

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN NASABAH BANK PEMEGANG KARTU KREDIT YANG DIBEBANKAN BIAYA TAMBAHAN (*SURCHARGE*) OLEH *MERCHANT* DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN

Ni Putu Dyah Ayu Karina Prabandari, I Nyoman Putu Budiarta, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia
karinaprabandarii@gmail.com, budiarthaputu59@gmail.com, laksmiidewi29@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi membuat kartu kredit diminati masyarakat. Namun perlindungan konsumen belum dapat menjamin secara utuh terhadap perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya terhadap nasabah bank pemegang kartu kredit. Tujuan penelitian ini untuk mengungkap pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen nasabah bank pemegang kartu kredit yang dibebankan biaya tambahan (*surcharge*) oleh *merchant* dalam transaksi pembayaran serta sanksi terhadap *merchant* yang membebankan biaya tambahan (*surcharge*) bagi konsumen nasabah bank pemegang kartu kredit dalam transaksi pembayaran. Metode penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan teknik kepustakaan. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan berupa sumber hukum primer, sekunder, dan tersier. Setelah data terkumpul, maka selanjutnya bahan hukum dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa perlindungan hukum pada pemegang *credit card* dikategorikan dalam 3 (tiga) tahapan yaitu sebelum transaksi, saat transaksi, setelah transaksi. Diharapkan bagi pemerintah dapat berkoordinasi pada pihak-pihak lembaga yang berwenang. Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sekiranya dapat membuat pengaturan yang lebih tegas berkaitan dengan perlindungan pemegang kartu kredit.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Sanksi *Merchant*, *Surcharger*

Abstract

The development of technology and information makes credit cards in demand by the public. However, consumer protection has not been able to fully guarantee legal protection for consumers, especially for bank customers who hold credit cards. The purposes of this study are to reveal the legal protection arrangements for consumer bank customers who are credit card holders who are charged an additional fee (surcharge) by merchants in payment transactions as well as sanctions against merchants who charge additional fees (surcharge) for consumer bank customers who are credit card holders in payment transactions. This research method is a normative research with a statutory and conceptual approach. The technique of collecting legal materials is done by using library techniques. The sources of legal materials used are primary, secondary, and tertiary legal sources. After the data is collected, then the legal materials are analyzed qualitatively. The results of the study reveal that legal protection for credit card holders is categorized into 3 (three) stages, namely before the transaction, during the transaction, and after the transaction. It is hoped that the government will coordinate with the competent authorities. Bank Indonesia and the Financial Services Authority (OJK) should be able to make stricter regulations regarding the protection of credit card holders.

Keywords: Legal Protection, Merchant Sanctions, *Surcharger*

I. PENDAHULUAN

Sistem pembayaran berkembang dari transaksi pembayaran yang dilakukan dengan cara pertukaran. Transaksi ini dikenal dengan nama sistem barter. Kemudian hingga saat ini berkembang menjadi pembayaran tunai yang dikenal dengan *commodity money*, termasuk alat pembayaran yang dikeluarkan oleh bank yang disebut juga dengan *fiat money*, dan perkembangannya hingga saat ini yaitu sistem pembayaran nontunai seperti cek, bilyet giro, dan sebagainya serta dikenal juga dalam bentuk pembayaran elektronik yang disebut juga dengan *card and electronic mone* (Warjiyo, 2004).

Penggunaan uang sebagai alat untuk melakukan pembayaran merupakan kebutuhan dalam keadaan sehari-hari. Sistem pembayaran menggunakan uang tunai merupakan alat pembayaran yang praktis disemua kalangan, namun dalam hal ini uang tunai memiliki kekurangan tersendiri yaitu

dengan uang tunai tentu saja lebih berisiko khususnya dalam melakukan transaksi dalam jumlah besar karena dengan uang tunai berjumlah besar tentu saja membutuhkan tempat yang memadai, selain itu adanya resiko kehilangan hingga dapat terjadinya perampokan terhadap uang tersebut. Resiko selanjutnya yaitu dapat terjadinya kerusakan pada uang tersebut baik karena usia uang ataupun hal tertentu. Dengan adanya risiko-risiko yang dapat terjadi pada uang tunai tersebut maka dalam perkembangannya alat pembayaran dengan uang tersebut tidak lagi dalam bentuk uang tunai namun menggunakan kartu yang dijaga disebut dengan APMK. Dengan adanya APMK risiko-risiko uang tunai tersebut dapat diminimalkan. Dalam penerapan atau penggunaannya APMK sebagai alat pembayaran sehari-hari tidak serta-merta digunakan oleh kalangan masyarakat, namun dengan adanya Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1988 tanggal 20 Desember 1988 penggunaan APMK masyarakat mulai untuk menggunakan alat pembayaran tersebut (Ibrahim, 2004).

Kegiatan transaksi menggunakan kartu kredit sangat diminati oleh kalangan masyarakat, dikarenakan kartu kredit dapat memberikan manfaat lebih dalam penggunaannya, seperti para nasabah bank yang memiliki kartu kredit tidak perlu selalu mempersiapkan uang tunai dalam transaksi tertentu karena dapat digantikan dengan transaksi menggunakan kartu kredit. Selain itu adanya program diskon di *merchant* tertentu serta poin yang nantinya dapat ditukarkan dengan barang menjadi nilai tambah terhadap kartu kredit tersebut. Dengan adanya fasilitas yang ditawarkan dalam penggunaan *credit card* tersebut dapat menyebabkan masyarakat dengan pola hidup konsumtif. Jadi dengan adanya *credit card* segala bentuk transaksi dimudahkan serta lebih aman dan dapat meningkatkan prestise seseorang.

Mengenai definisi kartu kredit telah diatur dan dirumuskan dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia No. 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan alat Pembayaran. Berdasarkan pasal 1 angka 4 perlindungan nasabah bank pemegang kartu kredit tidak diketahui oleh pihak nasabah bank. Dengan adanya keadaan tersebut tentunya dapat menyebabkan kerugian yang dialami pihak nasabah bank pemilik kartu kredit apabila terjadi masalah-masalah terhadap transaksi dengan kartu kredit tersebut. Pemilik kartu kredit yang selanjutnya disebut dengan nasabah bank pemegang kartu kredit tersebut tidak mendapatkan informasi yang memadai dan benar terkait dengan perlindungan hukum terhadap penggunaan kartu kredit serta fasilitas-fasilitas yang tersedia, sehingga terdapat adanya pihak nasabah bank tidak mendapatkan kenyamanan dalam melakukan kegiatan transaksi dengan kartu kredit tersebut. Dengan adanya hal tersebut kedudukan hukum nasabah pemegang kartu kredit tersebut adalah lemah.

Penggunaan *credit card* dalam bertransaksi bertambah seiring perkembangan teknologi dan informasi. Dengan adanya kegiatan transaksi dengan kartu kredit yang dilakukan di toko (*merchant*), membuat aktivitas terhadap mesin EDC menjadi banyak dan tentunya pihak *merchant* tidak ingin mengalami kerugian dalam penggunaan mesin tersebut. Keadaan tersebut membuat pihak *merchant* membebankan MDR pada konsumen yang melakukan transaksi dengan kartu kredit tersebut yang disebut juga dengan biaya tambahan (*surcharge*). Pada penerapannya pihak *merchant* membebankan biaya tambahan bagi setiap transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit dengan menjelaskan pada pihak konsumen saat bertransaksi bahwa terdapat adanya biaya tambahan. *Merchant* membebankan MDR tersebut sebesar 3%. Pihak bank dapat menghentikan kerjasama dengan *merchant* yang terindikasi melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Jika terbukti adanya kasus tersebut maka pihak Bank Indonesia dapat memberikan sanksi berupa teguran hingga pencabutan izin terhadap sistem pembayaran dengan kartu kredit. Regulasi tersebut masih lemah sehingga membuat banyaknya nasabah bank pemegang kartu kredit yang dirugikan.

Tidak sedikit kasus-kasus yang dapat terjadi dalam penggunaan kartu kredit saat bertransaksi seperti halnya pembebanan biaya tambahan (MDR), adanya gesek ganda (*double swipe*), dan hal-hal lainnya yang dapat merugikan pihak konsumen. Kedudukan pihak pemegang kartu kredit dalam hal ini adalah lemah dikarenakan kurangnya perlindungan hukum. Para pihak pemegang kartu kredit menginginkan adanya suatu perlindungan hukum yang dapat menjamin agar tidak terjadinya suatu hal-hal yang merugikan yang dilakukan oleh pihak *merchant* kepada konsumen (Fuady, 1995). UUPK tidak sepenuhnya dapat menjamin serta memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kegiatan transaksi dengan menggunakan kartu kredit. Selain itu di Indonesia tidak terdapat adanya suatu aturan khusus yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap penggunaan kartu kredit.

Sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf a UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: Kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini mengungkapkan bahwa *merchant* sebagai pengusaha atau pedagang melakukan kerjasama dengan bank dengan menyediakan pelayanan jasa sistem pembayaran berupa mesin EDC (Electronic Data Captured) sebagai alat untuk memproses transaksi. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009, pembebanan surcharge adalah sesuatu yang dilarang karena merugikan nasabah sebagai card holder (pemegang kartu) (Mu'awwanah, 2020). Sedangkan Pratiwi et al., (2020) Hambatan yang terjadi dalam perlindungan hukum terhadap pemegang kartu kredit dalam transaksi perbankan adalah dilihat dari sisi pelaku usaha, dimana pihak bank tidak bertanggung jawab untuk memperoleh tanda bukti penerimaan dari penerima uang dan juga tidak menutup adanya human error yang dilakukan oleh pegawai bank itu sendiri. Lebih lanjut Anugerah & Purnama (2020) menurut Pasal 8 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009, dan Surat Edaran Nomor 11/10/DASP/2009 merchant tidak diperbolehkan untuk mengalihkan beban biaya tambahan kepada konsumen. Adapun terkait upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika dikenakan biaya tambahan oleh merchant yaitu dapat melakukan pengaduan nasabah melalui layanan pengaduan nasabah yang telah disediakan oleh bank, jika tidak berhasil dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sudah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Dari fenomena tersebut maka dilakukanlah penelitian yang bertujuan untuk mengungkap pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen nasabah bank pemegang kartu kredit yang dibebankan biaya tambahan (*surcharge*) oleh *merchant* dalam transaksi pembayaran serta sanksi terhadap *merchant* yang membebankan biaya tambahan (*surcharge*) bagi konsumen nasabah bank pemegang kartu kredit dalam transaksi pembayaran.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang meneliti hukum dari perspektif internal dengan objek penelitiannya adalah norma hukum yang salah satunya meneliti mengenai kekosongan norma dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan dan ketentuan hukum yang berlaku saat ini, bahan hukum sekunder yaitu terdiri dari buku-buku, prinsip-prinsip, dan literatur-literatur hukum yang terkait, sumber bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang mendukung sumber bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, dan *encyclopedia* (Susanti & Efendi, 2014). Setelah data terkumpul kemudian sumber hukum tersebut dianalisis secara kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nasabah Bank Pemegang Kartu Kredit yang dibebankan Biaya Tambahan (Surcharge) oleh Merchant Dalam Transaksi Pembayaran*

Negara Indonesia yang dimana kita ketahui bahwa pada setiap konsumen mempunyai perlindungan hukum yang dimana telah diatur dalam Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen berisi tentang segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum dalam hal ini sangat dibutuhkan untuk melindungi kepentingan terhadap konsumen yang dimana menurut teori etis mengenai tujuan hukum itu sendiri adalah keadilan yang setiap orang memiliki hak-hak yang merata (Atmadja, I Dewa Gede Budiarta, 2019).

Adapun sarana perlindungan hukum yang digunakan diantaranya perlindungan hukum preventif yang berfungsi untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan tetapi seiring perkembangan zaman perlindungan hukum ini semakin ketinggalan jauh dengan perlindungan hukum represif yang memiliki tujuan sebagai penyelesaian masalah. Saat ini perlindungan hukum preventif lebih diakui dikarenakan memiliki peran yang sangat penting, Di Indonesia seiring perkembangan Perlindungan Hukum Preventif ini juga memiliki peran mengenai kebebasan berekspresi yang telah diatur dalam perundang-undangan (Atmadja, I Dewa Gede Budiarta, 2018).

Merujuk dari pasal di atas pemegang kartu kredit mendapatkan perlindungan hukum yang mempunyai 3 kategori diantaranya: Pada saat sebelum melakukan transaksi, Tahapan ini terjadi Ketika pemegang kartu kredit belum melakukan transaksi hal ini berguna untuk pemegang kartu kredit akan memilih atau menggunakan produk. Bank yang terkait sebagai pencipta kartu kredit akan

menjelaskan kepada konsumen terhadap penawaran maupun memperkenalkan produk kredit kepada yang akan membuat kartu kredit yang dimana bertujuan sebagai penarik minat pembuat kartu kredit, dimana bank akan melakukan berbagai cara untuk menawarkan kartu kreditnya diantaranya dengan cara melakukan penawaran dengan memberikan buku yang memuat informasi terhadap kartu kredit yang dimana bank memberikan buku panduan ini kepada masyarakat luas maupun melalui media massa untuk mempermudah suatu bank memberikan informasi produk yang dimiliki oleh suatu bank serta bank akan menjelaskan mengenai kemudahan dan kelebihan dari suatu produk bank yang ditawarkan oleh suatu bank tertentu.

Terkait pada pasal diatas juga suatu bank mempunyai suatu kewajiban yang dimana bank harus menjelaskan informasi yang tepat, jujur, dan juga harus transparansi terhadap pihak yang ingin membuat kartu kredit. Dimana telah diatur jelas pada Pasal 3 Peraturan BI No. 6/1/PBI/2014 mengenai Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Dimana pasal diatas menyebutkan suatu prinsip dari perlindungan konsumen itu sendiri diantaranya menganut keadilan dan keandalan; Transparansi; Perlindungan data informasi konsumen; dan Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif. Pada saat melakukan transaksi, calon pemegang kartu kredit mengajukan permohonan penerbitan kartu kredit terhadap pihak bank untuk transaksi. Pihak bank akan memberikan formulir atau aplikasi terhadap nasabah yang memohon menerbitkan kartu kredit. Aplikasi yang dimaksud oleh pihak bank berisikan data pribadi pemohon, nomor rekening, serta jumlah setoran dan keterangan mengenai tentang transaksi yang dilakukan oleh pemohon. Bank membuat formulir atau aplikasi tersebut dibuatnya secara baku. Dalam melakukan permohonan penerbitan kartu kredit pihak bank membuat perjanjian terhadap pemohon kartu kredit yang dimana nak selaku pihak penerbit akan meminta beberapa data-data pemohon untuk memenuhi syarat dari tata cara penggunaan kartu kredit, serta pemohon tidak lepas dari kesatuan perjanjian tertulis tersebut.

Selanjutnya setelah melakukan transaksi. Dimana pada tahapan ini pihak pemegang kartu kredit sudah menyelesaikan suatu masalah antara bank, dan juga *merchant*. Jika suatu saat pemegang kartu kredit mengalami masalah dan melakukan pengaduan terhadap pihak bank maka itu merupakan peningkatan perlindungan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh pemegang kartu kredit (Miru, 2013). Penjelasan tersebut telah diatur dalam Pasal 4 huruf d UU Perlindungan Konsumen bahwasannya pemegang kartu kredit memiliki hak untuk berpendapat mengenai keluhannya yang dimana pendapat pemegang kartu kredit harus didengar dari pihak bank, untuk itu pemegang kartu kredit jangan takut menanyakan masalahnya bank mengenai permasalahannya dengan pihak *merchant*. Biaya tambahan yang dikenakan oleh pemegang kartu kredit dari *merchant* sudah sangat jelas diatur oleh Bank Indonesia. Tetapi pelaksanaan hukum untuk pemegang kartu kredit tidak terlaksana secara sempurna.

Pengguna kartu kredit berhak untuk tidak menerima biaya tambahan yang diberikan oleh pedagang, dikarenakan pemegang kartu kredit sudah memiliki perlindungan hukum yang sangat kuat yang mana telah dimuat dalam UU Perlindungan Konsumen. Terhadap penjelasan tersebut, bahwasannya hak dan perlindungan terhadap pemegang kartu kredit harus diwujudkan dan di berikan kepastian yang jelas agar pemegang kartu kredit tidak mengalami kerugian serta akan menciptakan suatu persaingan usaha yang sehat. Dari permasalahan pengenaan biaya tambahan yang dilakukan oleh pedagang memang terbilang sedikit tetapi bisa menimbulkan kerugian terhadap pemegang kartu kredit. Hal ini masih sering terjadi dikarenakan masih kurangnya penegakan hukum yang masih kurang serta pengetahuan masyarakat terhadap hukum yang mengatur masalah ini masih kurang yang mengakibatkan masalah ini masih sering terjadi.

2. Sanksi Terhadap Merchant yang Membebankan Biaya Tambahan (Surcharge) Bagi Konsumen Nasabah Bank Pemegang Kartu Kredit dalam Transaksi Pembayaran

Sanksi hukum mengenai *surcharge* telah diatur dalam Peraturan BI APMK khususnya pasal 8 ayat 2 menjelaskan penghentian kerjasama terhadap pemilik usaha (*merchant*) yang merugikan. Pengertian “tindakan yang merugikan” sesuai peraturan adalah tindakan pemilik usaha (*merchant*) yang melakukan pelanggaran sehingga merugikan pihak prinsipal, penerbit, dan pemilik kartu dengan syarat pemilik usaha (*merchant*) diketahui melakukan proses tambahan biaya transaksi, menjalin kerjasama dengan pelaku kejahatan (*frandster*) (Wulandari & Tadjudin, 2019). Sesuai Pasal 8 ayat 2 peraturan BI APMK tidak tegas dalam melarang pengenaan biaya tambahan namun hanya melakukan pengaturan terhadap kewajiban *acquirer* untuk melakukan penghentian kerjasama dengan pemilik

usaha (*merchant*) yang terbukti melakukan kegiatan yang dapat merugikan pihak lain yang terkait yaitu pemberian biaya tambahan dalam transaksi (*surcharge*).

Pengaturan larangan terhadap pembebanan biaya tambahan (*surcharge*) yang dilakukan oleh pihak *merchant* wajib diatur secara tegas oleh *Acquirer* melalui perjanjian kerjasama dengan pihak *merchant*. Hak Konsumen sebagaimana disebut pada Pasal 4 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk diperlakukan dan dilayani secara jujur oleh *merchant* atau pelaku usaha. Namun hal tersebut tidak diindahkan dalam perbuatan pihak *merchant* yang justru membebaskan biaya tambahan kepada pihak konsumen yang bertransaksi dengan menggunakan *credit card*, tidak hanya itu terdapat pihak *merchant* yang tidak memberikan informasi yang cukup terkait dengan adanya pembebanan biaya tambahan yang diperuntukan bagi konsumen, dengan adanya hal tersebut pihak *merchant* telah melanggar Peraturan Bank Indonesia mengenai biaya tambahan.

Konsumen pemegang kartu kredit yang merasa dirugikan karena adanya suatu indikasi perbuatan yang merugikan oleh pihak *merchant* berhak menuntut untuk mendapatkan ganti rugi terhadap perbuatan tersebut sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 huruf h. Dengan adanya aturan tersebut bertujuan untuk dapat menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen dikarenakan pihak konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan dalam bertransaksi terhadap suatu barang. Penyelesaian dalam kasus biaya tambahan oleh pemilik usaha (*merchant*) kepada pemilik kartu kredit diketahui dari adanya pengaduan dari masyarakat. Dimana pengaduan oleh masyarakat bisa kepada BI sebagai regulator dan juga OJK, namun pengaduan kepada OJK hanya dapat diproses jika suatu kerugian yang dialami cukup besar. Oleh karena kerugian pemilik kartu kredit tidak terlalu besar maka dapat dikata tidak terjadi pengaduan kepada pihak OJK.

Terjadinya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang merugikan pihak-pihak bersengketa ini diupayakan hukum melalui UU NO. 8 Tahun 1999 didalam Pasal 45-48. Menyebutkan perlindungan terhadap konsumen diberikan dua alternatif penyelesaian sengketa yang terjadi yaitu dengan Pasal 47 penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan Pasal 48 penyelesaian sengketa didalam atau melalui pengadilan (Kristipabawni, 2018). Berdasarkan regulasi-regulasi yang telah dijelaskan tersebut diatas terkait dengan sanksi yang relevan dilaksanakan dimana pelarangan biaya tambahan (*surcharge*) yang sudah diatur dalam Peraturan BI dan dipertegas dalam perjanjian "Syarat dan Ketentuan Kerjasama *Merchant*". Sanksi yang diterima oleh *merchant* dari pengaduan yang dilakukan oleh pemilik kartu hanya sampai diberikan sanksi administratif dengan teguran sampai sanksi tegas seperti dilakukannya penghentiannya kerjasama.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. *Simpulan*

Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen yang merupakan suatu wujud dari perlindungan oleh pemerintah kepada konsumen yang diatur melalui UU No. 8 Tahun 1999 serta peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh otoritas moneter dalam hal ini yaitu BI dan OJK. Adapun pemberian perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah dibagi menjadi dua klasifikasi yaitu; Pertama, perlindungan hukum bersifat preventif yang memiliki tujuan untuk pencegahan sengketa. Kedua perlindungan hukum bersifat represif yang perlindungan dengan arah pengupayaan penyelesaian sengketa yang dimana penerapannya dilakukan dengan pemberian sanksi kepada pelaku pelanggaran guna memberikan pemulihan hukum keadaan sebenarnya. Kepada nasabah yang memiliki kartu kredit diberikan perlindungan hukum yang dikategorikan menjadi tiga tahapan adapun yaitu: perlindungan sebelum transaksi, perlindungan saat transaksi, dan perlindungan setelah transaksi. Sanksi hukum yang berkaitan terhadap adanya pengenaan tambahan biaya atau *surcharge* yang dibebankan kepada pemilik *credit card* yang dilakukan *merchant* atau pemilik usaha yang telah diatur Pasal 8 ayat 2 dalam Peraturan BI APMK dimana mengakibatkan pemilik kartu kredit yang mengalami kerugian dapat diselesaikan melalui penyelesaian jalur litigasi dan non litigasi. Kerugian yang dialami pemilik kartu kredit dapat dilaporkan kepada bank penerbitan yang bersangkutan atau bisa kepada Bank Indonesia. Namun pada keadaan sudah dilaporkan dan kerugian tidak dapat dikembalikan, maka BI dapat memberikan sanksi administratif seperti teguran sehingga dapat dihentikannya kerjasama APMK karena *merchant* atau pemilik usaha sering tidak mengindahkan ketentuan-ketentuan yang telah diatur yang merugikan kartu kredit. Pengaduan pemilik kartu kredit yang merasa rugi dianggap masih sulit dilakukan karena pengaduan harus dilakukan dengan

memberikan bukti bahwa kerugian yang dialaminya harus benar dari *merchant* atau pemilik usaha sehingga dari sisi penegakan hukum kurang adanya.

2. *Saran*

Kepada masyarakat dalam hal ini pemilik kartu kredit yang merasa mengalami kerugian diharapkan untuk kritis dan cerdas dalam memahami aturan biaya tambahan yang diberikan oleh pihak yang berkaitan sebagaimana yang ditetapkan dalam aturan BI. Dari sisi masyarakat diharapkan pula untuk tetap waspada dan hati-hati ketika terdapat *merchant* atau pemilik usaha yang melakukan penyalahgunaan aturan biaya tambahan yang bertujuan untuk meminimalisir kerugian yang dialami. Kepada pemerintah dimana dalam penyelesaian kasus yang berkaitan ini khususnya BI sebagai regulator diharapkan memastikan peraturan yang ditetapkan oleh BI sendiri harus diberlakukan adil untuk seluruh nasabah yang ada baik itu nasabah yang sudah lama maupun nasabah yang baru memegang kartu kredit dalam seluruh *merchant* atau pemilik usaha yang menggunakan EDC. BI juga diharapkan berkoordinasi dengan OJK dan lembaga lain yang berkepentingan untuk melakukan pemantauan agar peraturan oleh BI yang ditetapkan dengan norma-norma dan hukum yang sebisanya bersifat mengikat. Serta perlu ditetapkan pengaturan hukum khusus dalam penegakan perlindungan konsumen untuk pemilik kartu kredit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugerah, L. A. L. I., & Purnama, D. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Kartu Debit Terkait Pembebanan Biaya Tambahan Pada Mesin EDC (Electronic Data Captured). *Media Iuris*, 3(1), 39–56.
- Atmadja, I Dewa Gede Budiarta, I. N. P. (2018). *Teori-Teori Hukum*. Setara Press, Malang.
- Atmadja, I Dewa Gede Budiarta, I. N. P. (2019). *Sistematika Filsafat Hukum*. Setara Press, Malang.
- Fuady, M. (1995). *Hukum tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ibrahim, J. (2004). *Kartu Kredit: Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*. Refika Aditama, Bandung.
- Kristipabawni, T. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Badamai Law Journal*, 3(2), 283–301.
- Miru, A. (2013). *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Mu'awwanah, U. (2020). Pendekatan Yuridis-Empiris Bagi User Apmk Terdampak Surcharge Pada Transaksi Elektronik Data Captured. *Jurnal Al-Tsaman*, 2(2), 1–16.
- Pratiwi, D. R., Yetti, & Afrita, I. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Transaksi Perbankan. *Legal Standing*, 4(2), 206–223.
- Susanti, D. O., & Efendi, A. (2014). *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Warjiyo, P. (2004). *Bank Indonesia Bank Sentral Republik Indonesia (Sebuah Pengantar)*. STIE Indonesia Banking School, Jakarta.
- Wulandari, A. S. R., & Tadjuddin, N. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mitra Wacana Media, Jakarta.