredit.

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru serta apa saja hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris melalui sifat deskriptif. Pada penelitian ini penulis bermaksud melihat langsung bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru serta apa saja hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan kuisisioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit dalam setiap transaksi yang menggunakan mesin Electronic Data Captured masih tergolong lemah. Kemudian, Merchant tidak seharusnya memberikan biaya tambahan atas setiap transaksi yang dilakukan oleh pengguna kartu kredit. Selain itu, pemerintah sebagai pihak yang berwenang atas setiap kegiatan yang berlangsung sudah memberikan perhatiannya dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang salah satunya terkait pengguna kartu kredit.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengguna Kartu Kredit

ABSTRACT

Its functions and facilities are very efficient, making credit cards very attractive to the public. Credit cards are very useful in times of emergency, for example when you don't carry cash and have to pay for the hospital. The existing facilities on credit cards cause the user community to live a consumptive life. However, there are some rights for credit card users that are not provided by the credit card issuing bank, such as education on the imposition of additional fees when transacting using a credit card.

The main problem in this study is how the implementation of legal protection for credit card users in payment transactions using cards through the Electronic Data Capture machine at Bank Mandiri in Pekanbaru City and what are the obstacles encountered in implementing legal protection for credit card users in payment transactions using cards through Electronic Data Capture machine at Bank Mandiri in Pekanbaru City.

This type of research is empirical research through descriptive nature. In this study the authors intend to see firsthand how the implementation of legal protection for credit card users in payment transactions using cards through the Electronic Data Capture machine at Bank Mandiri in Pekanbaru City and what obstacles are encountered in implementing legal protection for credit card users in payment transactions using cards. through the Electronic Data Capture machine at Bank Mandiri in Pekanbaru City. Data collection techniques using interview techniques and questionnaires.

The results of this study indicate that legal protection for credit card holders in every transaction using the Electronic Data Captured machine is still relatively weak. Then, the Merchant is not supposed to provide additional fees for every transaction made by credit card users. In addition, the government as the party in charge of every ongoing activity has given its attention by issuing Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, one of which is related to credit card users.

Keywords: *Consumer Protection, Credit Card Users*

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Teristimewa untuk kedua Orang tua penulis bernama Hasri Dantes dan Ibunda Nelda Apriyanti
2. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada saudara kandung bernama Vanessa Priscilla Adelina dan Faradiba Salsabila yang selalu memberi dukungan dalam penulisan skripsi
3. Serta penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Keluarga Besar yang telah memberikan semangat dan dukungan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan hikmat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA KARTU KREDIT DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN KARTU MELALUI MESIN ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC) DI BANK MANDIRI DI KOTA PEKANBARU”**. Shalawat beserta salam kepada junjangan Nabi Besar Muhammad SAW, yang membawa manusia dari alam kebodohan menuju alam yang serba canggih seperti yang kita rasakan saat ini. Penyusunan penulisan hukum ini penulis tujukan terutama untuk melengkapi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana (S1) dalam bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam memberi dukungan baik material maupun immaterial sehingga penulisan hukum ini dapat diselesaikan dengan lancar. Ucapan terima kasih ini terutama penulis tujukan kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi, S.H.,MCL., sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau.

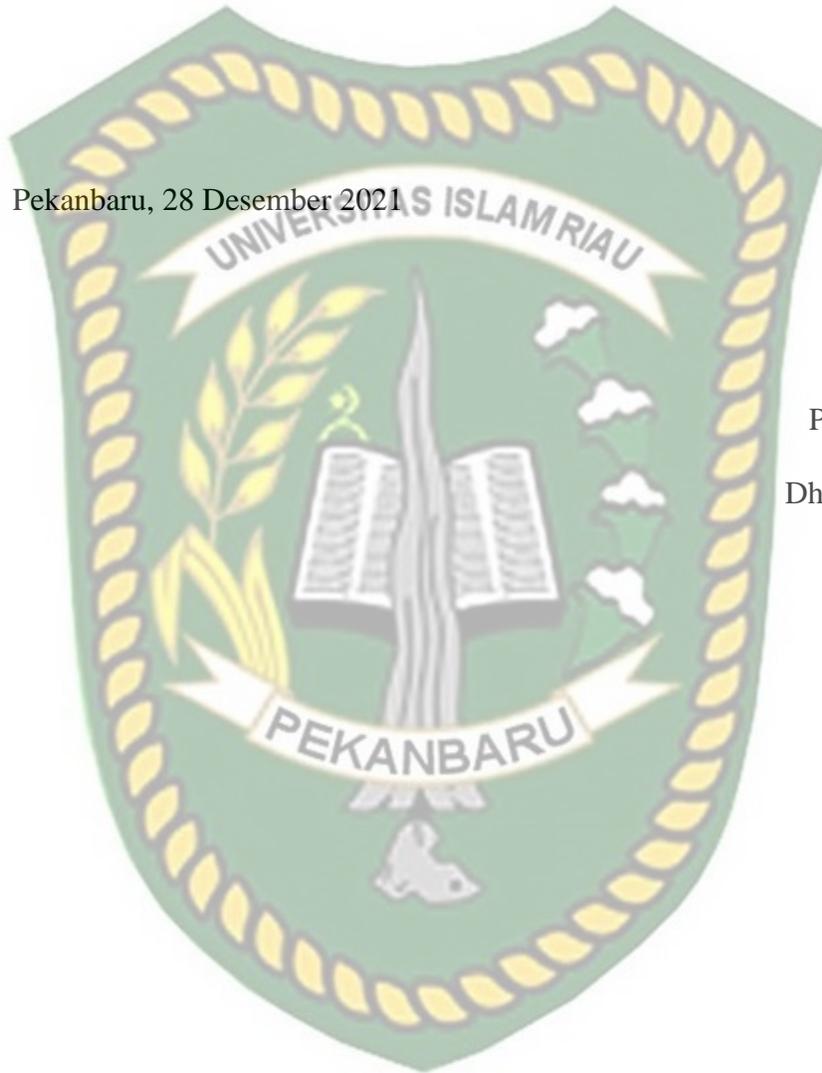
2. Bapak Dr.M.Musa,S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Sri Arlina, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk mengoreksi, memberi arahan serta membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr.Desi Apriani, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.
5. Bapak S.Parman , S.H.,M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.
6. Bapak Rahdiansyah , S.H.,M.H selaku Ketua Departemen Hukum Bisnis di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya untuk penulis dan memberikan masukan kepada penulis dalam pemilihan judul skripsi.
7. Ibu Dr. Sri Arlina, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk mengoreksi, memberi arahan serta membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.

8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan, pendidikan dan pengalaman yang berharga selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
9. Bapak dan Ibu penguji Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk hadir pada ujian Skripsi penulis dan memberikan saran-saran serta masukan dalam penulisan Skripsi ini.
10. Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang tidak bisa disebut satu persatu yang mana telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam urusan administrasi bagi penulis.
11. Bank Mandiri KCP RS Aulia Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan untuk penulis dalam mendapatkan data dan informasi tentang skripsi penulis.
12. Rio Purwanto S.IP, Chairul Imam, dan Fatwa Alitsa yang selalu mendukung dan memberi semangat serta mendoakan yang terbaik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman HIMABIS dan teman-teman angkatan 2016 yang sama-sama berjuang dan saling memberikan dukungan.

Penulisan skripsi ini berdasarkan kemampuan hukum penulis yang masih sangat terbatas dalam memahami masalah hukum yang ada, karena hal tersebut penulis menyadari adanya kekeliruan yang penulis lakukan tanpa sengaja. Oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang bertujuan untuk membangun kesempurnaan dikemudian harinya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya penulisan skripsi ini, semoga mendapat hidayah-nya Aminnnn.

Pekanbaru, 28 Desember 2021



Penulis
Dhea PutriAorora

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PEMBIMBING	vii
SURAT KEPUTUSAN TIM PENGUJI KOMPREHENSIF	viii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
a) Latar Belakang Masalah.....	1
b) Rumusan Masalah	8
c) Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
d) Tinjauan Pustaka	9
e) Konsep Operasional	20
f) Metode Penelitian.....	22

BAB II TINJAUAN UMUM

a) Tinjauan Umum Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen 27

b) Tinjauan Hukum Tinjauan Umum Kartu Kredit khususnya Mesin
Electronic Data Capture (EDC) 44

c) Tinjauan Umum Mesin Electronic Data Capture..... 60

d) Tinjauan Umum Bank Mandiri 63

BAB III HASIL PENELITIAN

a) Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Kredit
Dalam Transaksi Pembayaran menggunakan Kartu Melalui Mesin
Electronic DataCapture (EDC) di Bank Mandiri Di Kota Pekanbaru 68

b) Hambatan yang ditemui dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum
Terhadap Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi Pembayaran
menggunakan Kartu Melalui Mesin Electronic Data Capture (EDC) di
Bank Mandiri Di Kota Pekanbaru 82

BAB IV PENUTUP

a) Kesimpulan 95

b) Saran 96

DAFTAR PUSTAKA 98

LAMPIRAN.....105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Populasi dan Sampel

Tabel III.1 Pertanyaan tentang Apakah Mereka Menggunakan Kartu Kredit

Bank Mandiri

Tabel III.2 Pertanyaan tentang Apakah Mereka Pernah Bertransaksi dengan

Menggunakan Kartu Kredit Bank Mandiri

Tabel III.3 Pertanyaan Tentang Sudah Berapa Lama Menjadi Pengguna

Kartu Kredit

Tabel III.4 Pertanyaan tentang Apakah Mengetahui Perihal Pengenaan Biaya

Tambahan yang dikenakan setiap bertransaksi dengan mesin EDC

Tabel III.5 Pertanyaan tentang Apakah mereka pernah mendapatkan Edukasi

Dari pihak Bank Mandiri mengenai biaya tambahan

Tabel III.6 Pertanyaan Apakah pernah mendapatkan konfirmasi dari pihak toko

Mengenai biaya tambahan

Tabel III.7 Pertanyaan tentang mengetahui perihal pengenaan biaya tambahan

Dilarang oleh Undang-Undang

Tabel III.8 Pertanyaan apakah mengetahui jika merasa dirugikan atas pengenaan

Biaya tambahan dan bias menuntut ganti rugi kepada toko (merchant)

Tabel III.9 Pertanyaan jika merasa dirugikan apakah pernah mencoba complain

Kepada pihak Bank Mandiri



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketentuan Pasal 1 butir (2) UU Perbankan menyatakan bahwa: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.¹ Berdasarkan kegiatan bank secara umum, dapat diketahui bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya berfungsi sebagai *financial intermediary* yang usaha utamanya menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran. Dua fungsi tersebut tidak dapat dipisahkan. Sebagai badan usaha, bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari usaha yang dijalankannya. Sebaliknya, sebagai lembaga keuangan bank mempunyai kewajiban pokok untuk menjaga kestabilan nilai uang, mendorong kegiatan ekonomi dan perluasan kesempatan kerja. Upaya untuk melaksanakan mengoptimalkan pelayanan yang *prima* di lembaga perbankan yaitu dengan mendirikan ATM-ATM pada tempat-tempat yang strategis. Di mana tujuan didirikannya ATM tersebut yaitu untuk memudahkan nasabah dalam rangka menarik atau menyetor dana secara tunai, melakukan pemindahbukuan, dan memperoleh

¹ UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 2

informasi mengenai saldo rekening nasabah.

Bank dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau melakukan penagihan.²

Bank juga memberikan fasilitas kredit dalam bentuk kartu yang terbuat dari bahan plastik yang sering dikenal dengan sebutan credit card/kartu kredit. Kartu kredit yaitu alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat digunakan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang dan jasa yang kita inginkan di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit tersebut.³

Pengertian kartu kredit dalam pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan menggunakan kartu, yaitu:⁴

“Kartu kredit adalah Alat Pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kasewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati

² Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2004), Edisi Revisi, hal. 7

³ <https://www.cermati.com/artikel/mengenal-kartu-kredit-serta-hak-dan-tanggung-jawab-pemiliknya> diakses pada tanggal 20 Juli 2021

⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor :10/PBI/2008 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan menggunakan kartu

baik secara sekaligus (charge card) ataupun secara angsuran.”⁵

Kartu kredit adalah alat pembayaran pengganti uang tunai. Emmy Pangaribuan br. Simanjuntak mengatakan ”kartu kredit adalah suatu kartu yang memberikan hak kepada pemegangnya atas penunjukkan dari kartu itu dan dengan menandatangani formulir rekening pada suatu perusahaan dapat memperoleh barang atau jasa tanpa perlu membayar secara langsung”.⁶

Kartu kredit adalah fasilitas Kartu Kredit yang diperuntukkan bagi siapa saja yang memiliki penghasilan dengan pagu kredit sesuai kriteria dan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh Perusahaan Pembiayaan yang mempergunakan sarana berupa kartu plastik yang berguna sebagai cara pembayaran di dalam kegiatan bertransaksi di tempat-tempat yang terkait dengan jaringan Kartu Kredit tersebut.⁷

Pedagang(*merchant*) adalah mitra Bank dan lembaga pembiayaan sebagai tempat belanja bagi pemegang kartu. Contoh merchant yaitu adalah hotel, supermarket, pasar swalayan, bioskop, tempat-tempat hiburan, restoran, dan tempat-tempat lainnya dimana Bank dan lembaga pembiayaan mengikat perjanjian⁸.

Merchant atau pedagang merupakan pelaku usaha yang menerima transaksi pembayaran dari pengguna kartu kredit, untuk melakukan transaksi pembayaran merchant membutuhkan mesin EDC (*Electronic Data Captured*). Cara perolehan

⁵ Google.com, *Kartu Kredit Sebagai Alat Pembayaran*, diakses pada tanggal 20 Juli 2021

⁶ Emmy Pangaribuan br. Simanjuntak, *Hukum Dagang Surat-Surat Berharga*, Media Cipta, Jakarta, 1991. Hal. 2

⁷ Ibid

⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta:Raja Grafindo Persada,2014, Hal 196

mesin EDC (Electronic Data Captured) yaitu pihak merchant (pedagang) harus mengajukan ke Bank. Karena mesin EDC (*Electronic Data Captured*) adalah sebuah jasa yang diberikan oleh bank kepada *merchant*, maka terdapat biaya tambahan yang diberikan bank kepada merchant atas jasa yang diperoleh, biaya tambahan tersebut biasa disebut dengan Merchant Discount Rate (MDR).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin EDC.

Berikut adalah daftar beberapa bank yang mengeluarkan kartu kredit yang menjadi favorit konsumen yaitu : Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BRI, Bank Danamon, Bank CIMB Niaga, Bank HSBC, Bank Bukopin, Permata Bank, Bank Mega, OCBCNISP.

Berikut adalah beberapa jenis kartu kredit yang diterbitkan oleh Bank Mandiri yaitu diantaranya : *Mandiri Signature, Mandiri Platinum, Mandiri Gold, Mandiri Everyday Card, Mandiri Hypermart Card, Mandiri Skyz Card, Mandiri Pertamina Card, Mandiri Golf Signature, Mandiri Golf Platinum, Mandiri Golf Gold, Mandiri World Elite.*

Dalam hal ini penulis meneliti untuk nasabah pengguna kartu kredit Bank Mandiri yang menggunakan kartu kredit jenis *Mandiri Every Card* yang banyak dimiliki oleh nasabah dikarenakan iuran pertahun nya yang tidak mahal.

Meningkatnya penggunaan kartu kredit oleh nasabah bank di Pekanbaru juga meningkatkan resiko dari penggunaan kartu kredit tersebut. Salah satunya adalah

kasus pengenaan biaya tambahan oleh *merchant* kepada konsumen pengguna kartu kredit.

Di dalam kasus pengenaan biaya tambahan oleh *merchant* kepada konsumen pengguna kartu kredit terdapat beberapa hak konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilanggar oleh *merchant* selaku pelaku usaha. Hal ini terjadi karena pihak *merchant* sebagai pelaku usaha tidak ingin dirugikan, sesuai dengan prinsip ekonomi yang diajarkan yaitu agar pelaku usaha mengeluarkan pengorbanan yang sekecil-kecilnya untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya. Untuk mewujudkan prinsip tersebut para *merchant* melakukan berbagai cara agar dirinya tidak dirugikan. Hal tersebut bisa dibuktikan saat *merchant* membebankan biaya tambahan kepada konsumen pengguna kartu kredit yaitu dengan tujuan agar *merchant* tidak dirugikan karena *merchant* harus membayar *Merchant Discount Rate* kepada Bank.

Dalam hal ini menurut wawancara penulis dengan Bank Mandiri bahwa Bank Mandiri hanya membebankan biaya keasabah hanya sebesar 2%, atas bunga transaksi yang menggunakan kartu kredit tetapi dalam kenyataannya masih banyak *merchant* yang memungut biaya tambahan dalam transaksi kartu kredit dengan beralasan bahwa mereka tidak mau dirugikan karena harus membayar *Merchant Discount Rate* kepada Bank.

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”.⁹

Pertama, *merchant* selaku pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan nilai barang/jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, hak ini digunakan konsumen untuk melindungi dirinya dari kerugian akibat permainan harga yang tidak wajar yang dilakukan oleh *merchant*.¹⁰

Kedua, hak yang dilanggar adalah hak pada Pasal 4 huruf c Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam hal ini terdapat *merchant* yang langsung membebankan biaya tambahan ke konsumen kartu kredit tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Namun tidak menutup kemungkinan juga *merchant* tersebut memberitahu konsumen adanya biaya tambahan, hal ini termasuk dalam penyalahgunaan keadaan konsumen atau *misbruik van omstandigheden*. Nieuwenhuis mengemukakan 4 syarat adanya penyalahgunaan keadaan, yaitu keadaan-keadaan istimewa (*bijzondere omstandigheden*), suatu hal yang nyata (*kenbaaerheid*), penyalahgunaan (*misbruik*), hubungan kausal (*casuaal verband*).¹¹

Ketiga, adalah hak pada Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk diperlakukan dan

⁹ <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/POJK-tentang-Perlindungan-Konsumen-Sektor-Jasa-Kuangan/POJK%201%20-%202013.pdf>

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Rajawali Pers, Jakarta. 2007 hal.36

¹¹ *Ibid*

dilayani secara jujur oleh *merchant* atau pelaku usaha. Namun dalam hal ini *merchant* sengaja membebankan biaya tambahan kepada konsumen pengguna kartu kredit bahkan terkadang ada *merchant* yang tidak memberitahu konsumen mengenai biaya tambahan, jelas perlakuan *merchant* tersebut telah melanggar Peraturan Bank Indonesia mengenai biaya tambahan. Hal semacam ini dapat merugikan konsumen itu sendiri, perlunya sikap sadar dan paham oleh konsumen akan hak untuk dilayani dan diperlakukan secara jujur.

Terakhir yang keempat, konsumen pengguna kartu kredit yang merasa haknya dilanggar berhak menuntut hak konsumen pada Pasal 4 huruf h Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapat ganti kerugian apabila barang atau jasa tidak sesuai. Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat tidak terpenuhinya harapan konsumen, ganti kerugian ini bisa berupa materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen.¹²

Dapat dilihat dari penjelasan di atas bahwa membebankan biaya tambahan kepada konsumen pengguna kartu kredit merupakan perlakuan yang dapat melanggar hak konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pemenuhan hak-hak konsumen akan melindungi konsumen dari berbagai aspek kerugian, hal ini dapat dilakukan oleh *merchant* sebagai pelaku usaha dan pemerintah sebagai pihak yang melakukan perlindungan konsumen

Berdasarkan paparan fenomena terkait, penulis bermaksud untuk meneliti

¹² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

dengan judulnya:

“Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin Electronic Data Capture (EDC) di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan fenomena diatas, sehingga batasan permasalahannya meliputi:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru?
2. Apa saja hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalahnya, sehingga tujuan dilakukannya penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan

perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture.

2. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuannya melakukan penelitian, tentu akan memberi manfaat yang berguna bagi semua orang terutama dalam bidang ilmu hukum. Penulis mengharapkan kemanfaatan dalam penelitian ini yakni:

Penelitian ini diekspetasikan bisa memberi banyak pengetahuan termasuk wawasan pada pembacanya maupun dalam pengembangan ilmu hukum bisnis, terutama tentang perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit yang melakukan transaksi menggunakan kartu kredit melalui mesin Electronic Data Capture.

Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi dalam pemberian pemikiran terhadap jawaban atas permasalahan mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit yang melakukan transaksi menggunakan kartu kredit melalui mesin Electronic Data Capture sehingga bisa menjadi bahan perbandingan bagi penulis lainnya dalam menjalankan penelitian.

D. Tinjauan Pustaka

a. Perlindungan Konsumen

Perdagangan secara umum mengenal 2 pihak. Yaitu pembeli atau konsumen dan penjual atau produsen. Produsen adalah penyedia barang sedangkan konsumen adalah pemakai barang. Istilah konsumen berasal dari kata *consumer*

(InggrisAmerika), atau *consument/konsument* (Belanda).¹³ Secara harafiah arti kata konsumen adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi. Jika ditelaah maka produsen berada pada posisi yang lebih kuat dari pada konsumen, padahal dalam perdagangan itu haruslah adil atau kedua pihak berada di posisi yang sejajar. Hal tersebut mendukung terbentuknya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.¹⁴

¹³ Az, Nasution, “*Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*”, (Jakarta: Diadit Media, 2002) hal. 3

¹⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers Jakarta, 2009. Hal. 9

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.¹⁵

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya;
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu;
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.¹⁶

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi perserikatan bangsa-Bangsa Nomor 39/284 tentang Guidelines for Consumer Protection, sebagai berikut:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;

¹⁵ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia Bogor, 2008. Hal. 9

¹⁶ Adrian Sutedi. *Op, cit.* Hal. 35

- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, asas perlindungan konsumen adalah: perlindungan konsumen berdasarkan kan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Substansi Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa negara Republik Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian asas yaitu:

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan

c. Asas kepastian hukum

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok diatas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisien karena menurut Himawan bahwa: “Hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan”¹⁷.

Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

¹⁷ Ahmadi Miru, *Op. Cit*, Hal. 33

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokkan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang harus dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

3. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.¹⁸

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi .

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.¹⁹ Pengertian konsumen selain yang telah dikemukakan ada pengertian yang berkaitan dengan masalah ganti rugi.

Dalam upaya perlindungan konsumen yang menjadi perhatian utama adalah kepentingan-kepentingan konsumen secara tidak langsung dalam berbagai peraturan perundang-undangan kita menyebut keamanan dan keselamatan rakyat, atas hak dan pekerjaan dan pengidupan layak, kemerdekaan berserikat dan berkumpul, dan sebagainya (UUD 1945 Pasal 27 dan 28).²⁰

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika Malang, 2008. Hal. 22

¹⁹ Sri Arlina, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (Produk Kosmetik) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, UIR Law Review Volume 1 No. 2, 2018.

²⁰ Rahdiansyah, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang*, UIR Law Review Volume 2 Nomor 1, 2018.

Hak dan kewajiban konsumen berdasarkan pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan,keamanan,keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang/jasa.
3. Hak atas informasi yang benar,jelas,dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi,perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi,ganti rugi,atau penggantian jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

B. Kartu Kredit

Kartu kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang muncul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian 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.

1. Pihak-Pihak dalam Perjanjian Kartu Kredit

Unsur-unsur yang terdapat di dalam pengertian kartu kredit itu antara lain sebagai berikut:²¹

- a. Kartu kredit ini merupakan fasilitas kredit.
- b. Diperuntukkan kepada nasabah dari penerbit (*card issuer*) kartu dengan persyaratan tertentu.
- c. Kartu kredit diterbitkan oleh bank atau Perusahaan Pembiayaan.
- d. Jumlah pagu kredit yang diberikan disesuaikan dengan besarnya jumlah penghasilan pemegang kartu
- e. Kartu kredit adalah berupa kartu plastik.
- f. Dapat dipergunakan sebagai cara pembayaran didalam kegiatan bertransaksi di tempat tertentu.

Dengan memperhatikan definisi kartu kredit tersebut maka dapat dilihat bahwa

²¹ Andra Tanady, *Skripsi: Klaim Nasabah Kartu Kredit atas Permintaan Pembayaran yang Tidak Bertransaksi*, Fakultas Hukum USU Medan, 2006. Hal.26

adanya kesamaan pendapat mengenai pengertian kartu kredit, kartu kredit adalah fasilitas Kartu Kredit yang diperuntukkan bagi siapa saja yang memiliki penghasilan dengan pagu kredit sesuai kriteria dan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh Perusahaan Pembiayaan yang mempergunakan sarana berupa kartu plastik yang berguna sebagai cara pembayaran di dalam kegiatan bertransaksi di tempat-tempat yang terkait dengan jaringan Kartu Kredit tersebut.

Dalam bisnis kartu kredit ada beberapa pihak yang terkait dalam lingkup kerjanya. Para pihak yang terlibat dalam hubungan dengan kartu kredit adalah:²²

a. Pihak Penerbit (*Card Issuer*)

Pihak penerbit kartu kredit ini terdiri dari:

- 1) Bank
- 2) Lembaga keuangan yang khusus bergerak di bidang penerbitan kartu kredit.

b. Pihak Pemegang Kartu Kredit (*Card Holder*)

Card holder atau *card member* diartikan sebagai pemegang kartu yang namanya tercetak di kartu dan berhak menggunakan kartu pada *merchant*/pedagang. *Card holder* adalah orang yang memegang kartu kredit secara sah. Kartu kredit tidak dapat dipindahtangankan dan harus ditandatangani oleh pemegang kartu kredit tersebut. Keuntungan-keuntungan yang diperoleh pemegang kartu kredit antara lain:

²² Dita Pratiwi, *Thesis: Aspek-aspek Hukum Tentang Perjanjian Kredit Tanpa Agunan dalam Penerbitan Kartu Kredit Ditinjau dari KUH Perdata di Citibank, Medan*, Fakultas Hukum USU Medan, 2007. Hal.47

- 1) Keamanan
 - 2) Praktis
 - 3) Penggunaan internasional
 - 4) Kartu kredit dapat dipakai untuk menarik uang tunai
 - 5) Mendapatkan asuransi perjalanan
 - 6) Pembayaran yang fleksibel
 - 7) Pembayaran PIN (Personal Identification Number)
- c. Pihak Penjual Barang/Jasa (*Merchant*)

Penggunaan istilah merchant diberikan kepada tempat-tempat di mana kartu kredit dapat digunakan, seperti hotel, restoran, tempat hiburan dan lain-lain. Menurut Imam Prayogo Suryohadibroto dan Djoko Prakoso, merchant adalah pihak-pihak yang menerima pembayaran kartu kredit dari pemegangnya. Tempat-tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat memberikan tanda atau menempelkan logo dari kartu kredit yang diterima.²³

E. Konsep Operasional

Pengertian pelaksanaan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan, dan sebagainya. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana

²³ Imam Prayogo Suryohadibroto dan Djoko Santoso, *Surat Berharga Alat Pembayaran dalam Dunia Modern*, Rineka Cipta Jakarta, 1995. Hal. 51

yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Kartu kredit atau *Credit Card* yaitu sebuah kartu yang dikeluarkan oleh Bank untuk pengguna atau nasabah sehingga dengan kartu tersebut pengguna bisa membeli barang ataupun jasa dari perusahaan yang menerima kartu tersebut tanpa pembayaran dengan cara tunai “hutang”. 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 advanced*).²⁴

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

²⁴ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional*, Prenada Media Group, Jakarta, 2011. Hal. 90

pencatatan”. Transaksi Pembayaran yaitu transaksi yang terjadi apabila pembayaran dilakukan pada saat penyerahan barang antara penjual dan pembeli.

Mesin EDC atau *Electronic Data Capture* adalah sebuah mesin khusus yang diterbitkan oleh Bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu atm (tanpa bayar tunai).

Bank Mandiri adalah Bank yang berkantor pusat di Jakarta, dan merupakan Bank terbesar di Indonesia dalam hal asset, pinjaman, dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia.

F. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum adalah “suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu dengan jalan menganalisisnya”. Dalam hal melakukan penelitian ini untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan bermanfaat penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a) Jenis penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian observasi (penelitian hukum empiris) yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti dilapangan. Metode ini akurat dan mudah dalam melakukan pengumpulan data serta bertujuan untuk menggali informasi dan memahami segala

kegiatan yang berlangsung menjadi objek kajian penelitian.

b) Sifat penelitian

Sedangkan dilihat dari sifatnya adalah penelitian deskriptif yang berarti penelitian yang menggambarkan objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang terkait atau melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara factual dan cermat.

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti ambil adalah di kota Pekanbaru yaitu di Bank Mandiri KCP Pekanbaru RS Aulia, dengan alasan penulis mengambil penelitian disana dikarenakan banyak pengguna kartu kredit yang merasa dirugikan oleh biaya tambahan kartu kredit saat transaksi melalui mesin Electronic Data Captured.

3. Populasi dan Responden

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari objek atau unit yang akan diteliti yang memiliki karakteristik yang sama. Sedangkan responden adalah seluruh atau sebagian populasi yang terikat langsung pada data yang di butuhkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini merupakan wawancara, sehingga peneliti mendapatkan data secara keseluruhan .

Sampel adalah perwakilan untuk mewakili dari keseluruhan populasi yang ada didalam penelitian . sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan teknik purposive sampling, purposive sampling adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan, maka dari itu peneliti mengambil sample pada

pengguna kartu kredit di Bank Mandiri KCP RS Aulia di Kota Pekanbaru.

Populasi yang banyak dan lumayan luas akan susah untuk meneliti sebanyak itu. Dan juga Bank bersifat tertutup sehingga peneliti hanya mencari beberapa orang yang bersedia di wawancarai mengenai biaya tambahan pada saat transaksi melalui kartu kredit menggunakan mesin Electronic Data Capture untuk di jadikan penelitian.

Penulis dalam hal ini mewawancarai beberapa responden yang dapat mendukung dalam penelitian ini dapat dilihat dari table 1.1 dibawah ini.

TABEL 1.1
POPULASI DAN SAMPEL

No.	Kriteria responden	Populasi	Responden	Keterangan
1	Kepala Pimpinan Bank Mandiri	1	1	100%
2	Pengguna kartu kredit	100	20	20% Purposive
3	Jumlah	101	21	

Sumber data: data peneliti ke bank mandiri

4. Data dan Sumber Data

Penelitian ini akan dilakukan dengan memakai 2 (dua) sumber data informasi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam pembahasan masalah pokok penelitian yaitu:

- a. Data primer , yaitu pengumpulan data melalui wawancara, artinya turun langsung kelapangan dalam hal ini meminta data langsung kepada kepala Pimpinan Bank Mandiri sebanyak 1 orang.
- b. Data sekunder merupakan penunjang yang di peroleh oleh si peneliti yang bersumber dari buku , peraturan perundang-undangan , kumpulan jurnal , serta semua artikel yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

5. Alat Pengumpul Data

Guna lebih mempermudah dalam pengumpulan data penelitian , maka penulis menggunakan beberapa alat pengumpul data sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak dapat diperoleh lewat pengamatan. Teknik pengumpulan data ini penulis lakukan dalam bentuk Tanya jawab langsung kepada responden di lapangan . responden yang di wawancarai yaitu pengguna kartu kredit di Bank Mandiri KCP RS Aulia.
- b. Kuisisioner yaitu pertanyaan yang dibuat oleh penulis dan harus dijawab sesuai fakta oleh responden. Agar hal ini menemukan jawaban responden terhadap pertanyaan.

6. Analisis Data

Data yang penulis peroleh dari wawancara serta observasi secara langsung kemudian penulis kumpulkan dan diklasifikasikan menurut masalah pokok, lalu dilakukan pengolahan data berdasarkan wawancara yang diuraikan dalam kalimat serta dengan membandingkannya dengan teori dan penulis akan menyusun dan

mensistematisasikan data yang diperoleh dalam konteks terjemahan yang telah direncanakan penulis sesuai dengan rumusan masalah.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode dalam penelitian ini dilakukan dengan metode deduktif adalah cara analisis dari kesimpulan umum yang diuraikan menjadi contoh kongkrit atau fakta untuk menjelaskan kesimpulan tersebut. Metode deduktif berupa teori hukum atau kaidah dalam menyusun suatu penjelasan tentang suatu kejadian khusus dalam menarik suatu kesimpulan. Dalam hal ini penulis berusaha untuk mengumpulkan data yang kemudian dihubungkan dengan aturan yang ada yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin electronic data capture di Bank Mandiri KCP RS AULIA PEKANBARU.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membantengi, sedangkan Pelindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun dan bunker. Beberapa unsur kata perlindungan:²⁵

1. Melindungi: menutupi supaya tidak terlihat , menjaga, memelihara ,merawat dan menyelamatkan.
2. Perlindungan: proses, cara, perbuatan tempat berlindung, hal (perbuatan) memperlindungi (menjadikan atau menyebabkan berlindung).
3. Pelindung: orang yang melindungi, alat untuk melindungi
4. Terlindung: tertutup oleh sesuatu hingga tidak kelihatan.
5. Lindungan: yang dilindungi, tempat berlindung, perbuatan.
6. Memperlindungi: menjadikan atau menyebabkan berlindung

²⁵ <https://seputarpengertian.blogspot.com/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>

7. Melindungi: membuat diri terlindungi²⁶

Pengertian perlindungan dalam ilmu hukum adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman , baik fisik maupun mental kepada korban dan sanksi dari ancaman, gangguan, terror , dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyelidikan , penuntutan dan atas pemeriksaan disidang pengadilan. Aturan hukum tidak hanya untuk kepentingan jangka pendek saja akan tetapi harus berdasarkan kepentingan jangka panjang. Pemberdayaan masyarakat adalah sebuah konsep pembangunan ekonomi yang merangkum nilai-nilai sosial.²⁷

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.²⁸ Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan keadamaian.

Menurut Muchsin “Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang

²⁶ <https://seputarpengertian.blogspot.com/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>
diakses pada tanggal 5 April 2021

²⁷ Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Tatacara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat

²⁸ <http://tesishukum.com/> diakses pada tanggal 5 April 2021

berlaku dan dipaksa pelaksanaannya dengan suatu sanksi perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta juga memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.²⁹

Menurut Satjipto “ Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan oleh hukum”.³⁰ Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa “perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum dengan menggunakan perangkat hukum”.³¹

²⁹ Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2003. Hal, 20

³⁰ Satjipto Rahardjo., *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002. hal 54

³¹ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, h.10.

Menurut Setiono “ perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-sewenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia³².

Perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan subjek subjek hukum dengan peraturan-peraturan atau kaidah yang berlaku kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya.³³

Namun dalam hukum pengertian perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah , swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan , penguasaan ,dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak asasi manusia yang ada sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.³⁴

Perlindungan hukum menurut CST Kansil adalah”berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan ancaman dan berbagai ancaman pihak lain.³⁵

³² Setiono,Rule Of Law,(Surakarta:Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana universitas Sebelas Maret,2004)hal.3

³³ Satjipto Rahardjo, Op,Cit hlm 121

³⁴ <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli> diakses pada tanggal 6 April 2021

³⁵ <https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

Selanjutnya perlindungan hukum menurut Muktie,A, Fadjar” perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum terkait dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.³⁶

1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Pada hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum, hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dan bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatn dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum baik itu bersifat preverentif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.³⁷

Menurut Fitzgerald teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap

³⁶ <https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

³⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya,1987

kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.³⁸

2. Perlindungan Konsumen

2.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya sesuatu ini bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Pengertian Perlindungan konsumen terdapat pada pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³⁹

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “ segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”

³⁸ <https://suduthukum.com/2016/11/tujuan-perlindungan-hukum.html> diakses pada tanggal 6 April 2021

³⁹ Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum”, Republika, 24 Mei 2004.

diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen”⁴⁰.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen”⁴¹

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai dan ata jasa yang tersedia dalam masyarakat , baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,orang lain maupun makhluk hiduo lain dan tidak untuk diperdagangkan. Penggunaan istilah “pemakai” dalam rumusan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat”, apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan makhluk hidup lain” tampak ada kerancuan di dalamnya. Sebagai pemakai dengan sendirinya untuk kepentingan diri sendiri dan bukan untuk keluarga, bijstander, atau makhluk hidup lainnya.⁴²

Hal lain yang juga perlu dikritisi bahwa cakupan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sempit. Bahwa yang dapat dikualifikasi

⁴⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta,2010, hlm.1

⁴¹ <https://www.google.co.id/amp/s/www.dslawfirm.com/id/perlindungan-konsumen/> diakses pada tanggal 7 April 2021

⁴² <https://www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/>

sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut "orang" akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu "badan hukum" yang mengonsumsi barang dan atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itu lebih tepat bila dalam pasal ini menentukan "setiap pihak yang memperoleh barang dan jasa" yang dengan sendirinya tercakup orang dan badan hukum, atau paling tidak ditentukan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang tentang Perlindungan konsumen tersebut.⁴³

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan Perlindungan Konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu:⁴⁴

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

2.2 Konsumen

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas lebih luas bila dibandingkan dengan 2 (dua) rancangan Undang-Undang Perlindungan

⁴³ Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, loc. cit.

⁴⁴ <http://repository.unpas.ac.id/31767/5/BAB%202.pdf>

konsumen lainnya, yaitu pertama dalam rancangan undang-undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yang menentukan bahwa:⁴⁵

“Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat , bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak diperdagangkan kembali”⁴⁶

Di Amerika Serikat , pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya saja pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.⁴⁷

Sedangkan di Eropa pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* sebagai pedoman bagi Negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen . Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri⁴⁸.

⁴⁵ Yayasan Lembaga Konsumen, Perlindungan Konsumen Indonesia, *Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta,1981,hlm.2.

⁴⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, sinar grafik, Jakarta, 2008, h. 27.

⁴⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *loc. cit.*

⁴⁸ Nurhayati Abbas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya*, Makalah Elips Project, Ujungpandang,1996,hlm. 13.

Az Nasution memberikan batasan mengenai pengertian konsumen yaitu” setiap orang berhak menggunakan barang atau jasa secara sah guna untuk dapat memberikan sesuatu keperluan maupun kegunaan wilayah tertentu.⁴⁹

Menurut Az Nasution pengertian konsumen dapat dibagi dalam tiga bagian yaitu:⁵⁰

1. Konsumen dalam arti sempit adalah setiap pemakai, pengguna dan pemanfaatan barang dan jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap pemakai, pengguna barang atau jasa digunakan untuk membuat barang dan jasa untuk tujuan komersial, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir adalah setiap pemakai atau pengguna sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimism. Pengaturan tentang hukum Perlindungan Konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan

⁴⁹ AZ Nasution, *undang-undang perlindungan konsumen pada seluruh baranf dan jasa ditinjau dari pasal undang-undang nomor 8 tahun 1999*.(makalah,14 Januari 2001)hlm.6

⁵⁰ Az Nasution, Op, Cit, hal 13

perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hal-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus untuk memberi haecpan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.⁵¹

Adapun tujuan penyelenggaraan pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung untuk mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab⁵². Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :⁵³

- a. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.

⁵¹ Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan* (Visimedia, Jakarta, 2008) hlm.4

⁵² Abdul Hakim Barkatullah, *Op. Cit.* hlm.18

⁵³ *Ibid*

- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Berikut beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak menjadi prinsip dasar yaitu:⁵⁴

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh barang dan atau jasa dengan harga yang wajar
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena itu ketiga hak/ prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen yaitu:⁵⁵

1. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan ini untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperoleh

⁵⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers hlm.46

⁵⁵ *Ibid*

sehingga konsumen dapat terhindari dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

2. Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi sangat penting karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

3. Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

4. Hak untuk didengar

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.

5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya secara layak. Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

6. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak atas ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan

produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit,cacat bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu baik yang diselesaikan secara damai (diluar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

7.Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

8.Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi konsumen dan lingkungan. Hak ini untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997.

9.Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau

kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak konsumen ini didukung oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat(1) dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan Monopoli dan Persaingan Usaha tidak sehat.

10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.

Kewajiban konsumen adalah:⁵⁶

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / jasa.
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak dan kewajiban pelaku usaha:

- a. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

⁵⁶ *Ibid* hlm.47

b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Adapun kewajiban pelaku usaha adalah:

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

d. Menjamin utuh barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.⁵⁷

e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan

f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apa-apa bila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

B. Tinjauan Umum Kartu Kredit khususnya Mesin Electronic Data Capture (EDC)

1. Kartu Kredit

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 142/2/PBI/2012 : Kartu kredit adalah APMK 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

⁵⁷ *Ibid* hlm.51

melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) atau dengan pembayaran secara angsuran.⁵⁸

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 mencairkan kepada bank penerbit atau jaringannya (*cash advance*).⁵⁹

Kartu kredit (*credit card*) diterbitkan oleh bank atau lembaga pengelola kartu kredit untuk kepentingan nasabahnya, dan dapat digunakan oleh pemegangnya sebagai alat pembayaran yang sah secara kredit. Pedagang (*merchant*) menerima pembayaran dengan kartu kredit, kemudian ia menagih pembayarannya kepada bank atau pengelola kartu kredit tersebut⁶⁰. Selanjutnya bank atau lembaga pengelola kartu kredit tersebut akan menagih pembayaran dari pemegang kartu kredit atau mendebet secara langsung dari rekening nasabah yang bersangkutan⁶¹.

Pengertian kartu kredit menurut para ahli yaitu:

⁵⁸ Peraturan Bank Indonesia No.142/2/PBI/2012, *Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan kartu*.

⁵⁹ Hermansyah,, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Kencana hlm.90

⁶⁰ *Ibid*

⁶¹ *Ibid*

Menurut Emmy Pangaribuan br. Simanjuntak menyatakan bahwa kartu kredit adalah sebuah kartu yang pemegangnya mempunyai hak sepenuhnya atas kartu tersebut dan telah bersedia menandatangani formulir rekening pada perusahaan sehingga bisa memperoleh barang dan jasa tanpa harus membayar dengan uang tunai⁶².

Menurut Muhammad Djumhana menyatakan bahwa kartu kredit merupakan alat pengganti uang tunai. Menurut Munir Fuady menyatakan bahwa kartu kredit merupakan sebuah kartu yang bahannya menggunakan plastic dengan adanya identitas dari pemegang dan penerbit kartu kredit dan sepenuhnya haknya diberikan kepada pemegang kartu kredit yang sudah bersedia menandatangani tanda pelunasan pembayaran yang digunakan untuk membayar jasa atau barang yang sudah dibeli di tempat-tempat tertentu⁶³.

Menurut Imam Prayogo Suryohadibroto dan Djoko Prakoso yang menyatakan bahwa kartu kredit merupakan sebuah alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai dimana alat tersebut bisa ditukar dengan apa yang diinginkan, di tempat mana saja yang menerima pembayaran menggunakan kartu kredit atau perusahaan yang bisa mencairkan kartu tersebut menjadi sebuah uang tunai.

⁶² <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-kartu-kredit-menurut-para-ahli/>

⁶³ <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-kartu-kredit-menurut-para-ahli//pengertiandefinisi.com/pengertian-kartu-kredit-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 9 April 2021

Kartu kredit (*credit card*) dapat berfungsi sebagai alat pembayaran dan alat pembiayaan. Sebagai alat pembayaran, kartu kredit termasuk dalam golongan alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau APMK. Kartu kredit mengandung unsur utang, sehingga setiap transaksi pembayaran akan dikenakan bunga tinggi yaitu 3% hingga 5% (tiga persen sampai lima persen) perbulan, karena tingginya bunga kartu kredit⁶⁴, kartu kredit tidak disarankan digunakan sebagai alat pembiayaan usaha jangka menengah-panjang.

Berdasarkan pengertian serta hubungan hukum yang terjadi dalam penerbitan dan penggunaan kartu kredit sebagaimana diatas, maka dapat dinyatakan bahwa dalam pengertian kartu kredit terkandung beberapa unsur serta mempunyai tujuan tertentu. Menurut Dahlan siamat Tujuan dari kartu kredit sebagai berikut:⁶⁵

- a. Menerima sebanyak-banyaknya nasabah yang memiliki kelayakan usaha.
- b. Menerima pengusaha dagang(*merchant*) yang dapat dipercaya.
- c. Merangsang penggunaan maksimum fasilitas credit line.
- d. Membatasi dan mengurangi piutang bermasalah dan penyelewengan.
- e. Memaksimalkan nilai rata-rata setiap transaksi kartu kredit , sehingga mengurangi jumlah vocher yang nilainya kecil.

⁶⁴ R. Serfianto, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-DEBIT, dan Uang Elektronik*, Visimedia, Jakarta 2012, hlm .111

⁶⁵ Dahlan Siamat , *Manajemen Lembaga Keuangan, Edisi 2, Cetakan 2, Lembaga fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*, Jakarta.2001. hlm.405

Unsur-unsur dari pengertian kartu kredit menurut Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati adalah sebagai berikut:

a. Subjek Kartu Kredit

Subjek kartu kredit adalah pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi penggunaan kartu kredit. Pihak-pihak tersebut terdiri atas pemegang kartu kredit (*card holder*) sebagai pembeli, pengusaha dagang (*merchant*) sebagai penjual, dan bank/perusahaan pembiayaan sebagai penerbit (*issuer*).

b. Objek Kartu Kredit

Objek kartu kredit adalah barang/jasa yang diperdagangkan (*merchandise*) oleh pengusaha dagang sebagai penjual, harga yang dibayar oleh pemegang kartu kredit sebagai pembeli, dan dokumen jual beli (*sale document*) yang terbit dari transaksi jual beli.

c. Peristiwa Kartu Kredit

Peristiwa kartu kredit adalah perbuatan hukum (*legal act*) yang menciptakan perjanjian penerbitan kartu kredit antara pemegang kartu kredit dan penerbit. Disamping itu perbuatan hukum yang menciptakan perjanjian penggunaan kartu kredit antara pemegang kartu kredit sebagai pembeli, pengusaha dagang sebagai penjual, dan bank/ perusahaan pembiayaan sebagai penerbit.

d. Hubungan Kartu Kredit

Dalam perjanjian penerbitan kartu kredit timbul hubungan hak dan kewajiban Pemegang kartu kredit wajib menyetorkan dana kepada penerbit, dan penerbit wajib menerbitkan dan menyerahkan kartu kredit kepada pemegang kartu kredit. Dalam perjanjian penggunaan kartu kredit, pemegang kartu kredit wajib membayar harga barang atau jasa kepada penjual dengan cara menggunakan kartu kredit dan menandatangani tanda lunas pembayaran, penjual wajib menyerahkan barang/jasa kepada pemegang kartu kredit sebagai pembeli, dan penerbit wajib membayar kepada penjual yang menyodorkan tanda lunas pembayaran yang ditandatangani oleh pemegang kartu kredit.

e. Jaminan Kartu Kredit

Jaminan (*security*) bagi penerbit didasarkan pada perjanjian penerbitan kartu kredit. Pemegang kartu kredit adalah orang yang dapat dipercaya oleh penerbit dan wajib mematuhi ketentuan dan persyaratan perjanjian yang telah ditetapkan oleh penerbit. Sesuai dengan perjanjian, secara berkala pemegang kartu kredit membayar tagihan yang disampaikan oleh penerbit. Kepercayaan dan pembayaran tagihan adalah jaminan bagi penerbit untuk membayar harga barang atau jasa yang ditagih oleh penjual.⁶⁶

2. Jenis-Jenis Kartu Kredit

1. Kartu Kredit Berdasarkan Fungsinya terbagi atas:

⁶⁶ Sunaryo , Hukum Lembaga Pembiayaan , (Jakarta) Sinar Grafika, hlm.116

a. *Credit Card*

Kartu kredit atau *credit card* adalah jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang atau jasa dimana pelunasan atau pembayarannya kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu.

b. *Charge card*

Charge card adalah kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran suatu transaksi jual beli barang atau jasa dimana nasabah harus membayar kembali seluruh tagihan secara penuh pada akhir bulan atau bulan berikutnya dengan atau tanpa biaya tambahan.

c. *Debit card*

Debit card merupakan kartu kredit yang pembayaran atas penagihan nasabah yang ada di bank pada saat membuka kartu kredit, Dengan pendebitan tersebut, maka otomatis rekening nasabah akan berkurang sejumlah transaksi yang dilakukan dengan kartu kreditnya.

d. *Cash Card*

Cash card pada dasarnya adalah kartu yang memungkinkan pemegang kartu untuk menarik uang tunai baik langsung pada kasir bank maupun melalui ATM bank tertentu yang biasanya tersebar ditempat-tempat strategis misalnya dihotel, pusat-pusat perbelanjaan dan wilayah perkantoran. Dengan melakukan perjanjian kerja sama terlebih dahulu, pemegang cash card salah satu bank dapat pula menggunakannya pada bank lainnya.

e. *Check Guarante Card*

Kartu ini pada prinsipnya dapat digunakan sebagai jaminan dalam penarikan cek oleh pemegang kartu. Kartu jenis ini sangat populer di Eropa terutama Inggris.⁶⁷

2. Kartu Kredit Berdasarkan wilayah berlakunya terbagi atas:

a. Kartu Kredit Nasional

Kartu Kredit Nasional ini merupakan kartu plastic yang hanya berlaku dan dapat digunakan di suatu wilayah tertentu saja, misalna Indonesia. Dengan semakin pesatnya penggunaan kartu plastic ini menyebabkan beberapa perusahaan pengecer dan perusahaan jasa penerbit kartu plastic sendiri (umumnya *charge card*) guna memberikan pelayanan yang lebih mudah dan praktis bagi nasabahnya, misalnya *Hero, Astra Card, Golden Truly, Garuda Executive Card*.

b. Kartu Kredit Internasional

Kartu Kredit Internasional adalah kartu yang dapat digunakan diberbagai Negara, tergantung dari bank yang mengeluarkannya dan berlaku sebagai alat pembayaran internasional. Kartu Kredit Internasional yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di berbagai tempat di Negara adalah sebagai berikut:

1. *Visa Card*

⁶⁷ <https://www.dosenpendidikan.co.id/kartu-kredit> diakses pada tanggal 9 April 2021

Visa Card adalah kartu kredit Internasional yang dimiliki oleh perusahaan kartu visa Internasional. Pelaksanaan operasionalnya berdasarkan lisensi dari Visa Internasional dengan system franchise.

2. *Master Card*

Kartu kredit ini dimiliki oleh Master Card Internasional dan beroperasi berdasarkan lisensi dari Master Card International.

3. *Dinners Club*

Dinners Club dimiliki oleh Citicorp. Cara operasinya dilakukan dengan cara mendirikan *subsidiary* atau dengan cara *franchise*.

4. *Carte Blanc*

Kartu ini juga dimiliki oleh Citicorp dan beroperasi persis sama dengan *Dinners club* yaitu dengan membentuk *subsidiary* atau dengan *franchise*.

5. *American Express*

Kartu kredit ini dimiliki oleh *American Express Travel Related Services Incorporated* dan beroperasi dengan mendirikan *subsidiary*. *American Express* ini pada prinsipnya adalah *charge card* namun dapat memberikan fasilitas credit line kepada pemegang kartu.⁶⁸

⁶⁸ <https://www.dosenpendidikan.co.id/kartu-kredit> diakses pada tanggal 9 April 2021

3. Kegunaan dan manfaat kartu kredit

Kegunaan kartu kredit adalah untuk mempermudah segala proses transaksi , menghindari uang palsu dan dapat mempercepat transaksi dengan cara kredit dan tidak tergantung kepada pembayaran kontan dengan membawa uang tunai yang beresiko serta dapat diangsur dikemudian hari. Adapun manfaat atau keuntungan-keuntungan yang diperoleh dari penggunaan kartu kredit yaitu:

a. Bagi *Cardholder* (pemegang kartu)

- 1) Kemudahan dalam memperoleh dan mengambil uang tunai setiap saat melalui fasilitas ATM diberbagai tempat yang strategis.
- 2) Meningkatkan prestise karena dapat memberi kesan bonafiditas.
- 3) Menurut Dahlan Siamat , keuntungan lain yang diperoleh dari penggunaan kartu kredit adalah:⁶⁹
 - a. Lebih aman dan praktis , karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar
 - b. Leluasa, karena kartu kredit telah diterima sebagai alat pembayaran hampir diseluruh kota dan diseluruh dunia (misalnya *visa dan master card*).
 - c. Sistem pembayaran yang fleksibel yaitu pembayaran atas tagihannya dapat diangsur (*credit card*) atau beberapa waktu (*charge card*).

⁶⁹ Dahlan Siamat, Manajemen Lembaga Keuangan, Lembaga Penerbit FE UI, Jakarta,2005 hal 649-650

d. Program *merchandising* yaitu kesempatan membeli barang-barang dengan mengangsur tanpa bunga.

e. Bantuan-bantuan perjalanan terutama keluar negeri, misalnya referensi, dokter, rumah sakit, dan bantuan hukum.

f. *Purchase Protection plan* yaitu asuransi perlindungan pembelian barang yang diberikan secara otomatis.

b. Bagi *Issuer* (Penerbit)

1. Memperoleh uang pangkal

2. Memperoleh iuran tahunan anggota

3. Dicount dari Merchant

4. Pendapatan bunga

5. Biaya administrasi atas penarikan uang di ATM

6. *Interchange fee* , yaitu fee yang diterima oleh *Acquirer (servicing agent)* .

Acquirer (service agent) adalah pihak yang melakukan penagihan dan pembayaran antara pihak *Issuer* dan *Merchant* dalam hal kartu kredit dilakukan dengan cara *franchise*.

c. Bagi *Merchant* (Pedagang)

1. Keamanan lebih terjamin , karena *Merchant* tidak menerima atau menyimpan uang tunai dari hasil penjualan.
2. Pembayaran atas hasil penjualan dijamin penerbit sepanjang *Merchant* memenuhi prosedur dan ketentuan yang ditetapkan oleh *Issuer*.
3. Dapat meningkatkan *turnover* atau omzet penjualan.
- 4 Mengurangi beban dan menyederhanakan pembukuan.
5. Mencegah larinya nasabah ke pesaing lainnya yang memberi fasilitas kemudahan berbelanja dengan menerima kartu kredit.

4. Pengaturan Kartu Kredit

Pranata hukum kartu kredit di Indonesia dimulai pada tahun 1988, yaitu dengan dikeluarkannya Keppres No.61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan, dan Keputusan Menteri Keuangan No.1251/KMK.013/1988 tentang ketentuan dan tata cara pelaksanaan lembaga pembiayaan. Kedua keputusan tersebut merupakan titik awal sejarah perkembangan pengaturan kartu kredit sebagai lembaga bisnis pembiayaan di Indonesia.⁷⁰

Transaksi pembiayaan melalui kartu kredit dilakukan tidak hanya berdasarkan kehendak para pihak saja, yaitu antara pemegang kartu kredit dan bank/ perusahaan pembiayaan yang dituangkan dalam bentuk perjanjian, tetapi juga diatur oleh

⁷⁰ <https://media.neliti.com/media/publications/26519-ID-keefektifan-prinsip-kehati-hatian-terhadap-kejahatan-pemalsuan-kartu-kredit-meng.pdf>

beberapa peraturan perundang-undangan yang bersifat public administratif. Perjanjian adalah sumber hukum utama kartu kredit dari segi perdata, sedangkan perundang-undangan adalah sumber hukum utama kartu kredit dari segi publik⁷¹.

a. Segi Hukum Perdata

Ada 2 (dua) sumber hukum perdata untuk kegiatan pembiayaan kartu kredit yaitu asas kebebasan berkontrak dan perundang-undangan dibidang hukum perdata.

1) Asas Kebebasan Berkontrak

Hubungan hukum yang terjadi dalam kegiatan pembiayaan kartu kredit selalu dibuat secara tertulis (kontrak) sebagai dokumen hukum yang menjadi dasar kepastian hukum. Dalam hubungan hukum kartu kredit terdapat 2 (dua) perjanjian, yaitu perjanjian penerbitan kartu kredit, dan perjanjian penggunaan kartu kredit, Perjanjian penerbitan kartu kredit adalah persetujuan antara bank/ perusahaan pembiayaan sebagai penerbit dan pembayar, pemegang kartu kredit sebagai pihak peminjam uang. Perjanjian penggunaan kartu kredit adalah persetujuan yang melibatkan 3 (tiga) pihak yaitu, bank/ perusahaan pembiayaan sebagai penerbit dan pembayar, pemegang kartu kredit sebagai pembeli, dan perusahaan dagang sebagai penjual.

⁷¹ Abdulkadir Muhammad & Rilda Murniati, Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hal. 214

Perjanjian penerbitan kartu kredit dan perjanjian penggunaan kartu kredit merupakan dokumen hukum utama (*main legal document*) yang dibuat secara sah dengan memenuhi syarat-syarat sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Akibat hukum perjanjian yang dibuat secara sah maka akan berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak, yaitu bank/perusahaan pembiayaan, pemegang kartu kredit, dan perusahaan dagang (Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata). Konsekuensi yuridis selanjutnya, perjanjian tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik (*in good faith*) dan tidak dapat dibatalkan secara sepihak (*unilateral unavoidable*).

2) Undang-Undang di Bidang Hukum Perdata

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

a) Perjanjian pinjam pakai habis

Perjanjian kartu kredit yang terjadi antara bank/ perusahaan pembiayaan dan pemegang kartu kredit digolongkan ke dalam “perjanjian pinjam pakai habis” yang diatur dalam Pasal 1754-1773 KUH Perdata. Pasal 1754 KUH Perdata menyatakan bahwa pinjam pakai habis adalah perjanjian, dengan mana pemberi pinjaman

menyerahkan sejumlah barang habis pakai kepada peminjam dengan syarat bahwa peminjam akan mengembalikan barang tersebut kepada pemberi pinjaman dalam jumlah dan keadaan yang sama.

b) Perjanjian jual beli bersyarat

Perjanjian penggunaan kartu kredit adalah perjanjian yang terjadi antara pemegang kartu kredit sebagai pembeli, perusahaan dagang sebagai penjual dan bank/perusahaan pembiayaan sebagai penerbit dan pembayar. Perjanjian ini merupakan perjanjian aksesori dari perjanjian penerbitan kartu kredit sebagai perjanjian pokok.⁷²

5. Syarat Pengajuan Kartu Kredit Mandiri

Mandiri memiliki beberapa jenis kartu kredit sekaligus, sehingga Anda akan bisa menemukan kartu kredit yang paling tepat dan sesuai dengan kebutuhan Anda. Pilih jenis kartu kredit Mandiri yang paling tepat dan segera ajukan dengan cara melengkapi semua syarat pengajuan dengan baik. Hal ini sangat penting, agar semua proses pengajuan kartu kredit Anda dapat berjalan dengan lancar.

Simak beberapa syarat pengajuan kartu kredit bank Mandiri berikut ini:⁷³

⁷² Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta (Sinar Grafika) hlm. 118

⁷³ <https://www.simulasikredit.com/syarat-pengajuan-kartu-kredit-mandiri/> diakses pada tanggal 16 April 2021

- Pemohon adalah Warga Negara Indonesia (WNI) yang tinggal atau bekerja di area jangkauan pemasaran bank Mandiri
- Pemohon berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah, dan maksimal berusia 70 tahun (untuk kartu utama)
- Pemohon berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah, dan maksimal berusia 70 tahun (untuk kartu tambahan)
- Pemohon dapat melengkapi beberapa dokumen yang dibutuhkan berikut ini:
 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku.
 2. Memiliki pendapatan / gaji bersih minimal sebesar Rp 3.000.000,- per bulan, yang dibuktikan dengan melampirkan slip gaji bulan terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan (SKP) yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan
 3. Fotokopi kartu kredit yang masih berlaku beserta lembar tagihan 3 bulan terakhir (bagi pemohon yang telah memiliki kartu kredit sebelumnya).
 4. Fotokopi SIUP, TDP, dan juga NPWP yang masih berlaku (bagi wiraswasta)
 5. Fotokopi Izin Praktek yang masih berlaku (bagi profesional).
 6. Fotokopi rekening koran atau tabungan selama 3 bulan terakhir (bagi wiraswastadanprofesional).
 7. Fotokopi NPWP (bagi pemohon yang menginginkan limit kredit di atas Rp 50juta)
 8. Mengisi aplikasi permohonan kartu kredit Mandiri.

C. Tinjauan Umum Mesin Electronic Data Capture

1. Pengertian Mesin Electronic Data Capture

Electronic Data Capture (EDC) merupakan media yang memproses atau mengirimkan kode otorisasi secara electronic system dari bank penerbit. Mesin akseptasi transaksi kartu kredit dan debit yang ditempatkan di merchant dan diterbitkan oleh bank ataupun lembaga bukan bank. Pengguna EDC ini sangat bermanfaat, baik dari sisi konsumen maupun merchant. Dari sisi konsumen, mereka diberi kemudahan saat bertransaksi tanpa harus membawa uang cash, serta terhindar dari uang palsu. Sementara dari sisi merchant, transaksi tercatat secara otomatis, pembukuan lebih rapi, serta tidak perlu menyediakan uang kembalian. Mesin EDC menggunakan system komputerisasi yang dirancang untuk mengumpulkan data dalam format elektronik untuk digunakan manusia.⁷⁴

Mesin EDC berbentuk seperti ponsel jadul karena hanya tersedia layar yang kecil seperti kalkulator dan tombol input angka seperti ponsel. Kemudian disamping terdapat lubang khusus sebagai tempat untuk menggesek kartu ATM atau kartu debit.⁷⁵

⁷⁴ <https://text-id.123dok.com/document/rz3dxl8yx-pengertian-dan-dasar-hukum-elektronik-data-capture-edc.html> diakses pada tanggal 16 April 2021

⁷⁵ [amp/s/www.futuready.com/artikel/all-about-money/mengenal-mesin-edc-pengertian-fungsi-dan-cara-menggunakannya/amp/](https://www.futuready.com/artikel/all-about-money/mengenal-mesin-edc-pengertian-fungsi-dan-cara-menggunakannya/) diakses pada tanggal 16 April 2021

Keuntungan yang dapat diperoleh dari transaksi melalui mesin EDC adalah:⁷⁶

1. Praktis, yaitu pihak nasabah dapat melakukan transaksi tnpa harus membawa uang tunai / cash.
2. Meminimalisir penggunaan uang paksu di masyarakat.
3. Nasabah dapat memperoleh berbagai program-program menarik dari bank tertentu, berupa tawaran cicilan tetap dengan bunga 0%.

Cara transaksi menggunakan mesin EDC adalah pihak konsumen memberikan kartu kesepakatan dengan pihak bank berupa kartu ATM atau kartu kredit kepada operator atau mesin teller. Selanjutnya teller atau kasir memasukkan data sesuai permintaan konsumen tersebut. Lalu mesin akan mengirim data kepada bank yang bersangkutan untuk diproses. Setelah data diproses , kemudian penyelesaian transaksi ditandai dengan dikeluarkannya bukti berupa struk yang dikirim system computer kepada mesin EDC dan terletak di counter kasir yang dioperasikan oleh teller/ kasir.

Fitur Mesin EDC yaitu:⁷⁷

- a. Pembayaran melalui kartu debit/kredit
- b. Top Up e-money/e-cash
- c. Pembayaran dengan cicilan
- d. Redemption Fiestapoin
- e. Bill Payment (Pembayaran pulsa, token listrik, dll).

⁷⁶ http://lib.unnes.ac.id/37007/1/5302415011_Optimized.pdf diakses pada tanggal 16 April 2021

⁷⁷ <https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-sms1> diakses pada tanggal 16 April 2021

f. Transfer dari Kartu Debit ke CASA Account.

g. Laporan penjualan setiap hari.

Jaringan yang digunakan mesin EDC:

-Jaringan telepon / Phone Line

-3G/GPRS

-LAN

2. Syarat Mengajukan Mesin EDC Mandiri

Perlu diketahui tidak semua orang bisa memiliki mesin EDC, karena ada syarat khusus yang harus dipenuhi sehingga mesin EDC bisa keluar dari bank, yaitu:⁷⁸

1. .Memiliki KTP asli elektrik
2. Mempunyai NPWP
3. Memiliki SIUP
4. Alamat Rumah Pemilik Merchant

Syarat diatas khusus untuk perorangan yang hendak mengajukan mesin EDC, perlu diketahui jika tidak memiliki SIUP maka bisa diganti dengan Surat Keterangan Usaha(SKU) dari kecamatan setempat.

Sedangkan syarat untuk mengajukan EDC bagi perusahaan atau yayasan, persyaratan harus lengkap sebagai berikut:

1. KTP atau Papor
2. NPWP

⁷⁸ <https://www.infoperbankan.com/mandiri/edc-mandiri.html> diakses pada tanggal 16 April 2021

3. SIUP
4. TDP
5. Akte Pendirian
6. Akte Pengesahan
7. Alamat Rumah Pemilik Merchant

D. Tinjauan Umum Bank Mandiri

Bank Mandiri (Persero) Tbk atau biasa dikenal dengan Bank Mandiri, didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia .Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai 24 dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. Sejak didirikan, kinerja Bank Mandiri senantiasa mengalami perbaikan terlihat dari laba yang terus meningkat dari Rp1,18 triliun di tahun 2000 hingga mencapai Rp5,3 triliun di tahun 2004 . Tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank Mandiri, dimana Bank Mandiri memutuskan untuk menjadi bank yang unggul di Regional (Regional Champion Bank). Untuk dapat meraih aspirasi menjadi Regional Champion Bank, Bank Mandiri melakukan transformasi secara bertahap melalui tiga fase yaitu fokus untuk merekonstruksi ulang

fondasi Bank Mandiri untuk pertumbuhan di masa depan, fokus pada ekspansi bisnis untuk menjamin pertumbuhan yang signifikan di berbagai segmen dan mencapai level profit yang mampu melampaui target rata-rata pasar serta menargetkan diri untuk menjadi bank Regional terdepan melalui konsolidasi dari bisnis jasa keuangan dan lebih mengutamakan peluang strategi pertumbuhan nonorganik, termasuk memperkuat kinerja anak perusahaan dan akuisisi bank atau perusahaan keuangan lainnya yang dapat memberikan nilai tambah bagi Bank Mandiri. Proses transformasi yang telah dijalankan sejak tahun 2005 hingga tahun 2010 ini secara konsisten berhasil meningkatkan kinerja Bank Mandiri. Hal ini tercermin dari peningkatan berbagai parameter finansial, diantaranya kredit bermasalah turun secara signifikan dan laba bersih Bank Mandiri tumbuh sangat signifikan. Sejalan dengan transformasi bisnis di atas, Bank Mandiri juga melakukan transformasi budaya dengan merumuskan kembali nilai-nilai budaya untuk menjadi pedoman pegawai dalam berperilaku, yaitu 5 (lima) nilai budaya perusahaan yang disebut “TIPCE” yang dijabarkan menjadi: 1 Kepercayaan (Trust) 2 Integritas (Integrity) 3 Profesionalisme (Professionalism) 4 Fokus Pada Pelanggan (Customer Focus) 5 Kesempurnaan (Excellence) Untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kinerjanya, Bank Mandiri melaksanakan transformasi lanjutan tahun 2010-2014, yaitu dengan melakukan revitalisasi visinya untuk “Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif”. Dengan visi tersebut, Bank Mandiri mencanangkan untuk mencapai milestone keuangan di tahun 2014.

Pada tahun 2014, Bank Mandiri ditargetkan mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia serta masuk dalam jajaran Top 5 Bank di ASEAN. Selanjutnya di tahun 2020, Bank Mandiri menargetkan untuk dapat masuk dalam jajaran Top 3 di ASEAN dalam hal nilai kapitalisasi pasar dan menjadi pemain utama di Regional. Untuk mewujudkan visi tersebut, transformasi bisnis di Bank Mandiri tahun 2010 akan difokuskan pada tiga area bisnis yaitu memperkuat leadership dengan menawarkan solusi transaksi keuangan yang komprehensif dan membangun hubungan yang holistik melayani institusi corporate dan commercial di Indonesia, menjadi bank pilihan nasabah di bagian retail deposit dengan menyediakan 26 pengalaman perbankan yang unik dan unggul bagi para nasabahnya, serta meraih posisi terdepan dalam segmen pembiayaan ritel, terutama untuk memenangkan persaingan di bisnis kredit perumahan, personal loan, dan kartu kredit serta menjadi salah satu pemain utama di micro banking .Bank Mandiri telah berhasil mempertahankan predikat sebagai “The Best Bank in Service Excellence” selama 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari Marketing Research Indonesia (MRI) dan mempertahankan predikat sebagai “Perusahaan Sangat Terpercaya” selama 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG). Bank Mandiri terus memperkuat peran sebagai lembaga intermediasi untuk mendorong perekonomian nasional. Capaian tersebut sangat menggembirakan, terutama jika mempertimbangkan tingkat persaingan likuiditas yang sangat ketat di industri. Sebagai upaya untuk meningkatkan pengumpulan dana masyarakat melalui

peningkatan kenyamanan bertransaksi, Bank Mandiri terus mengembangkan jaringan kantor cabang, jaringan elektronik maupun jaringan layanan lainnya.

Hingga Desember 2014, Bank Mandiri telah memiliki 2.312 cabang, 15.344 unit ATM serta penambahan jaringan bisnis mikro sehingga menjadi 1.833 unit. Atas kinerja baik tersebut, Bank Mandiri meraih sejumlah penghargaan antara lain sebagai bank terbaik di Indonesia dari tiga publikasi terkemuka di sektor keuangan, yaitu Finance Asia, Asiamoney dan The Banker. Selain itu, Bank Mandiri juga berhasil mempertahankan predikat Best Bank in Service Excellence dari Marketing Research Indonesia (MRI) dan Majalah SWA selama tujuh tahun berturut-turut serta predikat Most Trusted Companies selama 27 delapan tahun berturut-turut dari International Institute for Corporate Governance (IICG) (Korporasi Info Bank Mandiri. Tantangan ke depan yang semakin kompleks dan kebutuhan untuk terus meningkatkan kinerja secara berkesinambungan serta memberikan kualitas layanan terbaik kepada nasabah membuat Bank Mandiri perlu melakukan transformasi bisnis dan pengelolaan organisasi secara berkelanjutan. Untuk itu, Bank Mandiri telah mencanangkan transformasi Tahap III 2015-2020. Visi jangka panjang Bank Mandiri adalah “To be The Best Bank in ASEAN by 2020” atau menjadi bank terbaik di ASEAN tahun 2020 (Korporasi Info Bank Mandiri.⁷⁹

Visi dan Misi Bank Mandiri

⁷⁹ <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan> diakses pada tanggal 20 April 2021

Visi

Menjadi partner finansial pilihan utama Anda

Misi

Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah⁸⁰



⁸⁰ <https://www.bankmandiri.co.id/visi-misi> diakses pada tanggal 20 April 2021

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin *Electronic Data Capture* di Bank Mandiri Kota Pekanbaru

Kartu kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang muncul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian 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.⁸¹

Adapun Mandiri memiliki beberapa jenis kartu kredit sekaligus sehingga anda bisa menemukan kartu kredit yang paling tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda. Pilih jenis kartu kredit Mandiri yang paling tepat dan segera ajukan dengan cara melengkapi semua syarat pengajuan dengan baik. Hal ini sangat penting agar semua proses pengajuan kartu kredit anda dapat berjalan dengan lancar.

Merchant atau pedagang merupakan pelaku usaha yang menerima transaksi pembayaran dari pengguna kartu kredit, untuk melakukan transaksi pembayaran

⁸¹ <https://www.bi.go.id/id/statistik/metadana/sistem-pembayaran/Documents/MetadanaAPMK.pdf> diakses pada tanggal 20 april 2021

merchant membutuhkan mesin EDC (*Electronic Data Captured*). Cara perolehan mesin EDC (*Electronic Data Captured*) yaitu pihak *merchant* (pedagang) harus mengajukan ke bank. Karena mesin EDC (*Electronic Data Captured*) adalah sebuah jasa yang diberikan oleh bank kepada *merchant*, maka terdapat biaya tambahan yang diberikan bank kepada *merchant* atas jasa yang diperoleh, biaya tambahan tersebut biasa disebut dengan *Merchant Discount Rate* (MDR).

Selama pemakaian pihak penyewa akan mendapatkan servis gratis selama 3 tahun. Pemakaian Kertas stroke juga gratis selama masa sewa 3 tahun. Tarif komunikasi tidak perlu dikhawatirkan karena pemilik toko juga mendapatkan gratis Biaya Koneksi GPRS selama 3 tahun.

Pemilik toko bisa paham produk dan layanan EDC dengan sebuah CD pelatihan, manual book, training alat, dan ATM BPRKS yang akan diberikan secara cuma-cuma sebagai pelengkap sewa mesin EDC.

Dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture di Bank Mandiri Kota Pekanbaru diawali dengan pihak Bank Mandiri dan pengguna kartu kredit, untuk lebih jelasnya bisa diuraikan sebagai berikut:

a). Pelaksanaan dari Bank Mandiri dengan pengguna kartu kredit mandiri

Transaksi kartu kredit melibatkan bank penerbit kartu, merchant dan penyedia mesin EDC. Sebenarnya sangat wajar manakala bank mengincar keuntungan lewat penyediaan mesin gesek EDC. Nasabahnya adalah pemilik toko atau merchant itu

sendiri dengan cara menarik biaya di setiap transaksi lewat mesin gesek ini untuk menutup biaya operasional Bank dan menjadi fee based income (pendapatan non bunga mereka.

Sebenarnya Bank tidak mengambil untung dari biaya *surcharge*. Bank hanya membebani toko dengan biaya transaksi kartu kredit. Mereka membuat perjanjian kerjasama, bank dan toko sepakat menentukan nilai *Merchant Discount Rate*. Di dalam perjanjian kerjasama antara Bank dengan toko, pihak bank mendapatkan komisi atas transaksi yang dilakukan di toko itu dengan kartu kredit. Komisi yang didapat bank dari tiap transaksi yang dilakukan via kartu kredit besarnya rata-rata 3%-3,5% (tiga persen sampai tiga setengah persen).⁸²

Satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk menghindari biaya *surcharge* ini adalah dengan belanja di toko yang tidak mengenakan surcharge terhadap konsumen pengguna kartu kredit yang berbelanja ditokonya. Beberapa jenis toko yang tidak membebani surcharge kepada konsumen pengguna kartu kreditnya seperti Hypermart, Indogrosir atau toko-toko yang berskala besar lainnya. Karena sebagian toko ini menganggap dengan adanya Mesin EDC ini sudah membantu mempermudah mereka dalam melakukan transaksi dengan konsumen mereka.⁸³

Beberapa *merchant* yang mengenakan biaya *surcharge* kepada konsumen mereka, karena mereka menganggap nilai dari *surcharge* nya tidak terlalu besar,

⁸² Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no. 1

⁸³ Hasil Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021

dikarenakan harga barang nya yang tidak mahal⁸⁴. Namun, jika pengguna kartu kredit merasa dirugikan atas surcharge mereka mempunyai hak untuk melaporkan hal ini kepada Bank penerbit kartu atau Bank pemberi pinjaman mesin EDC. Nasabah hanya perlu menunggu respon dari pihak Bank untuk kemudian memutus kontrak dengan *merchant*. Namun, jika pihak Bank tutup mata akan pengaduan ini, maka nasabah bisa mengadakan ke Bank Indonesia, Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI), dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Jika dilihat dari sisi keuntungan, peminjaman mesin EDC ini tentu sangat menguntungkan bagi pihak Bank. Hal inilah yang membuat terkadang pihak Bank terkesan tutup mata akan pengaduan nasabah, dan justru mereka mendorong Merchant untuk selalu melakukan transaksi menggunakan mesin EDC⁸⁵.

Berdasarkan penjelasan dari Bank Mandiri, hal yang membuat mereka kesulitan memproses pengaduan dari Nasabah adalah karena ada pihak yang lebih berwenang untuk mengawasi penggunaan mesin EDC ini, yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dimana OJK bertugas untuk mengawasi merchant sebagai pihak yang menggunakan mesin EDC apakah sudah menjalankan penggunaan mesin EDC sesuai peraturan yang berlaku. Dari penjelasan pihak Bank Mandiri, Bank Mandiri hanya sebagai pihak peminjam mesin EDC dan OJK yang mengawasi secara langsung. Dimana keuntungan yang di dapat dari MDR, pihak Bank tidak serta merta

⁸⁴ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no. 2

⁸⁵ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no.3

mendapat keuntungan penuh, namun dibagi 2 dengan pihak OJK, selalu pengawas penggunaan mesin EDC.⁸⁶

Sesuai Peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 yang menegaskan bahwa penerbit kartu kredit wajib menghentikan kerjasama dengan toko yang merugikan pemegang maupun penerbit kartu kredit. Sanksinya tegas yaitu penerbit kartu kredit wajib menghentikan kerjasama dengan toko yang terbukti menerapkan tindakan yang merugikan yang meliputi pelaku kejahatan (scamming), praktik gestun (gesek tunai), dan memproses tambahan biaya transaksi (surcharge)⁸⁷

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan menggunakan kartu secara rinci dalam pasal 8 menyebutkan “pedagang (merchant) dilarang melakukan tindakan yang merugikan nasabah kartu kredit sepertihalnya bekerjasama dengan pelaku kejahatan (fraudster) , praktik gesek tunai (gestun) dan memproses tambahan biaya transaksi (surcharge). Jika terbukti terjadi pelanggaran maka penerbit kartu kredit wajib menghentikan kerjasama dengan merchant tersebut”.⁸⁸

Dalam salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK/07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan disebutkan dalam pasal 14

⁸⁶ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no.4

⁸⁷ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no.5

⁸⁸ Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan menggunakan kartu

angka (1): “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan atau masyarakat”.⁸⁹

Pihak Bank mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi secara benar, jujur dan secara transparansi. Hal ini sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran bahwa prinsip perlindungan konsumen antara lain yaitu:⁹⁰

- 1) Keadilan dan Keandalan
- 2) Transparansi
- 3) Perlindungan data atau informasi konsumen
- 4) Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Bank dan merchant diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya , sedangkan bagi calon pemegang kartu kredit diwajibkan beritikad baik dalam melakukan pembelian barang atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi calon pemegang kartu kredit dimulai sejak penawaran, pengenalan serta penerbitan produk kartu kredit oleh Bank sampai terjadinya perjanjian transaksi jual beli oleh merchant.

b). Pelaksanaan dari Pengguna kartu kredit Mandiri

⁸⁹ <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/POJK-tentang-Perlindungan-Konsumen-Sektor-Jasa-Keuangan/POJK%201%20-%202013.pdf> diakses pada tanggal 22 april 2021

⁹⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 3

Syarat-syarat memperoleh kartu kredit telah ditentukan oleh pihak Bank Mandiri, sementara pihak pemegang kartu kredit sama sekali tidak dapat menentukan persyaratan yang dimaksud, sebagaimana sudah ada ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak penerbit kartu kredit itu sendiri. Dan pihak pemegang kartu kredit hanya bisa sepakat atas syarat-syarat yang sudah ada tertera pada penerbitan kartu kredit, dan dengan cara melengkapi syarat-syarat tersebut maka pihak penerbit kartu kredit dapat mengeluarkan kartu kredit kepada pihak nasabah selaku penerima kartu kredit tersebut.

Pemegang kartu kredit tidaklah bisa dengan seenaknya mempergunakan kartu kreditnya untuk berbelanja secara berlebihan, terdapat batas jumlah maksimal yang tidak diperkenankan kecuali seizin dari Bank Mandiri. Hal ini berguna agar pemegang kartu kredit tidak mempergunakan kartu kredit tersebut melebihi batas kemampuannya untuk melunasi tagihan-tagihan yang harus dibayar dikemudian hari.

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden apakah Bapak/Ibuk menggunakan kartu kredit Bank Mandiri. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini:

Tabel III.1

Jawaban Responden Pertanyaan Tentang Apakah mereka Menggunakan Kartu Kredit Bank Mandiri

No	PERTANYAAN	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)

1	Apakah bapak/ ibu pengguna kartu kredit Bank Mandiri?	Ya	20	100%
2		Tidak	-	0%
Jumlah			20	100%

Sumber : Data olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan 20 orang responden (100%) menyatakan sebagai pengguna kartu kredit Bank Mandiri.

Berdasarkan syarat yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri untuk pengajuan pembuatan Kartu Kredit, hampir semua nasabah menyanggupi syarat yang telah ditetapkan tersebut. Ini menandakan bahwa nasabah menganggap Kartu Kredit sebagai sebuah alat yang sangat mempermudah mereka dalam melakukan transaksi maupun memenuhi kebutuhan.

Beberapa syarat pengajuan kartu kredit Bank Mandiri yaitu:⁹¹

1. Minimal usia 21 tahun atau sudah menikah
2. Maksimal 2 issuer jika income <Rp. 10 juta
3. Minimal penghasilan Rp. 3 juta
4. Tidak masuk dalam daftar hitam OJK

Melampirkan beberapa dokumen yaitu:

1. Formulir Persetujuan Nasabah
2. KTP

⁹¹ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021

3. Dokumen Penghasilan (slip gaji/SPT)
4. Pajak/ mutasi rekening koran Bank Mandiri
5. NPWP (untuk limit >Rp 50 juta)

Adapun syarat mengajukan Mesin EDC Mandiri sebagai berikut:

Perlu diketahui tidak semua orang bisa memiliki mesin EDC, karena ada syarat khusus yang harus dipenuhi sehingga mesin EDC bisa keluar dari bank yaitu:⁹²

1. Memiliki KTP asli elektrik
2. Mempunyai NPWP
3. Memiliki SIUP
4. Alamat rumah pemilik merchant

Syarat diatas khusus untuk perorangan yang hendak mengajukan mesin EDC , perlu diketahui jika tidak memiliki SIUP maka bisa diganti dengan Surat Kegiatan Usaha (SKU) dari kecamatan setempat.

Sedangkan syarat untuk mengajukan EDC bagi perusahaan atau yayasan, persyaratan harus lengkap sebagai berikut:⁹³

1. KTP atau Paspor
2. NPWP
3. SIUP
4. TDP

⁹² Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021

⁹³ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021

5. Akte Pendirian
6. Akte pengesahan
7. Alamat Rumah Pemilik Merchant

Tabel III.2

Jawaban Responden Pertanyaan Tentang Apakah Pernah Bertransaksi Dengan menggunakan Kartu Kredit Bank Mandiri

No	PERTANYAAN	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Apakah bapak/ibu sudah pernah bertransaksi menggunakan kartu kredit Mandiri?	Ya	20	100%
2		Tidak	-	0%
Jumlah			20	100%

Sumber: Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan 20 orang responden (100%) menyatakan sebagai pernah bertransaksi menggunakan kartu kredit Bank Mandiri.

Berdasarkan hasil tabel diatas, semua Nasabah pernah menggunakan kartu kredit. Karena dari awal pengajuan pembuatan kartu kredit, mereka sudah punya

rencana tersendiri atas penggunaan kartu kredit ini, ditambah dengan akses yang mudah dan tidak rumit.

Kartu kredit selain dapat langsung digunakan untuk berbelanja , juga dapat diuangkan oleh pemegang kartu apabila membutuhkan uang tunai. Seperti terdapat dalam ketentuan umum dan persyaratan permohonan kartu kredit disebutkan bahwa transaksi penarikan tunai dapat dilakukan maksimal 40% dari limit kartu kredit dengan pengenaan biaya administrasi penarikan.

Keuntungan bagi para pemegang kartu kredit adalah:

1. Membeli barang atau jasa dalam jumlah yang besar tanpa menggunakan uang tunai atau cek
2. Menikmati fasilitas kartu kredit dengan batas tertentu
3. Berbagai ragam pembelian dengan jangka waktu sebulan baru dilunasi.

Tabel III.3

Jawaban Responden Pertanyaan Tentang Sudah Berapa Lama Menjadi Pengguna Kartu Kredit Bank Mandiri

No	PERTANYAAN	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Sudah berapa lama Bapak/ ibu menjadi pengguna kartu kredit Mandiri?	< 1 Tahun	12	60%
2		> 1 Tahun	7	35%
3		< 5 Tahun	1	5%
Jumlah			20	100%

Sumber: Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 12 orang responden (60%) menyatakan telah menggunakan kartu kredit Bank Mandiri masih dibawah 1 tahun, sedangkan 7 orang responden (35%) menyatakan menggunakan kartu kredit Bank Mandiri diatas 1 tahun, dan 1 orang responden (5%) menyatakan sudah menggunakan kartu kredit Bank Mandiri lebih dari 5 tahun.

Alasan lain yang timbul karena masyarakat lebih cenderung menggunakan pembayaran non tunai seperti kartu kredit karena fungsinya sebagai alat ganti pembayaran yaitu kartu kredit dapat dipergunakan sebagai alat ganti pembayaran. Fungsi lain dari kartu kredit adalah sebagai cadangan. Kartu kredit juga dapat digunakan sebagai cadangan untuk keperluan mendadak, seperti jika tiba-tiba ada keluarga yang sakit dan perlu dirawat yang pembayarannya bisa menggunakan kartu kredit atau biaya sekolah yang harus dibayarkan apabila tidak memiliki modal maka kartu kredit solusi yang dapat meringankan beban biaya. Serta fungsi kartu kredit sebagai alat untuk membantu melakukan pembayaran atas tagihan rekening rumah tangga.

Pada kartu kredit ada fasilitas *one bill*, yang artinya kita bisa meminta kepada Bank penerbit kartu kredit untuk sekaligus membayarkan tagihan atas rekening listrik, tagihan telepon atau handphone, tagihan PAM, tagihan internet serta tagihan-tagihan lainnya dengan sepengetahuan instansi yang mengeluarkan tagihan tersebut. Dengan demikian setiap bulan kita tidak disibukkan dengan membayar ke beberapa instansi, namun pembayaran dapat dilakukan sekaligus melalui kartu kredit secara langsung.

Faktor-faktor lain yang mendorong masyarakat menggunakan kartu kredit karena dorongan gaya hidup serta kepemilikan kartu kredit dianggap dapat meningkatkan gengsi selain itu kartu kredit dapat mempermudah masyarakat dalam meringankan pembayaran seperti membeli barang sekarang amun membayar kemudian sehingga dengan mudah memperoleh barang atau jasa yang diinginkannya.



Tabel III.4

Jawaban Responden Pertanyaan Tentang Mengetahui Perihal Pengenaan Biaya Tambahan Yang Dikenakan Setiap Bertransaksi Dengan Mesin EDC

No	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Apakah bapak/ibu mengetahui perihal pengenaan biaya tambahan setiap kali bertransaksi menggunakan kartu kredit Bank Mandiri	Tahu	16	80%
2	Apakah bapak/ibu mengetahui perihal pengenaan biaya tambahan setiap kali bertransaksi menggunakan kartu kredit Bank Mandiri	Tidak Tahu	4	20%

	dilarang?		
Jumlah		20	100%

Sumber ; Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 16 orang responden (80%) menyatakan sudah mengetahui perihal pengenaan biaya tambahan yang dikenakan setiap bertransaksi dengan Mesin EDC, sedangkan 4 orang responden (20%) tidak mengetahui perihal biaya tambahan yang dikenakan setiap bertransaksi menggunakan mesin EDC.

Responden yang mengetahui tentang pengenaan biaya tambahan atas setiap transaksi menganggap bahwa itu bagian dari bunga yang dikenakan atas setiap transaksi belanja mereka dengan menggunakan kartu kredit. Dan mereka tidak mempermasalahakan hal ini karena nilai dari bunganya yang tidak begitu besar. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa sebagian besar pengguna kartu kredit merupakan orang dengan golongan menengah keatas.

Tabel III.5

Jawaban Responden Pertanyaan Tentang Apakah pernah Mendapatkan Edukasi Dari Pihak Bank Mengenai Biaya Tambahan (*Surcharge*)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Apakah bapak/ sebagai pengguna	Pernah	13	65%
2	kartu kredit pernah mendapatkan edukasi dari pihak Bank mengenai biaya tambahan?	Tidak Pernah	7	35%
Jumlah			10	100%

Sumber ; Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 13 orang responden (65%) menyatakan pernah mendapatkan edukasi dari pihak Bank Mandiri perihal pengenaan biaya tambahan yang dikenakan setiap bertransaksi dengan Mesin EDC, sedangkan 7 orang responden (35%) tidak pernah mendapatkan edukasi dari pihak Bank Mandiri perihal pengenaan biaya tambahan yang dikenakan setiap bertransaksi dengan Mesin EDC.

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.”⁹⁴

Edukasi diperlukan karena disatu sisi juga menguntungkan pihak bank agar untuk mengurangi komplain dari nasabah pengguna kartu kredit, terlebih untuk

⁹⁴Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK/07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan disebutkan dalam pasal 14 angka 1

membuat citra baik pihak Bank dimata nasabah, karena dianggap peduli atas kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

Sebagian pengguna kartu kredit mengetahui bahwa pengenaan biaya tambahan tersebut dilarang dilakukan oleh toko / *merchant* kepada pengguna kartu kredit tetapi ketika pengguna kartu kredit diminta konfirmasi atas adanya biaya tambahan ini dengan alasan apapun itu pengguna kartu kredit menganggap hal ini sesuatu yang lumrah, karena sebagai bagian dari administrasi atas transaksi yang menggunakan mesin EDC.

B. Hambatan yang Ditemui Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu Melalui Mesin *Electronic Data Capture* di Bank Mandiri di Kota Pekanbaru

Kartu kredit adalah fasilitas Kartu Kredit yang diperuntukkan bagi siapa saja yang memiliki penghasilan dengan pagu kredit sesuai kriteria dan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh Perusahaan Pembiayaan yang mempergunakan sarana berupa kartu plastik yang berguna sebagai cara pembayaran di dalam kegiatan bertransaksi di tempat-tempat yang terkait dengan jaringan Kartu Kredit tersebut.

Meningkatnya penggunaan kartu kredit oleh nasabah bank di Pekanbaru juga meningkatkan resiko dari penggunaan kartu kredit tersebut. Salah satunya adalah

kasus pengenaan biaya tambahan oleh *merchant* kepada konsumen pengguna kartu kredit.

Di dalam kasus pengenaan biaya tambahan oleh *merchant* kepada konsumen pengguna kartu kredit terdapat beberapa hak konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilanggar oleh *merchant* selaku pelaku usaha. Hal ini terjadi karena pihak *merchant* sebagai pelaku usaha tidak ingin dirugikan, sesuai dengan prinsip ekonomi yang diajarkan yaitu agar pelaku usaha mengeluarkan pengorbanan yang sekecil-kecilnya untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya. Untuk mewujudkan prinsip tersebut para *merchant* melakukan berbagai cara agar dirinya tidak dirugikan. Hal tersebut bisa dibuktikan saat *merchant* membebankan biaya tambahan kepada konsumen pengguna kartu kredit yaitu dengan tujuan agar *merchant* tidak dirugikan karena *merchant* harus membayar *Merchant Discount Rate* kepada Bank.

Pengenaan MDR tersebut merupakan suatu kewajiban yang harus ditanggung oleh *merchant* karena mesin EDC juga dapat mempermudah konsumen saat bertransaksi di *merchant* yang menyediakan pembayaran menggunakan kartu kredit melalui mesin EDC tersebut sangatlah mempermudah *merchant*, namun *merchant* mengenakan biaya tambahan tersebut untuk menutup kerugian yang harus dibayar ke Bank setiap transaksi yang menggunakan Mesin EDC untuk menanggung biaya MDR yang diberikan oleh Bank membuat *merchant* mendapat keuntungan yang berkurang.

Meskipun Bank Indonesia telah menurunkan tingkat persentase MDR yaitu 0,5%-1% (nol persen sampai satu persen), masih banyak *merchant* yang mengenakan

MDR hingga 2%-3% (dua persen sampai tiga persen) dari nominal transaksi. Pada sebagian besar *merchant* yang menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, besaran nilai MDR yang dikenakan kepada konsumen lebih besar dibandingkan dengan menggunakan kartu debit.

Dalam hal ini hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu melalui mesin Electronic Data Capture di Bank Mandiri Kota Pekanbaru diawali dengan pihak Bank Mandiri dan pengguna kartu kredit, untuk lebih jelasnya bisa diuraikan sebagai berikut:

a) Hambatan dari Pihak Bank Mandiri dengan nasabah pengguna kartu kredit Mandiri

Sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sekarang ini sangat penting mengingat pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi saat ini semakin mendukung tumbuhnya dunia yang menghasilkan beraneka ragam produk barang dan jasa. Upaya perlindungan konsumen diperlukan untuk mengimbangi terhadap resiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk tersebut. Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu :” Segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁹⁵

⁹⁵ Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999

Menurut Undang-Undang Perbankan , Bank dalam memberikan kartu kredit dan melakukan kegiatan usaha lainnya mempunyai kewajiban menempuh cara-cara yang tidak merugikan kepentingan nasabah dalam hal ini pemegang kartu kredit yang mempercayakan dananya kepada Bank.

Berbicara mengenai komplain yang disampaikan Nasabah Pengguna Kartu Kredit, hal ini pasti pernah diterima oleh pihak Bank. Tidak bisa dipungkiri hal ini terjadi karena nilainya yang terlalu besar diluar biaya bunga yang harus mereka tanggung atas transaksi tersebut. Hal ini juga bisa dibilang dampak yang bagus atas edukasi yang pihak Bank lakukan terhadap Nasabah pengguna kartu kredit mereka.⁹⁶

Sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berlaku, Bank Mandiri menyediakan Mekanisme Penyampaian Pengaduan jika nasabah mengalami kendala ketika bertransaksi. Nasabah diberikan kemudahan mengakses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan media baik lisan maupun tertulis.⁹⁷

Pihak Bank akan semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pengaduan yang disampaikan nasabah hingga nasabah merasa puas atas solusi yang diberikan Bank Mandiri.

Dalam hasil wawancara penulis dengan karyawan yang bekerja dibidang kartu kredit mandiri disebutkan bahwa jika pengguna kartu kredit di kenakan biaya tambahan oleh merchant saat bertransaksi menggunakan kartu kredit dengan

⁹⁶ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no.6

⁹⁷ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no.7

menggunakan mesin EDC, maka pengguna kartu kredit Mandiri bisa melapor ke Bank Mandiri melalui call center Bank Mandiri yaitu 14000⁹⁸. Namun dalam hal ini menghubungi call center Bank Mandiri sangatlah susah dikarenakan susah akses menghubungi karena banyak nasabah yang menggunakan call center ini untuk keperluan lain dan juga menghubungi call center ini menggunakan biaya pulsa yang banyak, maka dari itu pengguna kartu kredit sangat susah untuk melapor saat terjadi biaya tambahan yang dikenakan oleh merchant dan menganggap hal ini merupakan biaya administrasi dan juga mempermudah dalam bertransaksi jika tidak ada menggunakan uang tunai.

Jika tidak dicapai kesepakatan, maka nasabah dapat mengajukan penyelesaian sengketa/masalah kepada pelaksana fungsi Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan/Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Pemegang kartu kredit juga dapat melakukan pengaduan ke Bank Indonesia dengan melalui beberapa tahapan pengaduan yaitu melakukan pengaduan tertulis terlebih dahulu kepada Bank penerbit kartu kredit terkait selama 20 hari proses pengaduan jika tidak didapatkan solusi yaitu tidak adanya progress dalam sengketa maka pemegang kartu kredit dapat melakukan pengaduan ke Bank Indonesia. Bank Indonesia akan melakukan mediasi antara pihak yang terkait yaitu *merchant*. Bank penerbit yang terkait dan pemegang kartu kredit dengan memperhatikan Peraturan Bank Indonesia yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa penggunaan kartu

⁹⁸ Hasil wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 20 April 2021

kredit. Tindakan hukum yang dapat dilakukan yaitu teguran tertulis dan pencabutan izin dalam kegiatan pen Jika dalam proses mediasi yang dilakukan Bank Indonesia tersebut tidak juga mendapatkan progress dalam bentuk akta perdamaian antara Bank Penerbit, merchant, dan khususnya pemegang kartu kredit yang merasa haknya dirugikan, maka pemegang kartu kredit dapat menempuh jalur litigasi yaitu penyelesaian melalui Penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (merchant dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sesuai dengan prosedur yang ada, pihak Bank Mandiri sebagai pihak peminjam Mesin EDC, akan melakukan penarikan Mesin EDC dari Merchant, jika setelah ditelusuri oleh OJK sebagai pihak pengawas penggunaan mesin EDC bahwa Merchant melakukan hal yang dilanggar.⁹⁹

Menurut penulis, seperti yang ditulis pada Rumusan Masalah pertama, hal yang membuat mereka kesulitan dikarenakan adanya keuntungan yang besar, yang bisa dikatakan sebagai bagian dari penghasilan mereka, dengan menarik sebuah mesin edc dari satu merchant, mereka sama saja menghilangkan sebagian dari pemasukan mereka.¹⁰⁰

⁹⁹ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no.9

¹⁰⁰ Hasil jawaban pertanyaan wawancara kepada karyawan bagian kartu kredit Bank Mandiri pada tanggal 1 juni 2021 no.10

b). Hambatan dari pengguna Kartu Kredit Mandiri

Ketidaktahuan konsumen pengguna kartu kredit atas pengenalan biaya tambahan ini juga disebabkan karena masih terbatasnya sarana memperoleh informasi baik yang disediakan oleh Bank Indonesia, *Acquirer* dan atau Lembaga Perlindungan Konsumen sebagaimana tugas dan tanggung jawabnya dalam menyebarkan informasi. Dengan demikian pengguna kartu kredit hanya bisa mengeluh terhadap *merchant* secara langsung saat bertransaksi bukan dengan pihak yang terkait.

Dalam pelaksanaannya perbankan seringkali hak-hak pemegang kartu tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan perbedaan pendapat antara pemegang kartu kredit dengan Bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan pemegang kartu kredit.

Pemegang kartu kredit dalam hal kedudukan perjanjiannya merupakan pihak yang lemah karena realitanya perjanjian kartu kredit merupakan perjanjian yang dibuat menggunakan klausula baku yang dimana pemegang kartu kredit tidak dapat menentukan isi dari perjanjian tersebut , tetapi dengan adanya Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Hukum tersebut membebaskan beban pembuktian kesalahan tersebut dalam gugatan ganti kerugian merupakan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini yaitu merchant.

Tabel III.6

Jawaban Responden Pertanyaan Apakah Pernah Mendapatkan Konfirmasi Dari Pihak Toko (*Merchant*) Mengenai Biaya Tambahan (*Surcharge*)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Apakah bapak/ibu sebagai pengguna kartu kredit pernah mendapatkan konfirmasi dari pihak merchant mengenai biaya tambahan?	Pernah	14	70%
2		Tidak Pernah	6	30%
Jumlah			20	100%

Sumber ; Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 14 orang responden (70%) menyatakan pernah mendapatkan konfirmasi dari pihak toko (*merchant*) perihal pengenaan biaya tambahan yang dikenakan atas setiap transaksi yang dilakukan dengan Mesin EDC, sedangkan 6 orang responden (30%) tidak pernah mendapatkan edukasi dari pihak toko (*merchant*) perihal pengenaan biaya tambahan yang dikenakan atas setiap transaksi yang dilakukan dengan Mesin EDC.

Pihak penjual barang dan jasa, terhadap mana kartu kredit akan atau telah dipergunakan, secara hukum mempunyai kewajiban-kewajiban berikut:

1. Memperkenalkan pihak pemegang kartu kredit untuk membeli barang atau jasa dengan memakai barang atau jasa
2. Bila perlu melakukan pengecekan atau otorisasi tentang penggunaan dan keabsahan kartu kredit yang bersangkutan.

3. Menginformasikan kepada pemegang atau pembeli barang atau jasa tentang charge tambahan selain harga jika ada. Misalnya charge/tambahan sekian persen dari harga penjualan terhadap pembelian dengan memakai kartu kredit terhadap beberapa jenis barang tertentu.
4. Menyodorkan slip pembelian untuk ditandatangani oleh pihak pembeli/pemegang kartu kredit.
5. Membayar komisi ketika penagih kepada perantara (jika dipakai perantara) atau kepada penerbit (jika dilangsungkan kepada penerbit).

Tabel III.7

Jawaban Responden Yang Mengetahui Perihal Pengenaan Biaya Tambahan (Surcharge) Dilarang Oleh Undang-Undang

No	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Jika pernah mendapatkan konfirmasi dari pihak <i>merchant</i> , apakah bapak/ibu keberatan dengan adanya biaya tambahan?	Ya	14	70%
2	Jika pernah mendapatkan konfirmasi dari pihak <i>merchant</i> , apakah bapak/ibu keberatan dengan adanya biaya tambahan?	Tidak	6	30%
Jumlah			20	100%

Sumber ; Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 14 orang responden (70%) menyatakan mengetahui bahwa pengenaan biaya tambahan (*surchage*) atas setiap transaksi yang dilakukan dengan Mesin EDC dilarang oleh Undang-undang, sedangkan 6 orang responden (30%) menyatakan tidak mengetahui bahwa pengenaan biaya tambahan (*surchage*) atas setiap transaksi yang dilakukan dengan Mesin EDC dilarang oleh Undang-undang.

Adapun pengenaan biaya tambahan ini tidak terlalu merugikan mereka, karena mereka sendiri merasa dengan adanya mesin EDC justru mempermudah mereka dalam melakukan transaksi. Adapun biaya tambahan yang diberikan oleh toko/ merchant kepada pengguna kartu kredit dianggap tidak terlalu membebani apalagi merugikan mereka . Selain itu peneliti juga melihat bahwa besarnya biaya tambahan yang dikenakan toko atau merchant kepada pengguna kartu kredit tersebut hanya sebatas menutup biaya MDR (Merchant Discount Rate) yang dikenakan Bank kepada toko atau *merchant* berbeda beda tergantung kesepakatan dengan Bank.

Tabel III.8

Jawaban Responden Yang Mengetahui Jika Merasa Dirugikan Atas Pengenaan Biaya Tambahan (*Surchage*) dan Bisa Menuntut Ganti Rugi Kepada Toko (*Merchant*)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)

1	Apakah bapak/ibu mengetahui	Ya	14	70%
2	perihal bahwa pengenaan biaya tambahan dilarang oleh undang-undang?	Tidak	6	30%
Jumlah			20	100%

Sumber ; Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 14 orang responden (70%) mengetahui jika mereka merasa dirugikan atas pengenaan biaya tambahan (*surchage*) atas setiap transaksi yang dilakukan dengan Mesin EDC bisa menuntut ganti rugi kepada toko (*merchant*), sedangkan 6 orang responden (30%) tidak mengetahui jika mereka merasa dirugikan atas pengenaan biaya tambahan (*surchage*) atas setiap transaksi yang dilakukan dengan Mesin EDC bisa menuntut ganti rugi kepada toko (*merchant*).

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan sebenarnya pengguna kartu kredit mengetahui jika mereka bisa menuntut ganti rugi kepada toko/merchant atas biaya tambahan yang dikenakan, tetapi melanjutkan hasil analisa peneliti pada pertanyaan tabel III.7 sebagian besar pengguna kartu kredit merasa hal ini tidak perlu dilakukan karena mereka merasa dengan adanya mesin EDC pada toko tersebut justru mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.

Pemegang kartu kredit yang dirugikan dapat menggugat merchant melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45

ayat 1 ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela pihak yang bersengketa (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 2.

Tabel III.9

Jawaban Responden Yang jika merasa dirugikan apakah pernah mencoba komplain kepada pihak Bank Mandiri

No	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Apakah bapak/ibu merasa	Ya	6	30%
2	dirugikan dengan adanya biaya tambahan bisa menuntut ganti rugi kepada pihak merchant?	Tidak	14	70%
Jumlah			20	100%

Sumber ; Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 7 orang responden (30%) menyatakan bahwa pernah komplain kepada pihak Bank Mandiri mengenai jika merasa dirugikan atas pengenaan biaya tambahan yang dilakukan oleh toko / merchant, sedangkan 14

orang responden (70%) tidak pernah komplain kepada pihak Bank Mandiri atas kerugian yang dialami atas pengenaan biaya tambahan yang dilakukan oleh toko / merchant.

Nasabah pengguna kartu kredit bisa saja memberikan pengaduan atas pengenaan biaya tambahan yang dilakukan oleh toko atau *merchant*, Namun disatu sisi pihak Bank pasti menerima aduan atas keluhan nasabah pengguna kartu kredit tersebut. Namun, solusi yang dapat diberikan atas pengaduan yang dilakukan oleh pengguna kartu kredit hanya sebatas memberi edukasi kembali bahwasannya tidak ada dikenakan biaya tambahan atas transaksi yang dilakukan menggunakan mesin EDC, jika toko atau merchant tetap melakukan pengenaan biaya tambahan atas setiap transaksi, maka pengguna kartu kredit disarankan melakukan transaksi di toko atau merchant lain yang tidak membebaskan biaya tambahan atas transaksi yang dilakukan menggunakan mesin EDC. Karena disatu sisi pihak Bank juga membutuhkan toko atau merchant sebagai bagian dari mitra mereka, jika pihak Bank memberlakukan peringatan keras bahkan sampai melakukan penarikan mesin EDC tersebut pihak yang dirugikan juga termasuk Bank tersebut sebagai penyedia mesin EDC tersebut. Karena pihak Bank sebagai penyedia mesin EDC mendapat keuntungan dari setiap transaksi yang dilakukan pengguna kartu kredit yang bertransaksi menggunakan mesin EDC yaitu MDR (*Merchant Discount Rate*).

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian didalam skripsi ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan mesin EDC masih sangat lemah. Hal ini dikarenakan minimnya informasi yang didapat pemegang kartu kredit mengenai fasilitas dan hak yang seharusnya didapatkan oleh pemegang kartu kredit. Ditambah dengan kurangnya minat pemegang kartu kredit untuk menjadikan biaya tambahan tersebut menjadi sebuah masalah walaupun mereka mengetahui bahwa pengenaan biaya tambahan atas setiap transaksi menggunakan mesin EDC dilarang oleh Undang-Undang. *Merchant* tidak seharusnya memberikan biaya tambahan atas setiap transaksi yang dilakukan oleh pengguna kartu kredit . Karena pengguna kartu kredit itu sendiri sudah dikenai bunga atas setiap transaksi yang mereka lakukan. Oleh sebab itu seharusnya merchant tidak lagi memberikan biaya tambahan atas setiap transaksi tersebut . Seharusnya *merchant* merasa diuntungkan dengan adanya mesin EDC karena mempermudah terjadinya transaksi pada toko mereka.

2. Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna kartu kredit dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit melalui mesin EDC bagi pihak Bank adalah pemberian pinjaman Mesin EDC kepada

merchant bisa merupakan salah satu pendapatan non bunga mereka. Hal ini yang membuat mereka kesulitan dikarenakan adanya keuntungan yang besar, yang bisa dikatakan sebagai bagian dari penghasilan mereka, dengan menarik sebuah mesin EDC dari satu *merchant*, mereka sama saja menghilangkan sebagian dari pemasukan mereka. Di sisi pengguna kartu kredit, pengenaan biaya tambahan ini tidak terlalu merugikan mereka, dikarenakan nilai tambahannya yang tidak begitu besar dari total transaksi mereka.

B. SARAN

1. Masyarakat khususnya nasabah pengguna kartu kredit dituntut untuk menjadi nasabah yang lebih cerdas dan harus banyak membaca mengenai aturan-aturan biaya tambahan (*surcharge*) yang sebagaimana telah diatur oleh Bank Indoneisa. Masyarakat khususnya nasabah pengguna kartu kredit diharapkan lebih hati-hati dan waspada apabila terdapat *merchant-merchant* yang menyalahgunakan aturan biaya tambahan agar kerugian yang selamaini dialami oleh nasabah dapat diminimalisir.

2. Perlu adanya aturan yang lebih jelas atau spesifik mengenai biaya tambahan (*surcharge*) serta pemberian informasi yang 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,

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Abdulkadir Muhammad & Rilda Murniati, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

Adrian Sutedi . *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor .2008

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo. *Hukum Perlindungan Konsumen* , Rajawali Pers. Jakarta. 2007

Ahmadi Miru.. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Rajawali Pers .Jakarta. 2009

Andra Tanady, *Skripsi: Klaim Nasabah Kartu Kredit atas Permintaan Pembayaran yang Tidak Bertransaksi*, Fakultas Hukum USU Medan, 2006

Andra Tanady. *Skripsi: Klaim Nasabah Kartu Kredit atas Permintaan Pembayaran yang Tidak Bertransaksi*.. Fakultas Hukum USU Medan . 2006

AZ Nasution, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada seluruh barang dan jasa ditinjau dari pasal undang-undang nomor 8 tahun 1999*.(makalah,14 Januari 2001)

-*"Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)"*. Diadit Media. Jakarta. 2002

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika Malang, 2008

- Dahlan Siamat , *Manajemen Lembaga Keuangan, Edisi 2, Cetakan 2, Lembaga fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, ,Jakarta.2001*
- Manajemen Lembaga Keuangan, Lembaga Penerbit FE UI, Jakarta, 2005*
- Dita Pratiwi. *Thesis: Aspek-aspek Hukum Tentang Perjanjian Kredit Tanpa Agunan dalam Penerbitan Kartu Kredit Ditinjau dari KUH Perdata di Citibank, Medan. Medan. Fakultas Hukum USU. 2007*
- Emmy Pangaribuan br. Simanjuntak,. . *Hukum Dagang Surat-Surat Berharga. Media Cipta*
- Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan .Visimedia,Jakarta,2008*
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional, Prenada Media Group, Jakarta, 2011*
Jakarta .1991
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan . . Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2014*
- Kasmir.. *Pemasaran Ban. Kencana.Jakarta. 2004*
- Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.Universitas Sebelas Maret . Surakarta. 2003*
- Nurhayati Abbas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya, Makalah Elips Project, Ujungpandang,1996*
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011*

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya,1987

R. Serfianto, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-DEBIT, dan Uang Elektronik*, Visimedia,Jakarta 2012

Satjipto Rahardjo,, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,2002

Setiono,Rule Of Law, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana universitas Sebelas Maret. Surakarta.2004

Sutraman Yudo. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsuen di Indonesia*.Rajawali Pers Jakarta. 2011

Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta,1981,

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 2

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan menggunakan kartu

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK/07/2013 tentang Perlindungan
Konsumen Sektor Jasa Keuangan 14 angka (1)

C. JURNAL

Sri Arlina .2018. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (Produk Kosmetik) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,* UIR Law Review Volume 1 No. 2.

Rahdiansyah. 2018. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang,* UIR Law Review Volume 2 Nomor 1.

D. INTERNET

[amp/s/www.futuready.com/artikel/all-about-money/mengenal-mesin-edc-pengertian-fungsi-dan-cara-menggunakannya/amp](http://www.futuready.com/artikel/all-about-money/mengenal-mesin-edc-pengertian-fungsi-dan-cara-menggunakannya/) diakses pada tanggal 16 April 2021 pada jam 13.58 WIB

<http://e-journal.uajy.ac.id/18456/3/HK121422.pdf> diakses pada tanggal 16 April 2021 pada jam 15.00 WIB

http://lib.unnes.ac.id/37007/1/5302415011_Optimized.pdf diakses pada tanggal 16 April 2021 15.06 WIB

<http://repository.uin-suska.ac.id/2831/3/BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 18 April 2021 15.10 WIB

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli> diakses pada tanggal 18 April 2021 pada jam 17.05 WIB

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Mandiri diakses pada tanggal 19 April 2021 pada jam 10.10 WIB

<https://maspinter.blogspot.com/2015/12/transaksi-pembayaran-dan-transaksi.html?m=1> diakses pada tanggal 19 April 2021 pada jam 12.10 WIB

<https://media.neliti.com/media/publications/26519-ID-keefektifan-prinsip-kehati-hatian-terhadap-kejahat> <https://text-id.123dok.com/document/rz3dxl8yx-pengertian-dan-dasar-hukum-elektronik-data-capture-edc.html> [an-pemalsuan-kartu-kredit-meng.pdf](#) diakses pada tanggal 19 April 2021 pada jam 13.10 WIB

<https://seputarpengertian.blogspot.com/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html> diakses pada tanggal 19 April 2021 pada jam 14.06 WIB

<https://suduthukum.com/2016/11/tujuan-perlindungan-hukum.html> diakses pada tanggal 19 April 2021 pada jam 14.19 WIB

<https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-sms1> diakses pada tanggal 20 April 2021 pada jam 10.09 WIB

<https://www.bankmandiri.co.id/visi-misi> diakses pada tanggal 20 April 2021 pada jam 10.11 WIB

<https://www.bi.go.id/id/statistik/metadata/sistem-pembayaran/Documents/MetadataAPMK.pdf> diakses pada tanggal 20 April 2021 pada jam 14.00 WIB

<https://www.cermati.com/artikel/mengenal-kartu-kredit-serta-hak-dan-tanggung-jawab-pemilikinya> diakses pada tanggal 20 April 2021 pada jam 14.10 WIB

<https://www.dosenpendidikan.co.id/kartu-kredit> diakses pada tanggal 20 April 2021 pada jam 14.20 WIB

<https://www.google.co.id/amp/s/www.dslawfirm.com/id/perlindungan-konsumen/> diakses pada tanggal 20 April 2021 pada jam 14.27 WIB

<https://www.google.co.id/amp/s/www.futuready.com/artikel/all-about-money/mengenal-mesin-edc-pengertian-fungsi-dan-cara-menggunakannya/amp/> diakses pada tanggal 22 April 2021 pada jam 09.10 WIB

<https://www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/> diakses pada tanggal 22 April 2021 pada jam 11.00 WIB

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/POJK-tentang-Perlindungan-Konsumen-Sektor-Jasa-Kuangan/POJK%201%20-%202013.pdf> diakses pada tanggal 22 April 2021 pada jam 12.00 WIB

https://www.researchgate.net/publication/338402440_TINJAUAN_PROSEDUR_PENGHAJUAN_KARTU_KREDIT_PADA_PT_BANK_MANDIRI_KANTOR_CABANG_BOGOR diakses pada tanggal 23 April 2021 pada jam 10.09 WIB

<https://www.seputarpengertian.co.id/2017/11/pengertian-kartu-kredit-fungsi-jenis-sistem-kerja-keuntungan-kerugian.html> diakses pada tanggal 22 April 2021 pada jam 12.10 WIB

<https://www.simulasikredit.com/syarat-pengajuan-kartu-kredit-mandiri> diakses pada tanggal 22 April 2021 18.10 WIB

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-kartu-kredit-menurut-parattp://tesishukum.com/>

[ahli//pengertiandefinisi.com/pengertian-kartu-kredit-menurut-para-ahli/](https://pengertiandefinisi.com/pengertian-kartu-kredit-menurut-para-ahli/) diakses pada tanggal 22 April 2021 pada jam 19.10 WIB

Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum”, Republika, 24 Mei 2004. [diakses pada tanggal 23 April 2021 pada jam 19.10 WIB](#)