

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PERJANJIAN
PENERBITAN KARTU KREDIT
(STUDI MARKETING PT.BCA,TBK.BRASTAGI SUPERMARKET MEDAN)**

Syukur Iman Jaya Gulo, Abbray Nico Tampati Siahaan, Aisyah
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia
Email: syukurimanjayagulo@gmail.com

ABSTRAK

Penerbitan kartu kredit (credit card/CC) adanya suatu ikatan janji yang dilakukan, tentu timbul suatu perikatan bagi para pihak yang membuatnya. Masalah hukum dalam hal perikatan untuk mengeluarkan CC tersebut, maka diserahkan ke pemegang kartu oleh pihak penerbit setelah melalui proses pertanyaan, penelitian dan periksa data konsumen yang ketat tentang identitas diri dan asset calon pemegang kartu, sampai penerbit CC yakin kalau pengguna kartu tersebut mampu dan bisa penuhi kewajiban untuk membayarkan tagihan oleh bank sebagai akibat dari pemakai CC yang dilakukan pengguna kartu disuatu tempat yang menerima penggunaan kartu tersebut (merchant) untuk hal ini berarti timbul hubungan antara pihak-pihak yang membuatnya, yang mana hubungan berdasarkan ikatan yang ada dari ikatan janji dibuat pihak-pihak yang pastinya harus memenuhi semua persyaratan dalam penerbitan CC. Penelitian ini bermetode yuridis dengan jenis penelitian deskriptif. Data penelitian ialah data sekunder. Terdiri atas: bahan hukum primer: peraturan perundang-undangan yang terkait, Bahan hukum sekunder: buku-buku yang terkait dengan penelitian dan lain-lain sebagainya, bahan hukum tertier: kamus dan lain sebagainya. Penelitian ini memperoleh beberapa hasil, sebagai berikut: Nasabah sebagai konsumen mempunyai perlindungan di Republik Indonesia, adanya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pemegang penerbitan CC. Intrumennya pihak perbankan telah memberi atau melakukan tahap menawarkan atau mengenalkan produk perbankan khususnya ialah CC, pihak bank berupaya memberikan informasi penjelasan ke calon konsumen atau nasabah. perihal ini ada dalam aturan UUTPK Pasal4 huruf c mengenai hak konsumen, kemudian Pasal 7 huruf c mengenai apa saja kewajiban pelaku usaha memberi informasi kepada konsumen. Tahapan transaksi ialah tahapan disaat sudah terjadinya sepakat antara pihak nasabah dengan bank melalui proses tanda tangan aplikasi, dan ada juga pengisian data formulir yang dibuat sepihak pihak bank, dan disetujui oleh nasabah, sehingga adanya hubungan hukum antara kedua belak pihak. UUTPK ialah undang-undang yang dibutuhkan oleh konsumen di masyarakat Indonesia untuk melindungi keluhan-keluhan konsumen dari pelaku usaha yang berperilaku tidak adil. Konsumen harus mengetahui hak-hak sebagai konsumen.

Katakunci: kartu kredit, konsumen

ABSTRAC

The issuance of a credit card (credit card / CC) has a promise to make, of course there will be an agreement for the parties making it. Legal issues in the case of the agreement to issue the CC, are then submitted to the card holder by the issuer after going through a process of rigorous questions, research and checking of consumer data regarding the identity and assets of the prospective card holder, until the CC issuer is sure that the card user is capable and able. fulfill the obligation to pay bills by the bank as a result of the CC user being made by the card user in a place that accepts the use of the card (merchant). for this means that there arises a relationship between the parties who make it, where the relationship based on the existing bond of the contract is made by the parties which must certainly meet all the requirements in the issuance of the CC. This research is a juridical method with descriptive research type. Research data is secondary data. Consists of: primary legal materials: related laws and regulations, secondary legal materials: books related to research and so on, tertiary legal materials: dictionaries and so on. This study obtained several results, as follows: Customers as consumers have protection in the Republic of Indonesia, there is legal protection provided to consumers who hold CC issuance. The instrument is that the banking sector has given or carried out the stage of offering or introducing banking products, especially CC, the bank tries to provide explanatory information to potential customers or customers. this matter is in the UUTPK rule Article 4 letter c regarding consumer rights, then Article 7 letter c regarding what are the obligations of business actors to provide information to consumers. The transaction stage is the stage when there is an agreement between the customer and the bank through the application signature process, and there is also a form data filling that is made unilaterally by the bank, and approved by the customer, so that there is a legal relationship between the two parties. UUTPK is the law needed by consumers in Indonesian society to protect consumer complaints from business actors who behave unfairly. Consumers must know their rights as consumers.

Keyword: creditcard, costumer

A. Latar Belakang

CC merupakan cara pembayaran modern yaitu produk dan jasa alat pembayaran tanpa uang tunai. Kebutuhan zaman modern dan minat terhadap CC yang menjadi kebutuhan primer di masyarakat untuk pakai CC sebagai alat pembayaran terutama di bidang perdagangan meningkat. Boleh dikatakan bank adalah jasa, maka konsep pemasarannya itu cenderung kepada mengikuti konsep untuk produk dan jasa. Prakteknya kalau di lapangan perlindungan hukum kepada konsumen atau nasabah pengguna dari CC belumlah bisa berjalan dengan baik. Berhasil atau tidak dalam capaian produk dan jasa tergantung visi dan misi bisnis dengan keahlian untuk kombinasi dari fungsi-fungsi pemasaran yang diberikan, dan pengaturan keuangan.

Membawa uang transaksi sejumlah uang besar selain tidak praktis, ada resiko-resiko tertentu. Resiko transaksi bawa uang tunai menyebabkan faktor-faktor seperti, susah di bawa uang tunai dalam perjalanan dari satu negara ke negara berikutnya melalui perjalanan uang tersebut di bawa, kemudian biaya yang tidak murah atau mahalnya biaya untuk mengangkut uang tunai, timbul resiko dalam mengangkut uang tersebut dan ada perampokan sebagai akibat situasi yang belum sepenuhnya aman, kemudian bobot bahan uangnya berat. Adanya resiko itu, jadi dalam mengatasinya keadaan tersebut diatas, solusinya dicari alat yang dimudahkan dalam melakukan pembayaran modern model kartu selain membayar dengan uang tunai. Alat pembayaran modern yang dimaksud ialah memakai surat/akta yang ada nilainya dengan jumlah uang disebut dengan istilah uang Giral(*handelspapieren*).

Perkembangan global di ranah perbankan, datang dan hadir menawarkan instrument terbaru, yaitu alat bayar bentuk kartu dengan dimudahkannya konsumen oleh perbankan, pastinya orang yang berhak memakai dalam bentuk kartu. Produk dan jasa

CC mengedepankan kepercayaan untuk nasabah, oleh karena adanya perlindungan konsumen dari lembaga-lembaga perbankan di Indonesia, perlu kiranya konsumen mendapatkan perhatian dalam perlindungan konsumen. Aturan di negara Indonesia dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUTPK) ialah upaya untuk memberi jaminan atas kepastian hukum dalam ranah konsumen. Pihak pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas barang yang diperdagangkan apabila terhadap barang tersebut rusak, tercemar yang mana baik berupa ganti rugi atau secara pidana.

Bank ialah jasa yang beda dengan lainnya. Penggunaan model kartu ini ialah suatu alat bayar untuk pengganti uang tunai. Perkembangan pengguna pembayaran model kartu ini di tengah masyarakat tidak lepas kebijaksanaan pada pemerintah di sektor perbankan. CC sebagai pengganti cara bayar *cash* dalam melakukan transaksi, CC merupakan pembayaran dengan model kartu. Pengusaha yang merupakan salah satu pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya seringkali menggunakan jasa CC. Berkembangnya IPTEK/ ilmu pengetahuan dan teknologi, maka pembayaran dengan penggunaan uang sangat dirasakan adanya kelemahan untuk menyelesaikan pembayaran dari setiap transaksi. Dalam jumlah nominal pembayaran transaksi jumlah besar, penggunaan CC dibutuhkan pada waktu transaksi. Keinginan manusia untuk punya CC dari setiap rutinitas ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai sangat meningkat, apalagi dalam situasi pandemik tahun 2020.

Pemikiran terhadap CC dari sebahagian individu merupakan bagian dari gaya kehidupan untuk kelas atas. Munculnya ide CC jadi alat bayar model baru merupakan salah satu contoh perkembangan pesat dalam kegiatan dunia usaha, inisiatif dan daya kreasi

di alat pembayaran pada masyarakat.¹ Awal mula kemunculan CC di Negara Indonesia dalam menggunakan pembayaran model kartu ini dikenal pada masa 1980-an oleh bank di Amerika (misanya adalah Bank of America). Masa kini di lapangan masyarakat berlomba-berlomba agar bisa punya CC.

Bank dalam penerbitan CC dimana model pembayaran dengan kartu ini muncul melalui iklan promosi pihak perbankan / pelaku usaha. Biasanya promosi juga dilakukan oleh pekerja bank atau biasa disebut dengan pihak marketing bank tersebut. Mekanisme pemasaran bank dilandaskan kepada pembauran marketing yaitu tentang produk, kemudian harga, lokasinya dan promosi. Adanya ketentuan dan aturan pemerintah dalam penggunaan konsep pemasaran haruslah membatasi kekuatan pelaku usaha, mengingat perbankan merupakan usaha yang mempengaruhi masyarakat untuk percaya dan atas tingkatan kepercayaan di lapangan pemasaran membuat konsumen melirik dan pakai produk dan jasa.

Melalui promosi – promosi yang diberikan oleh perbankan baik secara media atau secara langsung kepada konsumen atau nasabah, maka membuat konsumen yang pemegang CC untuk jadi individu sangat konsumtif. Pemakaian model kartu pada saat ini di lapangan semakin meluas karena prakteknya di masyarakat para konsumen dalam penggunaan CC dengan diberikan kelebihan seperti hadiah mekanisme point. Mekanisme point yang ada tersebut para konsumen tertarik penggunaan CC kemudian mengetahui adanya program – program menarik dengan diberikan *gift* oleh pihak

perbankan atas jumlah pembelanjaan produk oleh konsumen.

Mengenai pembangunan ekonomi, prakteknya di lapangan adalah bank berperan sesuai lembaga intermediasi yang dibutuhkan di masyarakat. Pasal 2 UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (UUTP) menuliskan arti bank yaitu badan usaha bergerak untuk penghimpunan dana dari masyarakat berbentuk penyimpanan untuk menyalurkan ke rakyat atau orang dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Perbankan / pelaku usaha memberikan bermacam-macam mekanisme pelayanan bank kepada konsumen. Memberi pelayanan yang harus mempunyai nilai keamanan, kemudian kenyamanan kepada konsumen pemakai CC. Untuk memberikan pelayanan yang bagus kepada konsumen, ada pihak pemerintahan juga melalui kebijakan aturan - aturan yang berlaku di perbankan Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Aturan yang adadiberikan kepada konsumen sebagai upaya pemberian rasa keamanan dan nyaman bagi setiap pemakai CC ialah aturan tentang perlindungan hukum kepada konsumen.

CC ialah melakukan pembayaran dengan kartu atas kewajiban untuk kegiatan ekonomi, misalnya transaksi pembelanjaan, penarikan tunai. CC memiliki fungsi sebagai alat yang memudahkan setiap transaksi pembayaran. Tidaklah perlu dan merepotkan karena bawa uang banyak untuk pembayaran belanja, tetapi berlaku pembayaran tersebut yang menyediakan sistem media CC-lah baru bisa dipergunakan tanpa tunai dan melalui alat pintar yaitu CC.

Perkembangan memakai CC di masyarakat Republik Indonesia, tentu karena adanya aturan dan kebijaksanaan dari pemerintah di dunia perbankan. Pemakai CC sebagai media alat pembayaran pengganti uang tunai. Mengenai aturan dalam kitab hukum perdata, terutama mengenai perikatan adanya asas pernyataan tentang ikatan janji merupakan

¹ Sri Redjeki Hartono, *Aspek Hukum Penggunaan CC*, (Jakarta : Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, 1994), hal. 3 dirubah untuk keperluan penulisan dan tidak bermaksud merubah isi Buku

aturan bagi para pihak yang membuatnya (Pasal 1338 KUH Perdata). Penjelasan dalam kitab hukum perdata menuliskan yaitu, keseluruhan persetujuan yang dibuat secara sah berlaku untuk aturan yang berlaku bagi mereka yang membuatnya sehingga berdasarkan pasal diatas dan telah tanda tangan aplikasinya CC tersebut sebagaimana yang dimaksudkan, tentulah pemegang yang sudah memohon CC itu juga ada terikat dengan semua hal-hal yang dimaksud dalam persetujuan yang sudah sepakat, tetapi tidak terbatas kalau dalam syarat-syarat dan perihal ketentuan ada tercantum tentang ada ketentuan sitaan atau ada sanksi pidana.

Penerbitan CC adanya suatu ikatan janji yang dilakukan, tentu timbul suatu perikatan bagi para pihak yang membuatnya. Ikatan Janji penerbitan kartu tersebut dimanfaatkan oleh pemakai CC dalam membayar barang-barang / jasa ikatan janji kredit dan aspek hukumnya pada ikatan janji pinjam-meminjam adalah aturan pasal 1754 KUH Perdata. Masalah hukum dalam hal perikatan untuk mengeluarkan CC tersebut, maka diserahkan ke pemegang kartu oleh pihak penerbit setelah melalui proses pertanyaan, penelitian dan periksa data konsumen yang ketat tentang identitas diri dan asset calon pemegang kartu, sampai penerbit CC yakin kalau pengguna kartu tersebut mampu dan bisa penuhi kewajiban untuk membayarkan tagihan oleh bank sebagai akibat dari pemakai CC yang dilakukan pengguna kartu disuatu tempat yang menerima penggunaan kartu tersebut (*merchant*) untuk hal ini berarti timbul hubungan antara pihak-pihak yang membuatnya, yang mana hubungan berdasarkan ikatan yang ada dari ikatan janji dibuat pihak-pihak yang pastinya harus memenuhi semua persyaratan dalam penerbitan CC.

Perbankan bank central asia ada pada tahun 1957 di masyarakat Republik Indonesia dan berkembang di tengah-tengah perbankan

besar di Republik Indonesia. Lebih dari 60-an tahun tidak henti memberikan penawaran berbagai macam pilihan oleh bank yang menjawab apa saja yang dibutuhkan dalam finansial konsumen. Melalui banyak produk dan pelayanan kualitas dan sesuai sasaran, solusinya pada finansial bank central asia yang di dukung perencanaan keuangan personal dan perkembangannya pada nasabah bisnis. Di dukung dengan kekuatan jaringan perbankan elektroniknya, siapapun bisa menikmati nyaman serta kemudahan dalam transaksi bank central asia yang ditawarkan. Komitmen oleh BCA adalah senantiasa disini anda para nasabah. BCA terus upayakan jaga kepercayaan serta harapan konsumen atau nasabah dan pemangku yang berkepentingan. Mencapai kemenangan dalam kepercayaan untuk memberi solusi yang terbaik kepada konsumen di kebutuhan finansial setiap nasabah atau konsumen ialah kehormatan, kebanggaan pelaku usaha atau bagi perbankan BCA. Sesuai dengan perihal izin untuk melakukan usaha bank, adanya surat keputusan menteri keuangan Indonesia no 42855/U.MII tanggal 14 maret tahun 1957.²

Bank mempunyai definisi menurut UUTP mengenai arti bank adalah menurut Pasal 1 angka 2 : perbankan ialah badan usaha yang menghimpun dana dari orang-orang dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk kredit lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Penggolongan bank bukan hanya dari dasar kegiatan-kegiatan jenis usaha, tetapi juga pada bentuk badan hukum, pendiriannya dan pemilik, serta adanya target pasar.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hak nasabah dan kewajiban pihak yang melakukan ikatan janji

² Website perbankan, bca.co.id

penerbitan CCBCA di Brastagi Supermarket Medan?

2. Bagaimana dengan perlindungan konsumen bagi pemakai CC BCA di Brastagi Supermarket Medan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hak nasabah dan kewajiban pihak yang melakukan ikatan janji penerbitan CC BCA.
2. Untuk mengetahui bagaimana dengan perlindungan konsumen bagi pemakai CCBCA di Brastagi Supermarket Medan?

D. Metode Penelitian

Penelitian ini bermetode yuridis dengan bentuk pengkajian deskriptif. Data penelitian ialah data sekunder. Terdiri atas: bentuk hukum primer: aturan undang-undang yang terikat. Bentuk hukum sekunder: bacaan buku yang terkait dengan penelitian dan lain-lain sebagainya, bahan hukum tertier: kamus dan lain sebagainya. Selanjutnya untuk melengkapi penelitian akan dilakukan wawancara terarah kepada nara sumber yang berkompeten.

E. Hasil Penelitian

1. Hak Nasabah Dan Kewajiban Pihak Yang Melakukan Ikatan Janji Penerbitan CC Pada BCA Di Brastagi Supermarket Medan

Kewajiban pengguna kartu tentu ada aturannya, ada hak dan kewajiban pihak yang melakukan ikatan janji penerbitan CC. Adanya kewajiban si pengguna kartu dalam pembayaran pemakai kartu, harus tepat waktu. Pemakai CC berkewajiban memenuhi pembayaran yang sudah disepakati, baik pelunasannya itu secara sekaligus atau pelunasan angsuran. Melalui berbagai macam akun resmi dari social media, Bank BCA hadir dalam memberikan info, referensi, dan

pemecahan permasalahan menghadirkan solusi finansial sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen.

Kaitan hukum pada bank sebagai penerbit dengan konsumen atau nasabah CC dalam ikatan janji penerbitan CC di perbankan BCA bersumberkan perkembangan pengkajian penulis di perbankan BCA Medan dengan melakukan wawancara dengan ibu Ningsih marketing CC di pameran Brastagi supermarket Medan, Pegawai BCA Bagian CC, dijelaskan bank merupakan pencetak dengan peserta yang memegang CC memformat ikatan janji ke pelaku usaha CC. Sesudahnya itu pencetak dari kartu tersebut memberi beberapa pilihan pinjam ke pemakai CC, limit bisa mengambil pinjam uang membuat penyetoran ke pedagang. Menurut Ibu Ningsih CC membolehkan nasabah untuk tunda tagihannya mereka, tapi ada kompensasi mesti dibayarkan, pemakai kartu kredit melangsungkan transaksinya ke pedagang, kemudian tanda tangan laporan transaksinya, yang diikuti dengan pemberian barang, kemudian pedagang ajukan permintaan uang yang nyata dalam pemakaian kesepakatan atau transaksinya.

Pemakai kepunyaan kartu kredit yang terima tagihan menjalankan penyetoran sinkron bersama catatan transaksinya. Pencetak kartu kredit menyatakan debit CC pada waktu yang sudah ada ketentuannya dalam sebulan, pemakai CC mesti membayarkan awal waktu tenggang berakhirnya, selebihnya ada denda terlambat waktu yang mesti dibayarkan. Denda keterlambatan 1%, ada juga bunga 2% menurut Ibu Ningsih Marketing CC.

Berdasarkan kajian penulis di bank BCA melakukan wawancara dengan ibu Ningsih, Pegawai Bank BCA Bagian CC, dijelaskan 3 tipe ikatan janji yang ada di proses transaksi pengguna CC yaitu:

- a. Ikatan janji atas Pencetak dan Pemegang CC;
- b. Ikatan janji atas pemakai kartu dari Penjual barang/jasa
- c. Ikatan janji atas Pencetak dari penjual barang/jasa

Ikatan janji komersial atau yang dinamakan ikatan jual beli tersebut dikatakan lengkap bila komersial / jual beli itu dilaksanakan dari jalan si penjual dan si pembeli atau pemakai kartunya, selanjutnya membuat janji dari masing-masing dan dikuatkan dengan cara pengesahan setelah melangsungkan izin (dilakukan cara telekomunikasi) terhadap penjual dalam jual beli yang berkepentingan, karena jual beli yang berkepentingan mengantongi ketentuan buat dibayar. Akan tetapi tanpa verifikasi izin termaktub, artinya dengan terbit CC saja, bagian pencetak sudah memberkaskan atau mengikatkan sebagai yang otentik dan berfungsi sebagai UU dari ketetapan bahwa ikatan janji tersebut membawa prasyarat ikatan janji yang sudah diselesaikan sesuai dengan tujuan yang diselesaikan. Apabila pemakai kartu tidak berbelanja atau menggunakan yang melebihi jumlah setinggi-tingginya yang dikasih pada CC, hal itu mendatangkan kealpaan pembeli. Pencetak kartu mempunyai kewajiban atas kealpaan pemakai kartu jika pencetak kartu membolehkan telah memberikan izin bila komersial melampaui tingginya poin kartu (value card).

Penyimpangan CC oleh orang lain dikarenakan sebab berbagai situasi. Kecenderungannya memakai CC asli dimana diperoleh dari *fake date* (bukti yang palsu). Ikatan janji yang timbul diantara penerbit/pencetak, pemakai kartu dan sebagai penjual, yakni ikatan janji mesti dipenuhi dari kedua belah sisi dengan kepercayaan yang baik (*Good Faith/GF*). Tetapi secara lapangan terdapat penyimpangan dari sudut hukum perdata pada lingkup ikatan janji untuk perbuatan wanprestasi atau perbuatan melawan

hukum (PMH) serta sudut kepidanaan. Setiap pengusaha dibebani tanggung jawab atas sikap yang tidak adil yang menimbulkan kerugian konsumen. Selanjutnya, menurut penulis tanggung jawab itu harus disesuaikan berdasarkan aspek kesalahan berupa pelanggaran atas ikatan janji maupun aturan didalam peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, dalam situasi yang merugikan konsumen pengguna CC terjadi, contohnya muncul rugi akibat memakai produk CC, maka langkah yang seharusnya dilakukan yakni terkait ada atau tidak ada hubungan ikatan janji antara pencetak dengan konsumen. Hubungan hukum berwujud ikatan janji tercantum ditinjau dalil-dalil yang tidak dilangsungkan pencetak kartu dapat mendatangkan rugi pada pemakai kartu (wanprestasi). Akan tetapi, bila tidak adanya ikatan janji bahwa perihal ditinjau terdapat atau tidak perilaku itu mencapai pemenuhan dari syarat PMH. Perlindungan hukum atas ikatan janji konsumen dasarnya ada pada pasal 1320, dan pasal 1338 KUHPerdata, UUTP.

Dampak terjadinya wanprestasi dan PMH ialah pertanggung jawaban di ranah keperdataan. Pencetakan CC merupakan bagian dari tugas dan kewajiban menciptakan ikatan janji yang mempunyai keadilan bagi masing-masing pihak dan tanggung jawab bila ada kecurangan dari pemegang CC atau nasabah. Saat ini untuk pemakai CC ada mempunyai kelemahan, terutama kaitannya dengan kegunaan ganti penanggulangan mempunyai syarat ada bukti dan atau bukti lawan yang diajukan pencetak/penerbit selaku pelaksana dari usaha yaitu bank sebagai pencetak. Posisi pemakai CC masih memiliki kelemahan menjadi hambatan ketika pemakai CC merasa dirugikan karena kurang mengetahui mengenai CC. Masalah ini yang jadi dasar di pengadilan di Republik Indonesia mengarah kepada tanggung jawab kepada pelaku usaha.

2. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna CC Dari Pihak Perbankan

Bicara tentang perlindungan hukum kepada nasabah ada aturannya, yaitu UUTPK. Dasarnya UUTPK ini menjadi perlindungan untuk konsumen termasuk pengguna nasabah CC. UUTP juga telah ada pembahasan mengenai nasabah. Mengenai informasi sudah pasti diberitahukan kepada nasabah, hanya saja prakteknya di lapangan tidak berjalan seharusnya. Berdasarkan hasil yang penelitian lakukan, masih ada dari calon nasabah yang mengetahui produk perbankan dari iklan dan terhipnotis dengan keuntungan.

Setiap bank pasti menggunakan media cetak elektronik dan iklan saran menarik minat individu untuk bergabung menjadi nasabah. Sering iklan yang hadir lebih menunjukkan kearah keuntungan, hadiah-hadiah, point, jadi calon nasabah mau mengambil salah satu produk perbankan hanya karena iklan. Konsumen dituntut untuk lebih bijak dan banyak bertanya mengenai CC, agar mengetahui apa saja yang menjadi hak-hak dan kewajibannya sehingga perlindungan konsumen sebagai konsumen tidak merugikan. Disamping itu juga pelaku usaha atau perbankan harus juga memberikan informasi secara maksimal kepada nasabah, hal tersebut sesuai dengan pasal 4 angka 3 UUTPK, berbunyi :

“Hak konsumen adalah : ...Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa...”

Dan pasal 7 angka 2 , berbunyi : “Kewajiban pelaku usaha adalah: ...memberikan informasi benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan...”

Kesimpulan

1. Nasabah sebagai konsumen mempunyai perlindungan di Republik Indonesia, adanya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pemegang penerbitan CC. Prakteknya perlindungan hukum kepada konsumen belum mencapai harapan yang di inginkan. Meskipun pihak pelaku usaha atau perbankan memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah beberapa tahapan, yaitu dilihat pada saat tahap pra transaksi, ialah tahapan sebelum ada transaksinya. Intrumennya pihak perbankan telah memberi atau melakukan tahap menawarkan atau mengenalkan produk perbankan khususnya ialah CC, pihak bank berupaya memberikan informasi penjelasan ke calon konsumen atau nasabah perihal ini ada dalam aturan UUTPK Pasal 4 huruf c mengenai hak konsumen, kemudian Pasal 7 huruf c mengenai apa saja kewajiban pelaku usaha memberi informasi kepada konsumen. Tahapan transaksi ialah tahapan disaat sudah terjadinya sepakat antar pihak nasabah dengan bank melalui proses tanda tangan aplikasi, dan ada juga pengisian data formulir yang dibuat sepihak pihak bank, dan disetujui oleh nasabah, sehingga adanya hubungan hukum antara kedua belak pihak.

2. UUTPK ialah undang-undang yang dibutuhkan oleh konsumen di masyarakat Indonesia untuk melindungi keluhan-keluhan konsumen dari pelaku usaha yang berperilaku tidak adil. Konsumen harus mengetahui hak-hak sebagai konsumen. Konsumen sudah ada aturan dalam Perlindungan hukumnya atau kepada nasabah pengguna kredit hanya bisa tercapai apabila adanya berbagai pihak ikut partisipasi. Pihak konsumen lebih bersikap terbuka, maka kaitannya

dengan hukum bagi pelaku usaha yaitu bank dengan nasabah CC bisa jalan dengan lancar dan baik karena masing-masing pihak bisa mengetahui akan hak dan kewajiban, jika sudah tercapai maka tidak ada rasa cemas dan rasa percaya konsumen terhadap pihak perbankan jadi meningkat.

Saran

1. Agar setiap bank yang mengeluarkan CC memperhatikan hak-hak konsumen sehingga tidak ada hak-hak yang terlanggar.
2. Agar para konsumen memasukkan data secara benar atau terbuka sehingga bank pencetak CC dapat melaksanakan hak dan kewajiban dan memunculkan sikap saling percaya.

Daftar Pustaka

Broer, M.R., & Zernicke, R.F., 1979. *Efficiency of Human Movement*. Philadelphia: W.B. Saunders Company

Website perbankan, bca.co.id