

PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG KARTU KREDIT SEBAGAI NASABAH BANK BERDASARKAN PERJANJIAN *MERCHANT*

Sunarjo

Fakultas Hukum Universitas Merdeka Malang
Jl. Terusan Raya Dieng No. 62-64 Malang
E-mail: sunarjo@unmer.ac.id

Abstract

Law protection became a basic element in law relation which had justice dimension. Without law protection, law relation got imbalance which would make conflict inter party. On philosophy dimension, law protection included 3 aspects. The dimensions were ontology, epistemology, and axiology. Ontology contemplated the essence and the meaning of something. Epistemology contemplated the way or the method to reach something, and axiology elaborated the benefit or the use of something. Law protection had a meaning as a protection using law as the medium or a protection which was accommodated by law. It was directed to a certain interest relating to the law. Technically it was by making an interest which was needed to protect into a law right. In law relation of business transaction payment using credit card, it involved 3 parties, namely issuing bank (the bank which issued the card), card holder (the one who held the card) and merchant (the places which accepted the payment using credit card). The three parties had a different law relation. The parties, especially the card holder, had to be protected legally so they did not suffer financial loss when they did transaction and when they did payment using credit card.

Key words: *Credit Card, Equality and Justice, Merchant, Law Protection*

Abstrak

Perlindungan hukum menjadi elemen mendasar dalam hubungan hukum yang berdimensi keadilan. Tanpa perlindungan hukum, hubungan hukum diwarnai ketimpangan yang akan menimbulkan pertentangan antar pihak. Pada dimensi filsafat, perlindungan hukum itu menyangkut tiga aspek. Dimensi dimaksud adalah ontologi, epistemologi, dan aksiologi. Ontologi berkontemplasi tentang hakekat atau makna sesuatu. Epistemologi berkontemplasi tentang cara atau metode mencapai sesuatu, dan aksiologi mengelaborasi manfaat atau kegunaan sesuatu hal. Perlindungan hukum mempunyai makna sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diakomodasikan oleh hukum, ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan tertentu dalam hubungan hukum. Teknisnya adalah dengan cara menjadikan kepentingan yang perlu dilindungi tersebut ke dalam sebuah hak hukum. Pada hubungan hukum berupa pembayaran transaksi bisnis dengan kartu kredit, melibatkan tiga pihak, yaitu issuing bank (bank yang mengeluarkan kartu), card holder (pemegang kartu) dan merchant (tempat-tempat yang mau menerima pembayaran dengan kartu kredit). Antara ketiga pihak tersebut mempunyai hubungan hukum yang berbeda. Para pihak tersebut terutama pemegang kartu kredit harus dilindungi secara hukum sehingga tidak mengalami kerugian ketika bertransaksi dan melakukan pembayaran dengan kartu kredit.

Kata Kunci: *Kartu Kredit, Kesetaraan dan Keadilan, Merchant, Perlindungan Hukum*

Terdapat beberapa alasan mengapa orang berfilsafat, yaitu pertama, heran. Ketika orang merasa heran misalnya berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan mengapa ada hukum moral seperti mengapa orang dilarang mencuri, membunuh, menghina, dan merugikan orang lain, maka jawaban atas pertanyaan tersebut membuat orang berfilsafat. Kedua, merasa sangsi atau ragu. Menurut Sint Agustinus (354 SM) dan Rene Descartes (1596-1650) kesangsian merupakan sumber utama bagi pemikiran seseorang. Sedangkan Immanuel Kant mengatakan "*Cogito Ergo Suum*" atau saya berpikir maka saya ada. Dan ketiga, alasan orang berfilsafat adalah sadar akan keterbatasan, baik keterbatasan dalam berpikir, melihat, mendengar, meraba, merasa, dan lain-lain.

Berfilsafat tidak terlepas dari tiga aspek, yaitu ontologi, epistemologi, dan aksiologi. Beberapa pertanyaan dalam berfilsafat, yaitu apakah (ontologi), bagaimanakah (epistemologi), dan untuk apa atau mengapa (aksiologi). Di samping itu juga 5W + 1H yang meliputi *what / who* (apa / siapa; ontologi), *where* (dimana/kemana), *When* (kapan/waktu), *How* (bagaimana/proses/prosedur), dan *why* (mengapa/kegunaan/ *function*).

Analisis ini membahas permasalahan dalam perspektif ontologi hukum. Dengan elaborasi demikian, secara tepat ditemukan makna tentang Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit sebagai Nasabah Bank Berdasarkan Perjanjian *Merchant*.

Pada dimensi ini, perlu klarifikasi tentang makna perlindungan hukum sebagai *mind set* permasalahan. Bahwa perlindungan hukum terdiri dari dua kata yaitu perlindungan dan hukum. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Terdapat beberapa unsur kata perlindungan, yaitu (<http://www.artikata.com/artiperindungan.html>):

1. Melindungi: menutupi supaya tidak terlihat/tampak, menjaga, memelihara, merawat, menyelamatkan; 2. Perlindungan; proses, cara, perbuatan tempat berlindung, hal (perbuatan) memperlindungi (menjadikan atau menyebabkan berlindung); 3. Pelindung: orang yang melindungi, alat untuk melindungi; 4. Terlindungi: tertutup oleh sesuatu hingga tidak kelihatan; 5. Lindungan: yang dilindungi, cak tempat berlindung, cak perbuatan; 6. Memperlindungi: menjadikan atau menyebabkan berlindung; dan 7. Melindungi: membuat diri terlindungi.

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 saksi dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atas pemeriksaan di sidang pengadilan.

Pengertian perlindungan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.

Sedangkan pengertian perlindungan menurut Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Tata Cara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Pelanggaran HAM Berat 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 saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.

Konsep dan Aplikasi Filsafat tentang Ketaatan Hukum

Dalam kamus Oxford disebutkan: *“All the rules established by authority or custom for regulating the behavior of members of a community or country”*. Artinya *“Semua peraturan yang ditetapkan oleh otoritas atau kustom (adat atau kebiasaan) untuk mengatur perilaku anggota komunitas atau negara”* (kangmoes.com/artikel-definisi_hukum.html).

Hans Kelsen berpendapat *“Hukum adalah sebuah ketentuan tentang serangkaian peraturan yang mengatur perilaku tertentu manusia dan hal ini berarti sebuah system norma”*. Jadi hukum itu sendiri adalah ketentuan.

Menurut Utrecht *“Hukum adalah himpunan peraturan (baik berupa perintah maupun larangan) yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan”*. Oleh karena itu, pelanggaran petunjuk hidup tersebut dapat menimbulkan tindakan dari pihak pemerintah.

Selain itu Austin berpendapat *“Hukum adalah tiap-tiap undang-undang positif yang ditentukan secara langsung atau tidak langsung oleh seorang pribadi atau sekelompok orang yang berwibawa bagi seorang anggota atau anggota-anggota suatu masyarakat politik yang berdaulat, dimana yang membentuk hukum adalah yang tertinggi”*. Hukum sendiri menetapkan tingkah laku mana yang dibolehkan, dilarang atau disuruh untuk dilakukan. Hukum juga dinilai sebagai norma yang mengkualifikasi peristiwa atau kenyataan tertentu menjadi peristiwa atau kenyataan yang memiliki akibat hukum. Sedangkan negara hukum yaitu negara yang berdasarkan pada hukum dan yang menjamin keadilan bagi warganya.

CST Kansil menjelaskan beberapa sarjana hukum di Indonesia mendefinisikan hukum sebagai berikut:

Menurut S.M Amin hukum adalah kumpulan-kumpulan peraturan yang terdiri dari norma-

norma dan sanksi-sanksi itu disebut hukum dan tujuan hukum adalah mengadakan ketatatertiban dalam pergaulan manusia.

Menurut J.C.T Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku dalam kehidupan manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib.

Menurut Soetandyo Wigjosoebroto bahwa tidak ada konsep yang tunggal mengenai apa yang disebut hukum itu. Karena sebenarnya hukum terdiri dari 3 konsep: hukum sebagai asas moralitas, hukum sebagai kaidah-kaidah positif yang berlaku pada waktu dan tempat tertentu, dan yang ketiga, hukum dikonsepsikan sebagai institusi yang riil dan fungsional dalam system kehidupan bermasyarakat.

Menurut Soeroso hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya.

Menurut Mochtar Kusumaatmadja pengertian hukum yang memadai harus tidak hanya memandang hukum itu sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tapi harus pula mencakup lembaga (institusi) dan proses yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan, pelanggaran mana terhadap peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan yaitu dengan hukuman tertentu.

Berdasarkan berbagai pengertian hukum dari para sarjana tersebut, maka hukum terdiri dari beberapa unsur yaitu: 1. Peraturan mengenai tingkah laku manusia dan pergaulan masyarakat; 2. Peraturan itu diadakan oleh badan-badan resmi yang berwajib; 3. Peraturan itu bersifat memaksa; 4. Sanksi terhadap pelanggaran tersebut adalah tegas.

Sebuah peraturan akan layak untuk disebut sebagai hukum apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut: 1. Adanya perintah / larangan; 2. Perintah /larangan itu harus ditaati oleh setiap orang; 3. Hukum merupakan himpunan petunjuk hidup (perintah dan larangan) yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat yang seharusnya ditaati oleh seluruh anggota masyarakat oleh karena itu pelanggaran petunjuk hidup tersebut dapat menimbulkan tindakan oleh pemerintah/penguasa.

Menurut Utrecht ada beberapa alasan mengapa hukum ditaati oleh orang, yaitu: 1. Karena orang merasakan bahwa peraturan dirasakan sebagai hukum. Mereka benar-benar berkepentingan akan berlakunya peraturan tersebut; 2. Karena orang harus menerimanya supaya ada rasa ketentraman. Penerimaan rasional itu sebagai akibat adanya sanksi-sanksi hukum supaya tidak mendapatkan kesukaran, orang memilih untuk taat saja pada peraturan hukum karena melanggar hukum akan mendapat sanksi hukum; 3. Karena masyarakat menghendaknya. Dalam kenyataannya banyak orang yang tidak menanyakan apakah sesuatu menjadi hukum/belum. Mereka tidak menghiraukan dan baru merasakan dan memikirkan apabila telah melanggar hingga merasakan akibat pelanggaran tersebut. Mereka baru merasakan adanya hukum apabila luas kepentingannya dibatasi oleh peraturan hukum yang ada; 4. Karena adanya paksaan (sanksi) sosial. Orang merasakan malu atau khawatir dituduh sebagai orang yang asosial apabila orang melanggar suatu kaidah sosial/hukum.

Perkembangan dan Pengertian Perlindungan Hukum

Awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menye-

butkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.

Menurut Thomas Aquinas hukum alam adalah ketentuan akal yang bersumber dari Tuhan yang bertujuan untuk kebaikan dan dibuat oleh orang yang mengurus masyarakat untuk disebarluaskan. Eksistensi dan konsep hukum alam selama ini, masih banyak dipertentangkan dan ditolak oleh sebagian besar filosof hukum, tetapi dalam kenyataan justru tulisan-tulisan pakar yang menolak itu, banyak menggunakan paham hukum alam yang kemungkinan tidak disadarinya. Salah satu alasan yang mendasari penolakan sejumlah filosof hukum terhadap hukum alam, karena mereka masih menganggap pencarian terhadap sesuatu yang absolut dari hukum alam, hanya merupakan suatu perbuatan yang sia-sia dan tidak bermanfaat.

Terjadi perbedaan pandangan para filosof tentang eksistensi hukum alam, tetapi pada aspek yang lain juga menimbulkan sejumlah harapan bahwa pencarian pada yang "absolut" merupakan kerinduan manusia akan hakikat keadilan. Hukum alam sebagai kaidah yang bersifat "universal, abadi, dan berlaku mutlak", ternyata dalam kehidupan modern sekalipun tetap akan eksis yang terbukti dengan semakin banyaknya orang membiarkan masalah hak asasi manusia.

Menurut Von Thomas Aquinas mengatakan bahwa hukum alam adalah cerminan dari undang-undang abadi (*lex naturalis*). Jauh sebelum lahirnya aliran sejarah hukum, ternyata aliran hukum alam tidak hanya disajikan sebagai ilmu pengetahuan, tetapi juga diterima sebagai prinsip-prinsip dasar dalam perundang-undangan. Keseriusan umat manusia akan kerinduan terhadap keadilan, merupakan hal yang esensi yang berharap adanya suatu hukum yang lebih tinggi dari hukum positif.

Hukum alam telah menunjukkan, bahwa sesungguhnya hakikat kebenaran dan keadilan merupakan suatu konsep yang mencakup banyak teori. Berbagai anggapan dan pendapat para filosof hukum bermunculan dari masa ke masa. Pada abad ke-17, substansi hukum alam telah menempatkan suatu asas yang bersifat universal yang biasa disebut hak asasi manusia. Hak asasi manusia menurut UU No. 39 Tahun 1999 adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum dan pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.

Pada dasarnya setiap manusia terlahir sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa (YME) yang secara kodrati mendapatkan hak dasar yaitu kebebasan, hak hidup, hak untuk dilindungi, dan hak yang lainnya. Hal ini senada dengan prinsip hukum alam pada abad ke-18 yaitu kebebasan individu dan keutamaan rasio, salah satu penganutnya adalah Locke.

Menurut Locke teori hukum beranjak dari dua hal di atas yaitu kebebasan individu dan keutamaan rasio. Ia juga mengajarkan pada kontrak sosial. Menurutnya manusia yang melakukan kontrak sosial adalah manusia yang tertib dan menghargai kebebasan, hak hidup dan pemilikan harta sebagai hak bawaan manusia. Masyarakat yang ideal adalah masyarakat yang tidak melanggar hak-hak dasar manusia. Hak-hak tersebut tidak ikut diserahkan kepada penguasa ketika kontrak sosial dilakukan.

Berdasarkan hal di atas, bahwa kekuasaan penguasa yang diberikan lewat kontrak sosial, dengan sendirinya tidak mungkin bersifat mutlak. Kalau begitu, adanya kekuasaan tersebut justru untuk melindungi hak-hak kodrat dimaksud dari bahaya-bahaya yang mungkin mengancam, baik datang dari dalam maupun dari luar. Begitulah,

hukum yang dibuat dalam negara pun bertugas melindungi hak-hak dasar tersebut.

Hak-hak dasar yang biasa disebut sebagai hak asasi, tanpa perbedaan antara satu dengan lainnya. Dengan hak asasi tersebut, manusia dapat mengembangkan diri pribadi, peranan, dan sumbangannya bagi kesejahteraan hidup manusia.

Pemikiran yang lebih eksplisit tentang hukum sebagai pelindung hak-hak asasi dan kebebasan warganya, dikemukakan oleh Immanuel Kant. Bagi Kant, manusia merupakan makhluk berakal dan berkehendak bebas. Negara bertugas menegakkan hak-hak dan kebebasan warganya. Kemakmuran dan kebahagiaan rakyat merupakan tujuan negara dan hukum, oleh karena itu hak-hak dasar tidak boleh dihalangi oleh negara.

Hak-hak dasar yang melekat pada diri manusia secara kodrati, universal, dan abadi sebagai anugerah Tuhan Yang Maha Esa, meliputi hak untuk hidup, hak berkeluarga, hak mengembangkan diri, hak keadilan, hak kemerdekaan, hak berkomunikasi, hak keamanan, dan hak kesejahteraan, yang oleh karena itu tidak boleh diabaikan atau dirampas oleh siapapun.

Menyinggung hak keamanan pada diri setiap individu, pada pasal-pasal Undang-Undang HAM menjelaskan setiap manusia di depan hukum berhak untuk mendapatkan perlindungan dari hukum yang sama tanpa diskriminasi. Semua berhak atas perlindungan yang sama terhadap setiap bentuk diskriminasi yang bertentangan dengan pernyataan ini dan terhadap segala hasutan yang mengarah pada diskriminasi semacam itu.

Aristoteles mengatakan bahwa manusia adalah "*zoon politicon*" atau makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat, oleh karena tiap anggota masyarakat mempunyai hubungan antara satu dengan yang lain. Sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*).

Perbuatan hukum (*rechtshandeling*) diartikan sebagai setiap perbuatan manusia yang dilakukan dengan sengaja/atas kehendaknya untuk menimbulkan hak dan kewajiban yang akibatnya diatur oleh hukum. Perbuatan hukum terdiri dari perbuatan hukum sepihak seperti pembuatan surat wasiat atau hibah, dan perbuatan hukum dua pihak seperti jual-beli, perjanjian kerja dan lain-lain.

Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) diartikan sebagai hubungan antara dua atau lebih subyek hukum, hubungan mana terdiri atas ikatan antara individu dengan individu, antara individu dengan masyarakat atau antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain.

Di dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain". Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum selalu dikaitkan dengan konsep *rechtstaat* atau konsep *Rule of Law* karena lahirnya konsep-konsep tersebut tidak lepas dari keinginan memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia, konsep *rechtsstaat* muncul di abad ke-19 yang pertama kali dicetuskan oleh Julius Stahl. Pada saat hampir bersamaan muncul pula konsep negara hukum (*rule of Law*) yang dipelopori oleh A.V.Dicey.

Konsep *rechtstaat* menurut Julius Stahl secara sederhana dimaksudkan dengan negara hukum adalah negara yang menyelenggarakan kekuasaan pemerintahannya didasarkan pada hukum. Konsep Negara hukum atau *Rechtsstaat* menurut Julius Stahl mencakup 4 elemen, yaitu: 1. Perlindungan hak asasi manusia; 2. Pembagian kekuasaan; 3. Pemerintahan berdasarkan undang-undang; 4. Peradilan tata usaha Negara.

Sedangkan menurut A.V.Dicey menguraikan adanya 3 (tiga) ciri penting Negara hukum yang disebut dengan *Rule of Law*, yaitu: 1. Supermasi hukum, artinya tidak boleh ada kesewenang-wenangan, sehingga seseorang hanya boleh dihukum jika melanggar hukum; 2. Kedudukan yang sama didepan hukum, baik bagi rakyat biasa atau pejabat pemerintah; 3. Terjaminnya hak-hak manusia dalam undang-undang atau keputusan pengadilan.

Keberadaan hukum dalam masyarakat sangatlah penting, dalam kehidupan dimana hukum dibangun dengan dijiwai oleh moral konstitusionalisme, yaitu menjamin kebebasan dan hak warga, maka mentaati hukum dan konstitusi pada hakekatnya mentaati imperatif yang terkandung sebagai substansi maknawi didalamnya imperatif. Hak-hak asasi warga harus dihormati dan ditegakkan oleh penguasaan negara dimanapun dan kapanpun, ataupun juga ketika warga menggunakan kebebasannya untuk ikut serta atau untuk mengetahui jalannya proses pembuatan kebijakan publik (Sudikno Mertokusumo, 2003, 22).

Negara hukum pada dasarnya bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindakan pemerintah dilandasi dua prinsip negara hukum, yaitu: 1. Perlindungan hukum yang preventif adalah perlindungan hukum kepada rakyat yang diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah menjadi bentuk yang definitif; 2. Perlindungan hukum yang represif adalah perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Terdapat beberapa pendapat ahli tentang pengertian perlindungan hukum, yaitu:

Menurut Fitzgerald, dia menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlin-

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

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Menurut Lili Rasjidi dan I.B. Wisa Putra berpendapat bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif.

Pendapat Sunaryati Hartono mengatakan bahwa hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.

Menurut Harjono, (2008, 373) para pengkaji hukum belum secara komprehensif mengembangkan konsep "perlindungan hukum" dari perspektif keilmuan hukum. Banyak tulisan-tulisan yang dimaksudkan sebagai karya ilmiah ilmu hukum baik dalam tingkatan skripsi, tesis, maupun disertasi yang mempunyai tema pokok bahasan tentang "Perlindungan Hukum". Namun tidak secara spesifik mendasarkan pada konsep-konsep dasar keilmuan hukum secara cukup dalam mengembangkan konsep perlindungan hukum.

Di dalam *liteatur* pada umumnya menunjukkan bahwa makna dan batasan-batasan mengenai "perlindungan hukum" sulit ditemukan, hal ini mungkin didasari pemikiran bahwa orang telah dianggap tahu secara umum apa yang dimaksud dengan perlindungan hukum sehingga tidak diperlukan lagi sebuah konsep tentang apa yang dimaksud "Perlindungan Hukum". Konsekuensi dari tidak adanya konsep tersebut akhirnya menimbulkan keragaman dalam pemberian maknanya, padahal perlindungan hukum selalu menjadi tema pokok dalam setiap kajian hukum.

Frasa perlindungan hukum dalam bahasa Inggris adalah "*legal protection*" dalam bahasa Belanda "*rechtsbecherming*". Kedua istilah tersebut juga mengandung konsep atau pengertian hukum yang berbeda untuk memberi maknanya dari "Perlindungan Hukum".

Di tengah langkanya makna perlindungan hukum itu, Harjono membangun sebuah konsep perlindungan hukum dari perspektif keilmuan hukum, sebagai berikut: "Perlindungan hukum mempunyai makna sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum, ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan cara menjadikan kepentingan yang perlu dilindungi tersebut ke dalam sebuah hak hukum" (Harjono, 2008, 357).

Macam-Macam, Sarana, dan Prinsip Perlindungan Hukum

Menurut Phillipus M. Hadjon (1987, 2) bahwa perlindungan hukum bagi rakyat dibedakan menjadi dua macam, yaitu perlindungan hukum yang preventif dan perlindungan hukum yang represif. Pada perlindungan hukum yang preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.

Dengan demikian, perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum yang preventif besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Dengan pengertian yang demikian, penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum termasuk kategori perlindungan hukum yang represif, demikian juga halnya peradilan administrasi negara.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sarana bagi perlindungan hukum yang preventif berupa keberatan (*inspraak*) atau menyatakan pendapatnya mengenai rencana keputusan pemerintah, sedangkan sarana bagi perlindungan hukum yang represif adalah pengadilan umum dan pengadilan administrasi (untuk negara-negara dengan *Civil Law System*) serta *ordinary court* untuk negara-negara dengan *Common Law System*. Di samping kedua system tersebut, negara-negara Skandinavia mengembangkan sendiri suatu lembaga perlindungan hukum bagi rakyat yang dinamakan "*Ombudsman*".

Menurut Rochmat Soemitro (dalam Phillipus M. Hadjon, 1987, 10) di Indonesia terdapat berbagai badan yang secara partial menangani perlindungan hukum bagi rakyat, yaitu: 1. Peradilan dalam lingkungan peradilan umum; 2. Instansi pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi; 3. Badan-badan khusus, seperti kantor urusan perumahan, peradilan kepegawaian, peradilan pajak dan lain-lain.

Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara hukum yang berdasarkan Pancasila. Pengakuan

dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia dikatakan bersumber pada Pancasila, karena pengakuan dan perlindungan terhadapnya secara instrinsik melekat pada Pancasila dan seyogyanya memberi warna dan corak serta isi negara hukum yang berdasarkan Pancasila (Phillipus M. Hadjon, 1987, 20).

Refleksi pada Perjanjian

Di dalam kehidupan kita sehari-hari sering dijumpai kata-kata perjanjian. Perjanjian ini terdapat dalam Kitab Undang-Undang Perdata Pasal 1313, yaitu menyatakan bahwa "perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".

Istilah perjanjian ini mempunyai beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, yaitu sebagai berikut:

Menurut Wiryono Projodikoro, mengartikan perjanjian suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dimana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan perjanjian itu.

Menurut M. Yahya Harahap, mengartikan perjanjian suatu hubungan hukum harta kekayaan atau harta benda antara dua orang atau lebih yang memberikan kenikmatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan para pihak lain menunaikan prestasi.

Suatu perjanjian terjadi melalui suatu rangkaian proses tertentu dan pada umumnya didahului oleh suatu perundingan untuk memusyawarahkan segala hal yang akan dilaksanakan dalam perjanjian itu terdiri baik yang menyangkut isi maupun pelaksanaan dari perjanjian tersebut.

Suatu perjanjian dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara lisan atau tertulis. Secara lisan, apabila perjanjian tersebut berupa rangkaian perkataan yang mengandung janji atau kesanggup-

an yang diucapkan secara lisan, masing-masing pihak berhadapan dan bertemu muka untuk mengadakan pembicaraan tentang maksud para pihak. Sedangkan perjanjian yang dilakukan secara tertulis, yaitu terjadinya kesepakatan masing-masing pihak yang dituangkan dalam suatu tulisan tertentu atau akta perjanjian dan ditandatangani bersama. Perjanjian tertulis ini bertujuan, bila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan para pihak, misalnya saja adanya pengingkaran, maka tulisan atau akta ini dapat dipakai sebagai bukti adanya suatu perjanjian yang telah disepakati bersama.

Di dalam suatu perjanjian kalau kita amati dan uraikan, terdapat unsur-unsur perjanjian yang dapat kita kelompokkan sebagai berikut (J. Satrio, 1992):

Unsur Esensialia

Unsur Esensialia adalah unsur yang selalu harus ada didalam suatu perjanjian atau unsur yang mutlak, dimana tanpa adanya unsur tersebut, perjanjian tidak mungkin ada. Misalnya: dalam perjanjian jual beli harga dan barang yang disepakati kedua belah pihak harus ada unsur essensialianya.

Unsur Naturalia

Unsur Naturalia adalah ketentuan hukum umum, suatu syarat yang biasanya dicantumkan dalam perjanjian. Namun, tanpa pencantuman syarat yang dimaksud itu pun, suatu perjanjian tetap sah dan tidak mengakibatkan suatu perjanjian menjadi tidak mengikat.

Unsur Accidentalialia

Unsur Accidentalialia adalah suatu syarat yang tidak harus ada, tetapi dicantumkan juga oleh para pihak untuk keperluan tertentu dengan maksud khusus sebagai suatu kepastian. Dan hal ini dimungkinkan oleh undang-undang atas dasar "asas kebebasan berkontrak" asalkan hal tersebut tidak

bertentangan dengan kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang.

Hal khusus tersebut biasanya tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan, sehingga apabila para pihak tidak mengatur dalam perjanjian-nya, maka hal yang diinginkan tersebut juga tidak mengikat para pihak karena memang tidak ada di dalam undang-undang. Jadi bila tidak dimuat berarti tidak mengikat.

Selain unsur-unsur yang telah diuraikan di atas maka suatu perjanjian juga berlaku beberapa asas yaitu:

Asas Kebebasan Membuat Perjanjian (Berkontrak)

Setiap orang bebas untuk membuat dan menyepakati perjanjian (berkontrak) dan mengatur sendiri isi perjanjian yang akan mengikat pem-buatnya. Asas kebebasan membuat perjanjian (berkontrak) itu ada pembatasannya seperti yang terdapat dalam pasal 1337 KUH Perdata, bahwa perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kesusilaan, ketertiban umum dan undang-undang.

Asas Kepribadian

Asas kepribadian artinya setiap perjanjian itu tidak akan mengikat orang lain atau pihak lain jika tidak diberi kuasa. Terhadap asas kepribadian ini juga ada pengecualiannya, yaitu terhadap: 1) Perjanjian yang dibuat oleh seorang istri mengenai pengeluaran untuk keperluan rumah tangga akan mengikat suaminya juga; 2) Janji untuk pihak ketiga, misalnya: Perjanjian asuransi; 3) Perjanjian garansi, misalnya perjanjian wesel.

Asas Itikad Baik

Dalam hukum perjanjian dikenal asas itikad baik, yang artinya bahwa setiap orang yang membuat suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Asas itikad baik ini dapat dibedakan

atas itikad baik yang subyektif maupun obyektif. Itikad baik dalam pengertian yang subyektif dapat diartikan sebagai kejujuran seseorang dalam melakukan suatu perbuatan hukum yaitu apa yang terletak pada sikap batin seseorang pada saat diadakan suatu perbuatan hukum. Sedang itikad baik dalam pengertian yang obyektif adalah pelaksanaan suatu perjanjian yang harus didasarkan pada norma kepatutan atau apa yang dirasakan patut dalam masyarakat.

Asas Pacta Sunt Servanda

Asas pacta sunt servanda adalah suatu asas dalam hukum perjanjian yang berhubungan dengan mengikatnya suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak adalah mengikat bagi mereka yang membuat seperti kekuatan mengikat suatu undang-undang, artinya bahwa perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak akan mengikat mereka seperti undang-undang. Dengan demikian, maka pihak ketiga bisa menerima kerugian karena perbuatan mereka dan juga pihak ketiga tidak menerima keuntungan karena perbuatan mereka, kecuali kalau perjanjian itu dimaksudkan untuk pihak ketiga. Asas ini dalam suatu perjanjian dimaksudkan tidak lain adalah untuk mendapatkan kepastian hukum bagi para pihak yang telah membuat perjanjian itu.

Asas Konsensual

Maksud dari asas ini ialah bahwa suatu perjanjian cukup ada kata sepakat dari mereka yang membuat perjanjian tanpa diikuti oleh perbuatan hukum lain, kecuali perjanjian yang bersifat formil. Jelas sekali terlihat pada syarat sahnya perjanjian dimana harus ada kata sepakat dari mereka yang membuat perjanjian (pasal 1320 KUHPerdato). Perjanjian itu sudah ada dalam arti telah mempunyai akibat hukum atau sudah mengikat sejak tercapainya kata sepakat. Sedangkan dalam pasal 1329 KUHPerdato tidak disebutkan suatu formalitas ter-

tentu di samping kata sepakat yang telah tercapai itu, maka disimpulkan bahwa setiap perjanjian itu adalah sah. Artinya mengikat apabila sudah tercapai kata sepakat mengenai hal-hal pokok dari apa yang diperjanjikan.

Asas Berlakunya Suatu Perjanjian

Asas ini dimaksudkan bahwa suatu perjanjian hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya. Pada dasarnya semua perjanjian itu hanya berlaku bagi para pihak, pihak ketiga pun tidak bisa mendapat keuntungan karena adanya suatu perjanjian tersebut, kecuali yang telah diatur dalam undang-undang. Asas berlakunya suatu perjanjian ini diatur dalam pasal yaitu: pasal 1315 KUH Perdata yang berbunyi "Umumnya tidak seorangpun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji daripada untuk dirinya sendiri". Pasal 1340 KUH Perdata berbunyi "Persetujuan-persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya". Persetujuan-persetujuan ini tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ketiga; pihak ketiga tidak dapat memperoleh manfaat karenanya; selain dalam hal yang diatur dalam pasal 1317 KUHPerdato.

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam pasal 1320 BW. Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

Sepakat Mereka yang Mengikatkan Dirinya

Adanya kata sepakat, berarti terdapat suatu persesuaian kehendak diantara para pihak yang mengadakan perjanjian. Perjanjian sudah lahir pada saat tercapainya kata sepakat diantara para pihak, dikenal dengan kata konsensualisme yang merupakan asas pokok dalam hubungan perjanjian.

Pernyataan kehendak atau persetujuan kehendak harus merupakan persetujuan kehendak yang bebas, artinya tidak ada paksaan dan tekanan

dari pihak manapun juga, harus betul-betul atas kemauan sukarela pihak-pihak. Kata sepakat dinyatakan tidak pernah ada apabila kesepakatan itu diberikan karena paksaan, kekhilafan, atau penipuan.

Kecakapan untuk Membuat Suatu Perikatan

Pada prinsipnya dalam perjanjian disyaratkan kedua belah pihak harus cakap menurut hukum untuk bertindak sendiri. Prinsip itu dimaksudkan untuk melindungi pihak-pihak yang tidak cakap dalam hukum dari akibat-akibat yang merugikan.

Suatu Hal Tertentu

Suatu hal tertentu maksudnya adalah paling sedikit atau jenis benda dalam perjanjian itu sudah ditentukan, artinya yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian haruslah suatu hal atau suatu barang yang cukup jelas atau tertentu.

Suatu hal merupakan pokok perjanjian, obyek perjanjian, prestasi yang harus dipenuhi. Kejelasan mengenai pokok perjanjian atau obyek perjanjian adalah untuk memungkinkan pelaksanaan dan menekan hak dan kewajiban para pihak jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian.

Suatu Sebab yang Halal

Sebab adalah suatu yang menyebabkan seorang membuat perjanjian, yang mendorong orang membuat perjanjian. Hukum pada dasarnya tidak menghiraukan apa yang berada dalam gagasan seseorang tetapi hanya tindakan orang dalam masyarakat yang diperhatikan. Oleh sebab itu yang dimaksud dengan sebab yang halal dalam ketentuan pasal 1320 BW bukanlah sebab dalam arti yang mendorong atau menyebabkan orang membuat perjanjian melainkan sebab dalam arti isi perjanjian yang menggambarkan tujuan yang hendak dicapai oleh para pihak, apakah dilarang

oleh undang-undang atau tidak, apakah bertentangan dengan ketertiban umum atau kesusilaan atau tidak (1337 BW).

Keempat syarat tersebut di atas merupakan unsur atau syarat yang esensial (pokok) dari suatu perjanjian, artinya merupakan unsur atau syarat dalam perjanjian yang harus ada, unsur mutlak, dimana tanpa ada unsur tersebut perjanjian itu tidak mungkin ada atau terjadi.

Empat syarat tersebut dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu: syarat subyektif dan syarat obyektif. Syarat subyektif menyangkut subyek perjanjian. Bila syarat ini tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Yang termasuk syarat subyektif adalah: kata sepakat dari orang yang mengikatkan dirinya dan kecakapan untuk membuat perjanjian.

Sedangkan syarat obyektif menyangkut obyek perjanjian. Bila syarat ini tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum atau dianggap tidak pernah ada suatu perjanjian. Tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu hukum adalah gagal. Dengan demikian tidak ada dasar untuk menuntut di depan hakim. Yang termasuk dalam syarat obyektif adalah suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

Hubungan Hukum dan Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian *Merchant*

Perjanjian *merchant* merupakan perjanjian antara bank penerbit kartu kredit dan kartu debit (*issuer bank*) dengan pihak *merchant* yaitu orang perorangan, badan usaha atau badan hukum yang menjalankan usaha di bidang penjualan barang dan/atau jasa yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit atau kartu debit.

Kartu kredit merupakan kartu plastik yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi yang dananya merupakan pinjaman dari pihak

bank. Sedangkan Kartu debit merupakan kartu plastik yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi, yang dananya merupakan milik pemegang kartu sendiri. Berdasarkan perjanjian kerjasama *merchant* ini maka pihak *merchant* mempunyai hak untuk melakukan pendebitan dana nasabah pemegang kartu kredit dan kartu debit yang membeli barang atau jasa dari *merchant*.

Terdapat tiga pihak yang terlibat dalam penggunaan kartu kredit dan kartu debit sebagai alat pembayaran dalam transaksi pembelian barang atau jasa, yaitu pihak bank sebagai penerbit kartu debit (*issuer bank*), pihak pemegang kartu (*Card Holder*), dan pihak yang mau menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit dan kartu debit (*Merchant*).

Di antara tiga pihak tersebut terdapat hubungan hukum yang berbeda-beda. Hubungan hukum antara bank sebagai penerbit kartu debit (*issuer bank*) dengan pemegang kartu (*card holder*) adalah hubungan hukum penyimpanan dana ataupun perjanjian kredit. Dalam hal ini *card holder* bisa sebagai nasabah bank, yaitu orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank, baik nasabah deposan yang menyimpan dananya pada bank penerbit kartu debit maupun sebagai nasabah debitur yang memperoleh fasilitas kredit lewat kartu kredit.

Pada dimensi hubungan hukum antara bank penerbit kartu kredit dan kartu debit (*issuer bank*) dengan *merchant* adalah hubungan hukum yang timbul dari perjanjian yang sifatnya khusus yaitu perjanjian penerimaan pembayaran dengan menggunakan kartu debit dimana *merchant* akan menjual barang dan atau jasa kepada *card holder* dan pembayarannya dengan menggunakan kartu debit.

Di samping hal di atas, juga ada hubungan pemberian kuasa sebagaimana diatur dalam pasal 1792 KUH Perdata dimana bank penerbit kartu debit (*issuer bank*) sebagai pemberi kuasa dan *merchant* sebagai penerima kuasa untuk mendebet dana *card holder* yang membeli barang atau jasa pada

merchant. Hubungan hukum antara *card holder* dengan *merchant* adalah hubungan hukum jual beli barang dan atau jasa yang mengharuskan *card holder* melakukan pembayaran kepada *merchant* dengan menggunakan kartu kredit atau kartu debit.

Pada dimensi perlindungan hukum, bahwa fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.

Di dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah tersebut, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu 1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank; 2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang; 3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana; dan 4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank (Hadad, 2006).

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. API sendiri merupakan suatu cetak biru sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan visi sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan

sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Enam pilar dalam API adalah 1. Struktur perbankan yang sehat; 2. Sistem pengaturan yang efektif; 3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif; 4. Industri perbankan yang kuat; 5. Infrastruktur yang mencukupi; dan 6. Perlindungan nasabah (Bank Indonesia, 2005).

Norma Program dan Aplikasi Perlindungan Hukum Nasabah Bank

Pijakan dari Bank Indonesia selalu regulator dan eksekutork pada UU No. 7/1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU No. 10/1998 dan UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan UU No. 3/2004. Diantara pengaturan penting sekaitan dengan perlindungan hukum adalah pengaturan aspek kehati-hatian bank.

Rujukan juntuk perlindungan hukum bagi nasabah adalah UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang membawa akibat pada diperluasnya peraturan tentang perbankan dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank. Apabila dilihat dari masa berlaku efektifnya UU Perlindungan Konsumen yaitu tahun 2001, maka sepintas terlihat bahwa Bank Indonesia kurang merespons pemberlakuan undang-undang tersebut. Namun demikian hal ini bukan berarti perlindungan dan pemberdayaan nasabah tidak diperhatikan oleh Bank Indonesia.

Pada satu sisi, UU Perlindungan Konsumen tersebut diberlakukan pada saat Bank Indonesia sedang berupaya keras untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem perbankan, termasuk didalamnya rekapitalisasi perbankan dan penyempurnaan berbagai ketentuan yang menyangkut aspek kehati-hatian. Sementara itu pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sistem perbankan

nasional yang salah satu aspek didalamnya tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah.

Upaya di atas kemudian berlanjut dan dituangkan menjadi Pilar ke VI dalam API yang mencakup empat aspek, yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independen, transparansi informasi produk, dan edukasi nasabah. Keempat aspek tersebut dituangkan kedalam empat program API, yaitu: 1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah; 2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen; 3. Penyusunan standar transparansi informasi produk; 4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Keempat program tersebut saling terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Secara ideal, implementasi program di atas seharusnya dimulai dengan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kegiatan usaha dan produk-produk keuangan dan perbankan. Edukasi ini selain untuk memperluas wawasan masyarakat mengenai industri perbankan juga ditujukan untuk mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat melalui pengenalan perencanaan keuangan.

Langkah selanjutnya setelah edukasi adalah dilaksanakannya transparansi mengenai karakteristik produk-produk keuangan dan perbankan. Transparansi ini penting dilakukan agar masyarakat yang berkeinginan untuk menjadi nasabah (calon nasabah) bank mendapatkan informasi yang cukup memadai mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang terkait dengan suatu proses untuk memanfaatkan produk tersebut sudah melalui pertimbangan yang matang dan sesuai dengan kebutuhan calon nasabah.

Tidak kalah pentingnya dalam upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah ini adalah keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengadu-

an nasabah. Dalam hal ini, bank harus merespons setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut. Untuk menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah, diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Standar waktu ini harus ditentukan sedemikian rupa sehingga dapat dipenuhi dengan baik oleh bank dan tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank.

Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan yang dilakukan bank, maka perlu pula disediakan media yang dapat menampung penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Mengingat sebagian besar nasabah bank adalah nasabah kecil, maka media penyelesaian sengketa nasabah dengan bank haruslah dapat memenuhi unsur sederhana, murah, dan cepat. Sederhana dalam arti proses penyelesaian sengketa dilaksanakan tanpa melalui proses yang berkepanjangan, murah dalam arti tidak menimbulkan beban tambahan yang memberatkan nasabah, dan cepat dalam arti penyelesaian sengketa dilaksanakan dalam jangka waktu relatif singkat.

Walaupun secara ideal program-program perlindungan dan pemberdayaan nasabah seharusnya dimulai dengan edukasi kepada masyarakat, Bank Indonesia merasa perlu untuk memprioritaskan program-program lainnya terlebih dahulu, yaitu penanganan pengaduan nasabah, transparansi informasi produk perbankan, dan pembentukan lembaga mediasi perbankan independen. Prioritas pada program-program tertentu ini dilatarbelakangi oleh adanya kebutuhan untuk segera memberikan perlindungan kepada nasabah bank terkait dengan cukup maraknya pengaduan-pengaduan nasabah yang dimuat dalam berbagai media massa.

Pada tataran implemenasi, dapat diklarifikasi berdasarkan PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tatacara penerimaan, penanganan, dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulanan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

Pada prinsipnya, PBI diatas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.

Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Laporan ini nantinya akan disusun sedemikian rupa sehingga akan mudah diketahui produk apa yang paling bermasalah dan jenis permasalahan yang paling sering dikemukakan nasabah. Melalui laporan ini pula Bank Indonesia akan dapat memantau permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistemik sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah preventif untuk mencegah eskalasi permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Dari perspektif regulator, penerbitan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki dua tujuan utama yaitu untuk memelihara dan mening-

katkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut. Dari sisi bank, keberadaan PBI ini juga akan sangat membantu bank dalam beberapa hal: 1. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk-produk yang ditawarkannya kepada masyarakat; 2. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor-kantor bank tertentu yang mengakibatkan kerugian pada nasabah; 3. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional; dan 4. Memperbaiki karakteristik produk untuk menyesuaikannya dengan kebutuhan nasabah.

Sementara itu, dari sisi nasabah keberadaan PBI ini akan sangat bermanfaat bagi upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan dalam PBI tersebut diharapkan dapat memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak lagi berlarut-larut dan keluhan-keluhan nasabah yang sering dijumpai pada berbagai media cetak dapat dikurangi. Dengan demikian, penerapan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah secara konsisten akan dapat membawa manfaat baik untuk nasabah maupun bank dan dapat mengurangi potensi kerugian finansial pada nasabah maupun risiko reputasi pada bank.

Bahwa penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak akan selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank yang dapat merugikan hak-hak nasabah.

Sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian

Sengketa, upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, maupun melalui jalur peradilan. Pada PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini perlu dimaklumi karena Bank Indonesia berkewajiban dan berkepentingan untuk membentuk "image" yang baik mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan, sebelum lembaga mediasi tersebut dilaksanakan oleh suatu lembaga yang independen pada tahun 2008. Pengaturan mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia pada intinya mencakup hal-hal sebagai berikut: 1. Nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi kepada Bank Indonesia; 2. Proses mediasi yang dilakukan Bank Indonesia hanya sengketa dengan nilai klaim maksimum sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); 3. Proses mediasi dapat dilaksanakan apabila kasus yang diajukan memenuhi persyaratan; 4. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan dilaksanakan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank; 5. Akta Kesepakatan dapat memuat kesepakatan menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atas kasus yang disengketakan.

Penutup

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu pertama, terdapat beberapa definisi dari para ahli tentang perlindungan hukum. Perlindungan hukum ada dua macam, yaitu yang bersifat preventif dan yang bersifat represif. Masing-masing perlindungan hukum tersebut mempunyai sarana yang berbeda akan tetapi

Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit sebagai Nasabah Bank Berdasarkan Perjanjian *Merchant*

Sunarjo

mempunyai prinsip-prinsip yang sama-sama berdasarkan Pancasila.

Kedua, kajian tentang perjanjian dapat menyangkut banyak hal, yaitu pengertian, unsur-unsur, asas-asas, syarat-syarat sah perjanjian dan sebagainya. Hal-hal tersebut juga berlaku dalam perjanjian *merchant* antara *issuing bank* dengan *merchant*.

Ketiga, dalam pembayaran transaksi bisnis dengan kartu kredit melibatkan tiga pihak, yaitu *issuing bank* (bank yang mengeluarkan kartu), *card holder* (pemegang kartu) dan *merchant* (tempat-tempat yang mau menerima pembayaran dengan kartu kredit). Antara ketiga pihak tersebut mempunyai hubungan hukum yang berbeda-beda.

Daftar Pustaka

- Ali, Achmad, 2012, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legis Prudence)*, Kencana, Jakarta.
- Badio, S., 2008, *Bank dan UUU Perlindungan Nasabah*, Suara Konsumen, <http://www.wikimu.com/News/layanankonsumen.aspx> (di-download tanggal 20 Februari 2009).
- Hadad, M.D., 2004, *Menanti Mediator Bank-Nasabah*, BEI News, Edisi 23, Th.V, November-Desember.
- Hadjon, Philipus M., 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsip Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Hadjon, Philipus M., dan Djatmiati, Tatiek Sri, 2011, *Argumentasi Hukum*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Harahap, M. Yahya, 2003, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan III, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ibrahim, Johnny, 2006, *Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang.
- Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran Global*, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta.
- Kelsen, Hans, penerjemah Raisul Muttaqien, 2011, *Teori Hukum Murni Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Nusa Media, Bandung.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 2007, *Mengenal Hukum (Suatu Pangantar)*, Liberty, Yogyakarta.
- Muhammad, Abdul Kadir, 1992, *Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Naja, D. H. R., 2006, *Contract Drafting (Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis)*, Cetakan Kedua, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nasution, A.Z., 2003, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No.8 Tahun 1999 – L.N. 1999 No.42*, Media Hukum dan Keadilan, Vol.II, No.8 (Mei).
- Projodikoro, Wiryono, 2000, *Pengertian asas-asas hukum perjanjian*, Cetakan VIII, Mandar Maju, Bandung.
- Salman, Otje dan Anton F. Susanto, 2013, *Teori Hukum Mengingat, Mengumpulkan dan Membuka Kembali*, Refika Aditama, Bandung.
- Satrio, J., 1992, *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shofie, Y., 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sidharta, B. Arief (Penterjemah), 2009, *Meuwissen Tentang Pengembanan Hukum, Ilmu Hukum, Teori Hukum, dan Filsafat Hukum*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Simanjuntak, A., 2007, *Transaksi Pengambilan atau Transfer Dana Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.9, No.2, (September), hal.128-134.
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Umam, K., 2008, *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen di Bidang Perbankan*, <http://www.khotibwriteinc.blogspot.com/2008/03/perlindungan-hukum-bagi-nasabah-bank.html> (di-download tanggal 4 Maret 2009).
- Widjaja, G. & Yani, A., 2003, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Widjanarto, 2003, *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Grafiti, Jakarta.
- Peraturan Perundang-Undangan:
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang *Penyelesaian Pengaduan Nasabah*.
- Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang *Mediasi Perbankan*.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.
- Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang *Perubahan UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia*.
- UU No. 30 Tahun 1999 tentang *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.
- Lain-Lain:
- bahasa.kemendiknas.go.id/kbbi/index.php
- <http://www.artikata.com/artiperlindungan.html>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Kamus Bisnis
- kangmoes.com/artikel-definisi_hukum.html