



TANGGUNG JAWAB BANK PENERBIT (*CARD ISSUER*) TERHADAP KERUGIAN NASABAH KARTU KREDIT AKIBAT PENCURIAN DATA (*CARDING*) DALAM KEGIATAN TRANSAKSI

Annisa Aprilia WD*, Paramita Prananingtyas, Budiharto
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : annisaawd21@gmail.com

Abstrak

Seiring berjalannya waktu dan kecanggihan teknologi, banyak menyebabkan berbagai masalah terutama dibidang jasa keuangan khususnya penggunaan kartu kredit. Penyalahgunaan penggunaan data kartu kredit kerap menyebabkan pengguna kartu kredit (*card holder*) mengalami kerugian. Pencurian data nasabah (*carding*) merupakan salah satu kejahatan dibidang kartu kredit yang sangat merugikan nasabah pemegang kartu kredit. Penelitian ini akan menjawab masalah mengenai tanggung jawab bank penerbit (*card issuer*) dalam penyelenggaraan kegiatan pembayaran menggunakan kartu kredit dan tanggung jawab bank penerbit (*card issuer*) dalam menyelesaikan masalah pencurian data kartu kredit (*carding*). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Berdasarkan pada hasil penelitian perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Pemberian informasi melalui media cetak maupun elektronik tersebut ternyata tidak menguntungkan nasabah kartu kredit khususnya pada saat penandatanganan aplikasi, hubungan hukum yang timbul tidak seimbang, demikian pula dengan cara tanggungjawab bank sebagai pemberi jasa kartu kredit atas kerugian yang diderita nasabahnya akibat kejahatan pencurian data (*carding*) dirasa belum memuaskan pihak nasabah. Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak Bank hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya. Kondisi yang seimbang antara bank dengan nasabah akan mewujudkan perlindungan hukum sebagaimana diharapkan. Pemerintah meskipun sekarang ini telah mensahkan UU No. 11 Tahun 2003 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik namun pada kenyataannya peran dari UU tersebut dirasakan belum efisien. UU yang ada dirasakan belum cukup untuk melindungi masyarakat dan pihak – pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representatif yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan dengan menggunakan kartu kredit khususnya pencurian data kartu kredit (*carding*).

Kata kunci : Kartu Kredit, Pencurian Data (*Carding*), TanggungJawab Bank

Abstract

Over time and technological sophistication, many cause a variety of problems, especially in the field of financial services, especially credit cards. Misuse of credit card data usage often causes users credit card (card holder) suffered losses. Theft of customer data (carding) is one of the crimes in the field of credit cards were very detrimental to credit card holders. This study will answer the question about the responsibility of the issuing bank (card issuer) in the implementation of payment by credit card activity and responsibility of the issuing bank (card issuer) in solving the problem of credit card theft (carding). This study uses metode normative juridical approach. Based on the research of legal protection against credit card customers are not running as it should. Provision of information through print and electronic that are not lucrative credit card customers, especially at the signing of the application, the legal relationship arising out of balance, similarly to the way the responsibility of the bank as a service provider a credit card for losses suffered its customers due to the crime of theft of data (carding) deemed not to satisfy the customer. Efforts legal protection against credit card customers can only be realized with the participation of various parties. Parties should be more proactive customers to know their rights and obligations and also the Bank should be more open and improve its performance.

Conditions were balanced between the bank and its customers will realize the legal protection as expected. The government though has now passed Law No. 11 Year 2003 on Information and Transactions electronic but in fact the role of the law is felt not efficient. The existing law is felt not enough to protect the community and the parties - the interested parties, it still needs a more representative formulation that can reach all forms of crime by using a credit card, especially a credit card theft (carding).

Keywords : Credit Card, Credit Card Theft (Carding), Responsibility Bank

I. PENDAHULUAN

Perkembangan nalat pembayaran dengan menggunakan kartu plastik yang sudah semakin meluas mempengaruhi berbagai kemudahan bertransaksi, yang meliputi kartu kredit, kartu *Automatic Teller Machine* (ATM), kartu debit, kartu Prabayar, dan atau kartu lainnya yang dipersamakan dengan itu. Hal demikian terjadi disebabkan karena kepraktisan, efisien dan cenderung relatif aman bagi nasabah. Hampir setiap lembaga perbankan telah memberikan jasa pelayanan perbankan menggunakan kartu.¹ Kartu ATM, Kartu Debit dan Kartu Kredit ini merupakan kartu yang digunakan untuk melakukan pembayaran maupun penarikan uang tunai dan/atau pemindahan dana. Pengertian kartu yang jelas sebenarnya pun ditetapkan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012.

Dalam Peraturan tersebut menyebutkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) disebutkan pada Pasal 1 angka 4 yaitu: "Kartu Kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas

kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembayaran dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit dan *acquirer*, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran."

Penggunaan kartu kredit di Indonesia mulai marak setelah deregulasi perbankan dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1251/KMK.013/1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 20 Desember 1988, di mana bisnis kartu kredit digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan. Penerbit kartu kredit internasional yang mengembangkan jaringan di Indonesia, *Visacard International* dan *Mastercard International* bekerjasama dengan bank-bank nasional dalam merebut pangsa pasar. Perkembangan yang pesat diikuti pula oleh penerbit lainnya, yaitu *Amexcard*, *BCA Card*, *Procard*, dan beberapa kartu lainnya yang diterbitkan oleh bank-bank.²

¹Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hal.402.

²*Ibid.*, hlm. 13

Kartu kredit ini sebenarnya dapat memberikan manfaat yang baik dengan kemudahannya, namun dapat juga menimbulkan kejahatan bisnis. Kejahatan tidak hanya di dunia nyata (*real*), tetapi juga ada di dunia maya (*virtual*) dengan bentuk yang berbeda dengan wajah kejahatan yang konvensional karena telah diperluas sedemikian rupa. Keberadaan suatu kejahatan identik dengan keberadaan manusia itu sendiri, meskipun ada kemungkinan bentuk atau tipe kejahatan dari tiap-tiap masyarakat berbeda.³

Pencurian data kartu kredit (*carding*) merupakan bagian kejahatan dunia maya (*cyber crime*) dalam transaksi perbankan yang menggunakan sarana internet sebagai basis transaksi khususnya sistem layanan perbankan berbasis online. Terjadinya pencurian data kartu kredit (*carding*) oleh pelaku pencurian data kartu kredit (*carder*) dengan cara memperoleh data kartu kredit secara tidak sah dengan memanfaatkan teknologi informasi (*Internet*) yaitu menggunakan nomor kartu kredit orang lain untuk melakukan pemesanan barang secara online. Komunikasi awalnya dibangun melalui e-mail untuk menanyakan kondisi barang dan melakukan transaksi. Setelah terjadi kesepakatan, pelaku memberikan nomor kartu kreditnya dan penjual mengirimkan barangnya. *Carding* sendiri merupakan tindakan pidana yang bersifat *illegal interception*, dan kemudian menggunakan nomor kartu kredit tanpa kehadiran fisik kartunya

untuk belanja di toko *online* (*forger*).

Berdasarkan uraian diatas, maka akan dilakukan penulisan hukum dengan judul :

TANGGUNG JAWAB BANK PENERBIT (CARD ISSUER) TERHADAP KERUGIAN NASABAH KARTU KREDIT AKIBAT PENCURIAN DATA (CARDING) DALAM KEGIATAN TRANSAKSI

A. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah tanggung jawab bank penerbit (*card issuer*) dalam penyelenggaraan kegiatan pembayaran menggunakan kartu kredit ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab bank penerbit (*card issuer*) dalam menyelesaikan masalah pencurian data kartu kredit (*carding*) ?

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tanggung jawab bank penerbit (*card issuer*) dalam menyelenggarakan kegiatan pembayaran menggunakan kartu kredit.
2. Mengetahui tanggung jawab bank penerbit (*card issuer*) dalam menyelesaikan masalah pencurian data kartu kredit (*carding*).

II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini bersifat deskriptif analisis. Deskriptif analisis adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang,

³Agus Rahardjo, *Cybercrime, Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 31

berdasarkan fakta – fakta yang tampak.⁴

Objek yang diteliti dalam skripsi yang berjudul “ tanggung jawab bank penerbit (*card issuer*) terhadap kerugian nasabah kartu kredit akibat pencurian data (*carding*) dalam kegiatan transaksi ” adalah mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan kartu kredit, terutama mengenai tanggung jawab PT. Bank Negara Indonesia, Tbk cabang Semarang, sebagai penerbit kartu kredit dan perlindungan hukum nasabah pengguna kartu kredit PT. Bank Negara Indonesia, Tbk cabang Semarang.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari Bank Negara Indonesia (BNI) dengan teknik wawancara. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara terarah. Wawancara terarah ini mempergunakan daftar pertanyaan yang disiapkan terlebih dahulu.⁵

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Dalam *purposive sampling*, pemilihan sekelompok subjek atas ciri – ciri atau sifat – sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri – ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.⁶

Metode analisa data adalah cara yang digunakan untuk menelaah dan menguraikan data sehingga diperoleh simpulan. Metode analisis data yang

digunakan adalah metode analisis data kualitatif.

Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif, dengan pengertian bahwa data – data yang dihasilkan dapat memberikan gambaran yang sesuai dengan kenyataan. Maka analisis datanya merupakan analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh dan disusun secara sistematis kemudian dianalisa secara kualitatif.⁷ Metode kualitatif ini berorientasi pada upaya eksplorasi penemuan dengan logika deduktif. Bersifat deduktif, berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan data yang lain.⁸ Sehingga data yang berasal dari Bank Negara Indonesia (BNI) yang berupa wawancara dihubungkan dengan data yang berasal dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier sehingga mempunyai komparasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggungjawab Bank Penerbit (*Card Issuer*) dalam Penyelenggaraan Kegiatan Pembayaran Menggunakan Kartu Kredit

Bank Penerbit (*Card Issuer*) Adalah Bank atau Lembaga Selain Bank (LSB) yang mengeluarkan kartu kredit dan/atau debit.⁹ Melakukan kegiatan penerbitan APMK dan

⁴ Soejono dan Abdurahman, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2003), Hal. 23.

⁵ Burhan Ashsofa, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), Hal. 6

⁶ *Ibid*, hal. 106.

⁷ Ronny Hanitijo Soemitro, *Op.cit*, Hal. 250.

⁸ Bambang Sunggono, *Op.cit*, Hal. 43.

⁹ Peraturan Bank Indonesia nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Pasal 1 Angka 9.

Uang Elektronik ini adalah berdasarkan izin dari Bank Indonesia. Khusus untuk lembaga selain bank yang bertindak sebagai penerbit kartu harus mempunyai izin dari Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Dalam penerbitan kartu kredit, kita dapat melihat pertanggung jawaban pihak penerbit dari dua sisi yaitu melalui aspek perjanjian dan aspek peraturan perundangan yang berlaku. Jika melihat dari aspek hukum perjanjian maka sudah jelas hak dan kewajiban serta tanggung jawab dari para pihak diatur jelas pada klausa-klausa yang ada dalam perjanjian tersebut. Terkait dengan isi dari perjanjian penerbitan kartu kredit ini, sebuah perjanjian haruslah berpedoman kepada peraturan yang berlaku. Jika isi dari perjanjian bertentangan dengan suatu peraturan perundangan maka perjanjian tersebut dapat dianggap batal demi hukum, dikarenakan melanggar syarat sahnya perjanjian sebagaimana yang diatur pada pasal 1320 ayat (4) KUHPerdota tentang kausa yang halal dan pasal 1337 KUHPerdota tentang isi perjanjian tidak boleh berlawanan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Maka dari itu pihak penerbit kartu kredit dalam hal ini Bank BNI selaku pelaku usaha wajib mengikuti aturan-aturan yang terdapat pada UU PK dalam

melaksanakan tanggung jawabnya¹⁰.

Tanggung jawab dari Bank BNI ini dalam rangka menerbitkan alat pembayaran kartu kredit juga diatur pada beberapa pasal PBI APMK.

Tanggung jawab ini juga diatur pada pasal 1367 alinea 1 KUHPerdota yang mengatakan *“Seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan barang – barang yang berada di bawah pengawasannya”*.

2. Tanggung Jawab Bank Penerbit (*Card Issuer*) Dalam Menyelesaikan Masalah Pencurian Data Kartu Kredit (*Carding*)

Penyelesaian terhadap penggunaan kartu kredit yang macet, *billing* yang tidak sesuai, pemotongan atau debet yang dilakukan lebih dari satu kali tanpa sepengetahuan nasabah dan juga bunga yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada saat melakukan kesepakatan bahkan kerugian nasabah akibat kejahatan kartu kredit maka penyelesaiannya dilakukan secara damai atau kesepakatan antar kedua belah pihak.

Menurut Johanes Gunawan, perlindungan hukum atau tanggung jawab bank terhadap nasabah selaku

¹⁰Wawancara dengan Devi R, Staff BNI Card Center Semarang, 30 Januari 2017

konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*pre purchase*) atau sesudah terjadinya transaksi (*post purchase*). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara¹¹:

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang – undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang – undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan hukum sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan – batasan dan ketentuan – ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Maksudnya bank selaku pelaku usaha telah memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit melalui peraturan perundang – undangan. Peraturan perundang – undangan yang dimaksud antara lain Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang – Undang Perbankan, bank dalam memberikan kredit dan

melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara – cara yang tidak merugikan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank. Selain itu untuk kepentingan nasabah, bank juga menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

2. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati – hati dan waspada dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dalam hal ini Bank BNI telah memberikan perlindungan hukum melalui cara *Voluntary Self Regulation*. Bank BNI telah membuat peraturan sendiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Peraturan tersebut adalah Budaya Kerja Bank BNI, salah satunya adalah Bank BNI selaku pelaku usaha memberikan *service excellent* dimana intern Bank BNI sepakat untuk memberikan pelayanan unggul dan kenyamanan kepada nasabah. Pelayanan unggul di sini adalah pelayanan untuk menangani nasabah secara cepat dan akurat. Selain itu, jika nasabah merasa kurang

¹¹ Johannes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999, hal.3

puas dalam pelayanan Bank BNI maka nasabah dapat mengajukan komplain dan Bank BNI akan mendengarkan keluhan nasabah tersebut. Keluhan nasabah dapat disampaikan melalui kotak saran yang sudah disediakan oleh Bank BNI, ataupun melalui petugas *Front Office* atau unit yang menangani komplain nasabah.

Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen setelah terjadinya transaksi (*conflict / post purchase*) adalah perlindungan hukum yang diberikan untuk melindungi konsumen sesudah adanya konflik, dimana menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum (UUPK Pasal 45 ayat 1) ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 45 ayat 2).

Selain konsep yang dikemukakan oleh Johannes Gunawan tersebut, berdasarkan pada hasil penelitian tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah kartu kredit terbagi dalam tiga tahap, yaitu :

1. Tahap Pra Transaksi

Tahap pra transaksi adalah suatu tahap yang dilakukan sebelum adanya transaksi atau perjanjian dengan konsumen,

yaitu keadaan – keadaan atau peristiwa – peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan kepada konsumen.

Pada tahap pra transaksi bank BNI selaku pelaku usaha melakukan pengenalan dan penawaran terhadap produk dan penawaran produk kartu kredit secara langsung kepada calon nasabah melalui berbagai cara, diantaranya adalah melalui pemberian informasi mengenai produk kartu kredit tersebut yang dilakukan melalui penyebaran booklet-booklet maupun pemberitaan pada iklan dimedia cetak atau elektronik yang memberikan berbagai macam fasilitas yang nasabah dapatkan jika menggunakan kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank BNI. Hal ini dimaksudkan supaya menarik minat nasabah.

Pada tahap pra transaksi, sesuai dengan haknya sebagai konsumen, calon nasabah kartu kredit mencoba untuk mencari informasi mengenai produk kartu kredit yang diinginkannya, dan kewajiban dari bank selaku pelaku usaha adalah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut.

Bank BNI memberikan informasi mengenai produk kartu kredit yang berupa informasi mengenai syarat – syarat yang harus dipenuhi, jenis kartu kredit yang ditawarkan, hak dan kewajiban sebagai pemegang kartu, risiko yang akan timbul dari penggunaan kartu kredit serta informasi mengenai penyampaian

keluhan kerugian yang diharapkan dapat mengurangi kerugian yang timbul akibat dari penggunaan kartu kredit Bank BNI sebagai bentuk pertanggungjawaban Bank BNI dalam melindungi nasabahnya dari kerugian yang tidak diinginkan.

2. Tahap Transaksi Konsumen

Tahap transaksi konsumen adalah tahap dimana antara konsumen dan pelaku usaha telah melakukan suatu perikatan. Dalam penerbitan dan penggunaan kartu kredit, tahap ini berada pada tahap penerbitan kartu kredit. Pada tahap ini pemohon kartu kredit diberi sebuah aplikasi atau formulir untuk diisi. Aplikasi atau formulir telah dibuat secara standar oleh Bank BNI. Ketentuan – ketentuan yang ada dalam aplikasi atau formulir telah ditentukan oleh pihak bank. Pemohon kartu kredit yang ingin membuat kartu kredit hanya dapat menyetujui ketentuan – ketentuan yang telah tercantum dalam lembar formulir tersebut. Nasabah hanya mengikuti ketentuan bank. Hal ini menunjukkan adanya pembatasan kewajiban dan hak salah satu pihak, sebab nasabah sama sekali tidak ikut serta di dalam menentukan isi perjanjian dalam format aplikasi tersebut serta terdorong oleh kebutuhan nasabah yang terpaksa harus menerima isi format tersebut¹².

3. Tahap Sesudah Transaksi

Tahap sesudah transaksi adalah merupakan tahap

penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah apabila terjadi pengaduan, sengketa atau masalah. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan terhadap perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.

Kerugian kartu kredit dapat diakibatkan oleh pemalsuan kartu kredit. Hal ini akan mengakibatkan penerbit maupun pemegang kartu mengalami kerugian. Kejahatan seperti itu sering digolongkan sebagai kejahatan “kerah putih” (*white collar crime*), yakni suatu kejahatan yang dilaksanakan oleh orang – orang intelek¹³.

Dalam skripsi ini memfokuskan pada kejahatan kartu kredit yaitu *carding*. Pengertian dari kejahatan kartu kredit berupa *carding* yaitu merupakan salah satu bentuk pencurian informasi kartu kredit milik orang lain untuk kemudian dimanfaatkan pelaku kejahatan dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa maupun pencairan nominal saldo yang terdapat pada kartu kredit ke dalam rekening pelaku melalui *online payment gateway*.

Pada dasarnya, ada dua jenis model transaksi yang rawan terjadi pencurian informasi kartu kredit (*carding*), antara lain¹⁴:

1. *Card present*.

¹³Munir Fuady, *Op.cit*, hal 239

¹⁴<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50fed8ebcbd7d/langkah-langkah-agar-terhindar-kejahatan-carding>, diakses pada 1 Februari 2017.

¹²Mariam Darius Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, Hal. 50-51

Pada jenis transaksi *card present*, pelaku mendapatkan informasi kartu kredit korbannya dengan teknik *skimming* menggunakan *card skimmer*. *Card skimmer* adalah alat yang mampu merekam data/informasi pada kartu kredit. Karena ukuran alatnya cukup kecil, biasanya pelaku menyembunyikan alat tersebut di bawah meja kasir. Pelaku mengambil data-data kartu kredit korbannya dengan cara menggesekkan kartu kredit pada *card skimmer* sesaat setelah dilakukan transaksi pada mesin EDC.

2. *Card not-present*.

Transaksi tanpa menggunakan fisik kartu yang dilakukan secara *online* melalui internet atau melalui telepon (*mail order*). Transaksi ini lebih berisiko karena transaksi dilakukan tanpa menggunakan fisik kartu. Pelaku juga lebih mudah untuk mendapatkan data-data kartu kredit korbannya tanpa menggunakan alat tertentu. Teknik yang umum digunakan di antaranya yaitu *phishing* dan *hacking*.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap responden, mereka yang pernah mengalami kerugian atas penggunaan kartu kredit akan memberitahukan kerugian atas penggunaan kartu kredit kepada Bank BNI selaku penerbit melalui BNI *Card Center*. Kerugian yang dialami nasabah dapat terjadi karena kesalahan nasabah sendiri maupun kesalahan sistem perbankan. Keluhan atas kerugian yang dialami nasabah akan disampaikan kepada Bank BNI

Cosumer Cards Groups. Keluhan nasabah akan disampaikan melalui jaringan *online* yang tersambung pada Bank BNI *Consumer Cards Groups*. Kemudian Bank BNI akan menindak lanjuti keluhan nasabah dan mengklarifikasi dengan keadaan yang sesungguhnya. Setelah Bank BNI menyelesaikan masalah nasabah maka yang akan memberitahukan kepada nasabah adalah BNI *Card Center* yang sebelumnya telah menerima keluhan nasabah.

Jika kerugian yang dialami nasabah merupakan kesalahan atau kelalaian Bank BNI maka Bank BNI akan menyelesaikan masalah tersebut. seperti kerugian atas adanya tagihan transaksi dalam *Billing Statement* atau *e – Billing* namun nasabah tidak melakukan transaksi tersebut, Bank BNI akan menghapus tagihan tersebut setelah mengadakan verifikasi dengan penjual dan *acquirer*. Hal itu merupakan tanggung jawab pelaku usaha seperti yang termuat dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK. Isi dari Pasal 19 ayat 1 UUPK yaitu “*pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan*”.

Dengan menerima keluhan nasabah atas kerugian yang dialaminya dan menyelesaikan permasalahan tersebut dengan jalan damai berarti Bank BNI telah bertanggungjawab atas penyelenggaraan kartu kredit serta bertanggungjawab atas kerugian nasabahnya. Apabila nasabah merasa dengan jalan damai permasalahannya belum dapat diselesaikan maka

nasabah dapat menempuh jalur lain untuk menyelesaikannya yaitu dengan mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha.

Penyelesaian permasalahan nasabah kartu kredit yang dirugikan dapat mengajukan gugatan perdata maupun pidana ke Pengadilan Negeri yang ditujukan kepada pelaku usaha. Selain itu cara lain yang dapat dilakukan nasabah yaitu melalui jalur luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

IV. KESIMPULAN

1. Dalam penerbitan kartu kredit tanggung jawab pihak bank penerbit dapat dilihat dari dua sisi yaitu melalui aspek perjanjian dan aspek peraturan perundangan yang berlaku. Tanggungjawab dari aspek hukum perjanjian diatur dengan jelas pada klausa-klausa yang ada dalam perjanjian penerbitan kartu kredit. Terkait dengan isi dari perjanjian penerbitan kartu kredit ini, sebuah perjanjian haruslah berpedoman kepada peraturan yang berlaku. Jika isi dari perjanjian bertentangan dengan suatu peraturan perundangan maka perjanjian tersebut dapat dianggap batal demi hukum. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penyelenggaraan pembayaran menggunakan kartu kredit pihak bank penerbit harus tunduk pada peraturan – peraturan yang berkaitan dengan perbankan, lembaga pembiayaan, peraturan – peraturan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan peraturan berkenaan dengan perlindungan konsumen.

2. Tanggung jawab bank penerbit (*card issuer*) dalam menyelesaikan masalah pencurian data kartu kredit (*carding*) terbagi dalam tiga tahap yaitu tahap pra transaksi, dimana Bank penerbit wajib memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk kartu kredit yang berupa informasi mengenai syarat – syarat yang harus dipenuhi, jenis kartu kredit yang ditawarkan, hak dan kewajiban sebagai pemegang kartu, risiko yang akan timbul dari penggunaan kartu kredit serta informasi mengenai penyampaian keluhan kerugian yang diharapkan dapat mengurangi kerugian yang timbul akibat dari penggunaan kartu kredit bank penerbit yang bersangkutan sebagai bentuk pertanggung jawaban bank penerbit dalam melindungi nasabahnya dari kerugian yang tidak diinginkan. Tahap berikut adalah tahap transaksi konsumen, tahap dimana antara konsumen dan pelaku usaha telah melakukan suatu perikatan dalam penerbitan dan penggunaan kartu kredit, tahap ini berada pada tahap penerbitan kartu kredit. Pada tahap transaksi ini terdapat adanya tanggung jawab pelaku usaha. Tanggungjawab yang dimaksud adalah bentuk tanggung jawab kontraktual (*Contractual Liability*) karena dalam tahapan transaksi ini perlunya tanggung jawab kontraktual yang harus dimiliki oleh bank selaku pelaku usaha. Tahap terakhir adalah tahap sesudah transaksi yang

merupakan tahap penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah apabila terjadi pengaduan, sengketa atau masalah. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan terhadap perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Penyelesaian masalah antara bank dan nasabah dapat ditempuh dengan dua cara. Cara yang pertama adalah cara damai yaitu bank akan menyelesaikan sendiri masalahnya dengan nasabah yang mengalami kerugian baik dengan cara ganti rugi maupun memberikan kompensasi. Cara penyelesaian yang kedua adalah menggunakan jalur, apabila nasabah merasa dengan jalan damai permasalahannya belum dapat diselesaikan maka nasabah dapat menempuh jalur lain untuk menyelesaikannya yaitu dengan mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha. Penyelesaian permasalahan nasabah kartu kredit yang dirugikan dapat mengajukan gugatan perdata maupun pidana ke Pengadilan Negeri yang ditujukan kepada pelaku usaha. Selain itu cara lain yang dapat dilakukan nasabah yaitu melalui jalur luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

V. DAFTAR PUSTAKA

Abdurachman, A., *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*, (Jakarta: Pradya Paramita, 1991).

Ahmad Mini dan Sutarman Yodo, *Prinsip – Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Surabaya: Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, 2000).

Ali, Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).

Ashsofa, Burhan, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004).

Badruzaman, Marian Darus, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994).

Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku, (Jakarta: 1980).

Departmen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1985).

Dinau, Alidamar, *Kartu Kredit Bukan Sekedar Status Simbul*, (Bandung: Mandar Maju, 1989).

Djumhana, Muhamad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006).

Fuady, Munir, *Hukum Tentang Pembiayaan (Dalam Teori dan Praktek)*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002).

Gozali, Djoni S dan Usman Rachmadi, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

Gunawan, Johannes, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999).

- Hardjo, Wahyono, *Kartu Kredit dalam Kaitannya dengan Sistem Pembayaran*, (Pro Justitia Nomor 1 Tahun X Januari, 1992).
- Hartono, Sri Redjeki, *Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1994).
- Handout Customer Service Training Kartu Kredit Bank BNI.
- Hanitijo Sumitro, Ronny, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990)
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2012).
- Ibrahim, Johannes, *Kartu Kredit - Dilematis Antara Kotrak dan Kejahatan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2010)
- Nasution, Az., *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995).
- Patrik, Purwahid, *Dasar – Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari undang – undang)*, (Bandung: Mandar Maju, 1994).
- Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, (Bandung: Mandar Maju, 2011)
- Rahardjo, Agus, *Cybercrime, Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002).
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bankti, 2006)
- _____, *Analisis Terhadap Iklan dan Praktik Periklanan Menurut Hukum Indonesia*, (Jakarta: Majalah Ilmiah Unika Atmajaya, LP.Atmajaya, 1999).
- Simanjuntak, Emmy Pangaribuan, *Bahan Penataran Dosen Hukum Dagang*, (Yogyakarta: UGM, 1996).
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984).
- Soejono dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010).
- Subekti, R., *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Interm, 1983).
- Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003)
- Suparmono, *Perbankan dan Masalah Kredit*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009).
- Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993).
- Sutedi, Adrian, *Hukum Perbankan, Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan*,



(Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

_____, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008)

Suyatno, Thomas, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996).

Suyanto, Thomas, dkk, *Lalu Lintas Pembayaran Dalam dan Luar Negeri Jilid 1*, (Jakarta: Intermedia, 1988).

Widiyono Try, *Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006).

Jurnal :

Aries J, dan Endah Lestari, S.H., M.H., (2010), *Tinjauan Yuridis Kejahatan Penggunaan Kartu Kredit Di Indonesia*, XVIII (18).

Leo T. Panjaitan, (2012), *Analisis Penanganan Carding dan Perlindungan Nasabah dalam Kaitannya dengan Undang - Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008*, 3 (1).