



**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH
KARTU DEBIT AKIBAT TAMBAHAN BIAYA (SURCHARGE)
SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI PEMBAYARAN
(STUDI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA)**

Syavira Rani Arimawati*, Budiharto, Hendro Saptono
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail: syavira.arimawati@gmail.com

Abstrak

Dunia perbankan merupakan hal yang sudah tidak asing dalam kehidupan saat ini. Adanya perbankan telah memberikan pengaruh yang besar terhadap perekonomian suatu negara. Pihak Bank saling berlomba menawarkan fasilitasnya. Salah satu fasilitasnya adalah kemudahan bertransaksi dengan menggunakan kartu debit atau kartu kredit. Penarikan tambahan biaya (*surcharge*) saat melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu debit yang dilakukan oleh *merchant* merupakan salah satu hal yang dilarang Bank Indonesia yang dituangkan dalam PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan kartu. Hal ini dianggap merupakan tindakan yang merugikan sebagaimana dikatakan dalam pasal 8 ayat 2 aturan tersebut. Hubungan hukum antara nasabah dengan bank penerbit kartu debit didasarkan atas dasar perjanjian diantara kedua belah pihak. Perjanjian yang terjadi adalah perjanjian pinjam-meminjam dana yang diatur dalam pasal 1754 KUHperdata dan Perjanjian pemberian kuasa dalam pasal 1792-1819 KUHperdata. Adapun mengenai tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak Bank sebagai pihak yang telah diberi kepercayaan oleh nasabah akan dilakukan dalam bentuk memutus perjanjian dengan *merchant* terkait dan mengembalikan nominal dana nasabah yang dijadikan tambahan biaya (*surcharge*).

Kata kunci: Tanggung Jawab; Bank; Surcharge

Abstract

The world of banking is something that is already familiar in today's life. The existence of banks has had a big influence on the economy of a country. The Bank competes with each other to offer facilities. One of the facilities is the ease of transactions using a debit card or credit card. Withdrawal of additional fees (surcharge) when making a payment transaction using a debit card made by merchants is one of the things that is prohibited by Bank Indonesia as outlined in PBI Number 11/11 / PBI / 2009 concerning the Carrying Out of Activities by Using Payment Cards. This is considered an adverse action as stated in article 8 paragraph 2 of the rule. The legal relationship between the customer and the debit card issuing bank is based on an agreement between the two parties. The agreement that took place was a loan-lending agreement regulated in article 1754 of the KUHperdata and Agreement of granting power in articles 1792-1819 KUHperdata. While the responsibility carried out by the Bank as a party that has been given trust by the customer will be carried out in the form of severing the agreement with the related merchant and returning the nominal customer funds which are made into an additional fee (surcharge).

Keywords: Responsibility; Bank; Surcharge

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia terus berusaha mewujudkan prinsip masyarakat yang adil, makmur, serta sejahtera dalam hal ini sangat erat hubungannya diwujudkan dengan pembangunan secara keseluruhan dalam berbagai aspek. Salah satunya dalam bidang perekonomian. Pembangunan tersebut dilaksanakan agar dapat di nikmati setiap warga negara Indonesia secara merata. Salah satu penggerak dan pendorong dalam perwujudan pembangunan dalam bidang perekonomian adalah dari sektor perbankan.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara, dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹ Lembaga ini di tuntut untuk mampu mewujudkan tujuan perbankan nasional sebagaimana terkandung dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan yaitu menunjang pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Dunia perbankan selalu mengalami kemajuan seiring pengaruh era globalisasi yang menyebabkan perkembangan ilmu dan teknologi. Contohnya, dimana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut dalam rangka melayani nasabahnya

dengan baik. Dengan demikian tuntutan bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah terus bertambah pula. Pihak perbankan saling berlomba menawarkan fasilitas-fasilitas yang mereka sediakan demi untuk dapat bersaing dan mendapat perhatian dari masyarakat.

Salah satu fasilitas yang diberikan yaitu berupa kartu debit sebagai alat pembayaran digital yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Masyarakat memilih kartu ini dengan alasan kemudahan daripada harus menggunakan uang secara tunai. Sistem pembayaran menggunakan fasilitas kartu ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, waktu yang lebih fleksibel. Transaksi tersebut tentu saja tidak dapat dilakukan di sembarang *merchant*. Transaksi ini hanya dapat dilakukan di *merchant* yang memiliki jaringan kartu debit dari masing-masing bank yang bersangkutan. *Merchant* tersebut terlebih dahulu telah melakukan kerja sama dengan pihak bank yang menyediakan pembayaran menggunakan fasilitas kartu debit.

Lembaga perbankan sebagai lembaga kepercayaan masyarakat harus dapat memberikan perlindungan atau rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna jasa bank yang dalam hal ini disebut sebagai nasabah. Namun disayangkan hingga saat ini posisi dan kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik. Pada lain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri. Adanya perlindungan hukum bagi nasabah

¹Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2005), hlm 18.

selaku konsumen di bidang perbankan menjadi urgen, karena secara factual kedudukan antara para pihak seringkali tak seimbang.²

Penggunaan kartu debit sebagai alat transaksi pembayaran yang diharapkan lebih memberikan keuntungan nyatanya dalam praktik tidak berjalan sebagai mana mestinya. Hal ini dapat dilihat adanya peristiwa yang dialami salah satu nasabah yaitu ketika ia akan melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu debit miliknya ia dikenakan tambahan biaya (*surcharge*) oleh pihak *merchant*. Praktik penarikan tambahan biaya ini merupakan tindakan yang dilarang oleh Bank Indonesia.

Mengenai larangan praktik penarikan tambahan biaya (*surcharge*) diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Pasal 8 angka 2 dari PBI tersebut yang berbunyi “*Acquirer wajib menghentikan kerja sama dengan pedagang yang melakukan tindakan yang dapat merugikan*”. Bunyi pasal tersebut berhubungan dengan kasus adanya tindakan pedagang (*merchant*) yang merugikan berupa penarikan tambahan biaya (*surcharge*) pada

saat nasabah melakukan transaksi pembayaran.

Dengan adanya hal ini tentu nasabah mengalami kerugian dan pihak bank

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan hukum antara nasabah dengan bank penerbit kartu debit ?
2. Bagaimana tanggung jawab bank bagi nasabah kartu debit yang mengalami kerugian akibat tambahan biaya (*surcharge*) pada saat melakukan transaksi pembayaran ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan hukum antara nasabah dengan bank penerbit kartu debit.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab bank terhadap nasabah kartu debit akibat tambahan biaya (*surcharge*) saat melakukan transaksi pembayaran.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan suatu metode. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah metode pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu pendekatan suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di

² David Y. Wonok, 2013, “*Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana.*” *Jurnal Hukum Universitas Sam Ratulangi*, hlm 65.

lapangan.³

Spesifikasi penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analitis yaitu penelitian yang menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.⁴

Mengenai metode pengumpulan data, data-data yang dikumpulkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data primer berupa hasil wawancara dengan pihak Bank BRI yang diwakilkan oleh *divisi E-banking and card* serta data sekunder berupa perundang-undangan dan buku, makalah, jurnal, dan kamus-kamus yang terkait dengan tema penelitian ini.

Metode analisis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul, sehingga diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984), hml 7.

⁴ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 25.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1. Profil Bank BRI

Bank BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang merupakan badan usaha milik negara (BUMN). Pada awalnya Bank BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Ara Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarkabnk der Inlandsche Hoofden atau sisebut Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto. Bank BRI ini merupakan suatu lembaga keuangan yang dapat melayani orang-orangberkebangsaan Indonesia (Pribumi). Bank ini di dirikan pada tanggal 16 Desember 1895.

Sejak berdiri pada tanggal tersebut maka hingga saat ini tanggal 16 Desember diperingati sebagai hari kelahiran Bank BRI. Sejarah perjalanan Bank BRI pada pasca kemerdekaan Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah perama di Republik Indonesia. Dalam masa perang memperjuangkan kemerdekaan paa tahun 1948. Kegiatan bank BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru dapat mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan beubah nama menjadi Bank Rakyat Serikat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Undang-Undang pokok perbankan dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan

Bank Negara Indonesia unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok Bank BRI sebagai bank umum.

2. PEMBAHASAN

1. Hubungan hukum diantara nasabah dengan bank penerbit kartu debit

Hubungan diantara keduanya merupakan suatu perikatan yang pad berlaku pada hukum perdata dan dapat dilihat dalam Kitab Undang-Undang Hukum perdata (*Burgelijk Wetboek*) terutama Buku Ketiga tentang Perikatan. Perikatan diatur dalam pasal 1233 KUHperdata yang berbunyi: “ *Perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang* ”. Perikatan diantara keduanya termasuk perikatan yang timbul dari persetujuan (perjanjian). Pengertian perjanjian terdapat dalam pasal 1313 KUHperdata yang berbunyi: “ *Perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih* ”. Dalam melaksanakan isi perjanjian, baik bank maupun nasabah tidak dibenarkan melakukan tindakan-tindakan yang merugikan pihak lain yang dapat menimbulkan sengketa atau permasalahan hukum. Perjanjian tersebut telah dibuat dalam bentuk tertulis yang dicetak dan berbentuk satu formulir. Perjanjian tersebut memuat ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dibuat oleh salah satu pihak yaitu Bank. Dengan

demikian, nasabah hanya tinggal memilih untuk menerima atau menolak menggunakan jasa perbankan di bank tersebut. Nasabah tidak mempunyai kewenangan untuk mengajukan syarat-syarat yang diinginkannya. Perjanjian ini disebut juga perjanjian standart atau perjanjian baku yang sifatnya “*take it or leave it*”⁵

Perjanjian Baku menurut Abdulkadir Muhammad adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pelaku usaha, yang distandarisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan dan ukuran.⁶ Artinya, tidak dapat diganti atau diubah lagi, karena produsen telah membuat atau mencetaknya dalam bentuk blanko tetap berupa naskah perjanjian lengkap dengan syarat-syarat perjanjian dan syarat-syarat baku yang wajib dipenuhi konsumen.

Secara umum Hubungan antara nasabah dengan bank terdapat dua macam yaitu hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana dan hubungan antara bank dengan nasabah sebagai debitur. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Hubungan bank dengan nasabah penyimpan dana .

Dalam posisi ini bank bertindak sebagai peminjam dana dari masyarakat. Masyarakat disini adalah nasabah yang telah mempercayakan

⁵Gunawan Widjaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsume*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm 53

⁶Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992), hlm.6

dananya untuk di simpan dalam bank. Bentuk hubungan diantara keduanya dapat dilihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan seperti tabungan, giro, deposito dan sebagainya.

2. Hubungan bank dengan nasabah debitur.

Hubungan yang terjadi disini adalah bank menempatkan diri sebagai pihak yang menyediakan dana bagi nasabah debitur. Bentuknya dapat berupa kredit, seperti kredit modal kerja, kredit investasi, atau kredit usaha kecil.⁷

Sifat hubungan hukum antara nasabah dengan bank penerbit kartu debit akan menimbulkan perjanjian diantara keduanya. Perjanjian tersebut adalah perjanjian pinjam meminjam sebagaimana diatur dalam pasal 1754 KUH Perdata yang berbunyi : *“Suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberi kepada pihak yang lain suatu jumlah tertentu barang-barang yang menghabiskan karena pemakaian dengan syarat bahwa pihak yang terakhir ini akan mengembalikan sejumlah yang sama dari jenis dan mutu yang sama pula.”* Pada perjanjian ini nasabah berkedudukan sebagai kreditur dan Bank sebagai debitur. Bank sebagai debitur menempatkan dirinya sebagai pihak yang meminjam dana milik nasabah sebagai penanam dana. Nasabah meminjamkan dana dalam bentuk keikutsertaanya menyimpan dana dengan menggunakan produk-produk milik bank seperti deposito, tabungan, dan giro. Perjanjian pinjam meminjam ini didasarkan atas kepercayaan nasabah pada Bank.

⁷ *Ibid*

Selain itu, terdapat perjanjian pemberian kuasa sebagaimana diatur dalam pasal 1792- 1819 KUHperdata. Pasal 1972 berbunyi : *“Pemberian kuasa adalah suatu persetujuan dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk dan atas namanya menyelenggarakan suatu urusan”*. Pada perjanjian pemberian kuasa ini nasabah sebagai pihak yang memberikan kuasa dan Bank sebagai pihak penerima kuasa. Isi perjanjian pemberian kuasa diantara keduanya adalah nasabah memberikan kuasanya pada Bank untuk dapat mengelola dananya yang dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh Bank untuk kegiatan perbankan.

2. Tanggung Jawab Bank terhadap kerugian nasabah kartu debit akibat tambahan biaya (surcharge) saat melakukan transaksi pembayaran.

Tanggung jawab adalah suatu kewajiban seseorang yang terhadapnya telah dilakukan suatu tindakan yang merugikan, baik oleh orang tersebut maupun orang dibawah kekuasaanya.⁸

Pertanggungjawaban bank apabila nasabah mengalami kerugian adalah dengan menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah, untuk menghindari berlarut-larutnya masalah yang terjadi.⁹

⁸ Roscoe Pound, *Pengantar Filsafat Hukum*, diterjemahkan oleh Muhammad Radjab, (Jakarta: Bhratara, 1972), hlm 90

⁹ Mohammad Wisno Hamin, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank*

Pertanggungjawaban Bank dalam hal ini didasarkan atas tindakan yang merugikan nasabah yang dilakukan oleh pihak ketiga yaitu pihak penjual (*merchant*). *Merchant* melakukan tindakan merugikan yaitu berupa penarikan tambahan biaya (*surcharge*) pada saat nasabah akan melakukan transaksi pembayaran. Jelas tindakan ini tidak diperbolehkan oleh Bank Indonesia.

Bank Indonesia mengeluarkan suatu aturan yaitu Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu tepatnya pasal 8 angka 2 yang berbunyi “*Acquirer wajib menghentikan kerja sama dengan pedagang yang melakukan tindakan yang dapat merugikan*”.

Acquirer yang dimaksud disini adalah pihak bank penerbit kartu debit. Bunyi pasal tersebut jelas menegaskan bahwa pedagang (*merchant*) tidak diperkenankan melakukan penarikan tambahan biaya berapapun kepada nasabah. Selanjutnya aturan dalam PBI ini diatur lebih lanjut pada butir VII.E.1.b.3 SEBI Nomor 11/10/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK sebagaimana telah diubah SEBI Nomor 14/17/DASP yang berbunyi: “*Dalam hal Acquirer melakukan kerjasama dengan pedagang, Acquirer tersebut harus memastikan bahwa dalam perjanjian kerjasama antara Acquirer dan pedagang harus memuat klausula paling kurang mencantumkan larangan kepada pedagang untuk*

menganakan biaya tambahan (surcharge) kepada pemegang kartu.”

Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak Bank berhubungan dengan perjanjian yang telah dilakukan oleh keduanya yaitu nasabah dengan Bank yang bersangkutan. Dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak timbul hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini yang akan menjadi kaitanya dengan masalah tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas segala hal yang terjadi berupa akibat yang ditimbulkan dari perjanjian yang telah dibuat.

Selain berhubungan dengan perjanjian, suatu tanggung jawab bank juga merupakan hal yang penting yang menyangkut mengenai perlindungan hukum yang akan diberikan kepada nasabah yang mengalami kerugian. Perlu diingat nasabah adalah pihak yang harus dilindungi kepentingannya. Apabila nasabah merasa dirugikan hak hukumnya maka pihak nasabah dapat mengajukan pengaduan pada pihak bank atau aparat hukum.

Pihak bank harus segera memberi tanggapan dan menindaklanjuti hingga tuntas mengenai ketidakpuasan nasabah tersebut. Bank bertanggungjawab penuh atas penyelesaian pengaduan hingga tuntas.¹⁰ Hal ini sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bank

Terhadap Resiko Dalam Perjanjian Kredit Bank, Jurnal Hukum, 2017, hlm 49

¹⁰ Dyah Worosari, *Tinjauan Yuridis Terhadap Keamanan Penggunaan Kartu ATM/Debet di PT. Bank Negara Indonesia TBK*. Skripsi Hukum, Universitas Indonesia, Depok 2012, hlm 23

Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008, maka setiap bank yang menjalankan usaha di Indonesia diwajibkan untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab yang dilakukan bank atas kerugian yang dialami oleh nasabah maka dapat dilihat bahwa terdapat dua perjanjian yang dilakukan oleh pihak Bank yaitu perjanjian antara Bank dengan nasabah kartu debit dan perjanjian Bank dengan pihak penjual (*merchant*). Untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Perjanjian antara nasabah dengan Bank penerbit kartu debit.

Perjanjian yang terjadi antara nasabah dengan Bank penerbit kartu debit dimulai saat nasabah mulai membuka rekening pada jenis tabungan yang telah dipilihnya. Seperti telah dijelaskan, perjanjian yang disepakati keduanya merupakan perjanjian yang dibuat sepihak oleh pihak Bank. Dengan demikian pihak nasabah tinggal memilih akan menyetujui atau tidak menyetujui.

b) Perjanjian antara Bank dengan penjual (*merchant*)

Perjanjian antara Bank dengan penjual (*merchant*) berlaku perjanjian *merchant*. Perjanjian ini 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.¹¹

Pada dimensi hubungan hukum antara bank penerbit kartu kredit dan kartu debit 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.¹²

Kedua perjanjian tersebut menjadi dasar terhadap bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pihak Bank.

Bank BRI sebagai bank yang tentu telah dikenal masyarakat pernah mendapatkan laporan atau aduan dari nasabah yang merasa dirugikan dalam hal kasus penarikan tambahan biaya (*surcharge*) yang dilakukan oleh pihak penjual (*merchant*). Dari hasil penelitian dengan cara wawancara pada pihak Bank BRI dikatakan bahwa pihaknya akan melakukan tanggung jawab sebagaimana mestinya yang telah diatur dalam prosedur pihak Bank.

Bentuk tanggung jawab yang akan dilakukan pihak Bank BRI dapat dilakukan apabila pihak nasabah telah melakukan pengaduan kepada pihaknya melalui CS (*Customer Service*) pada kantor cabang yang terdapat di setiap wilayah. Pengaduan yang di laporkan harus memuat secara runtut

¹¹ Sunarjo, *Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit Sebagai Nasabah Bank Berdasarkan Perjanjian Merchant*, Jurnal Cakrawala Hukum, Universitas Merdeka Malang, 2014, hal 190

¹² *Ibid* hlm 192

kronologi peristiwa lengkap dari tempat kejadian, waktu, jumlah transaksi yang minta menjadi biaya tambahan (*surcharge*) Lalu aduan yang telah ditampung oleh *Customer Service* akan di limpahkan pada bagian yang terkait yaitu Funding Officer (marketing dana *merchant*). Setelah itu bagian Funding Officer akan melakukan kunjungan ke nasabah *merchant* dengan cara pura-pura melakukan transaksi memberi barang atau jasa dari nasabah *merchant* yang di indikasi melakukan penarikan tambahan biaya (*surcharge*).¹³

Kunjungan yang dilakukan oleh Funding Officer telah disertai membawa lembar kunjungan *merchant* (LKM). Tujuan dilakukan kunjungan ini untuk membuktikan kebenaran atas laporan nasabah yang merasa dirugikan akibat adanya penarikan tambahan biaya. Dari hasil kunjungan dan pembuktian tentu akan mendapatkan dua hasil yaitu benar bahwa nasabah *merchant* melakukan penarikan tambahan biaya atau sebaliknya. Apabila tidak ditemukan ada penarikan tambahan biaya maka Funding Officer akan mengisi laporan kunjungan *merchant* (LKM) dengan keterangan tidak ditemukan praktik penarikan tambahan biaya oleh nasabah *merchant*.¹⁴

Namun apabila memang benar ditemukan tindakan penarikan tambahan biaya oleh nasabah *merchant* maka selanjutnya pihak Funding Officer akan membuat

laporan juga di lembar kunjungan *merchant* (LKM) yang berisikan keterangan bahwa memang benar ada praktik penarikan tambahan biaya yang dilakukan oleh nasabah *merchant*. Selain itu Funding Officer juga mengisi formulir permohonan penutupan *merchant* disertai laporan LKM tadi dan juga melampirkan foto bukti atas transaksi tersebut. Formulir permohonan penutupan *merchant* diajukan pada kantor wilayah Bank BRI terdekat.

Pada kantor wilayah Bank BRI setelah menerima pengaduan penutupan *merchant*. Pengaduan ini akan di tindaklanjuti oleh bagian *e-banking and card*. Apabila sesuai dengan laporan maka bagian *e-banking and card* akan membuat berita acara yang isinya permohonan kepada vendor mesin EDC untuk melakukan penarikan mesin EDC. Vendor disini adalah pihak yang telah melakukan perjanjian kerjasama dalam hal menyediakan mesin EDC beserta pemasangan dan penarikannya.¹⁵

Vendor akan melakukan penarikan mesin EDC pada *merchant* yang terbukti melakukan penarikan tambahan biaya atas perintah pihak Bank melalui berita acara. *Merchant* dalam hal ini mau tidak mau harus menerima sebagai akibat tindakan ia melakukan hal yang dilarang yaitu penarikan tambahan biaya (*surcharge*). Dengan ditariknya mesin EDC tersebut maka berakhir sudah perjanjian *merchant* diantara bank dengan *merchant* tersebut.¹⁶

Dapat disimpulkan bahwa Bank akan menindaklanjuti laporan

¹³ Wawancara dengan divisi e-banking and card PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Jakarta 3 pada tanggal 19 Januari 2019 pukul 10.40 WIB

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ *Ibid*

pengaduan yang disampaikan oleh nasabah yaitu dengan akan menutup perjanjian antara pihak Bank dengan merchant yang terbukti melakukan praktik tambahan biaya (*surcharge*). Selain itu pihak Bank juga melakukan penggantian nominal uang nasabah yang dijadikan tambahan biaya (*surcharge*) dengan cara melakukan pendebitan langsung dari rekening pihak *merchant* kepada rekening nasabah.

Perlu diketahui bahwa memang Bank dalam perjanjiannya dengan pihak *merchant* telah menetapkan biaya MDR (*Merchant Discount Rate*). MDR ini adalah prosentase *fee* yang dikenakan oleh *acquiring bank* kepada *merchant* atas setiap transaksi yang dilakukan oleh *Cardholder*. Sehingga biaya ini tentu tidak ada hubungannya dengan nasabah. Melainkan hanya antara pihak Bank BRI dengan *merchant* saja. Dengan demikian sudah seharusnya pihak *merchant* tidak menjadikan biaya ini sebagai alasan untuk melakukan penarikan tambahan biaya (*surcharge*) kepada nasabah.¹⁷

Apabila pengaduan yang dilakukan nasabah tidak mendapatkan tindak lanjut dari pihak Bank. Maka Bank Indonesia memberikan kesempatan untuk nasabah memberikan pengaduan pada pihaknya. Hal ini sudah diatur oleh Bank Indonesia secara tegas dalam PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Apabila

memang benar terjadi praktek tersebut Bank Indonesia menerima pengaduan secara resmi.

Pihak Bank Indonesia secara tegas telah mengatur dalam PBI dan maksud dari PBI pasal 8 ayat 2 tersebut juga menghimbau bahwa Bank (*Acquirer*) harus menghentikan kerjasama dengan *merchant* yang melakukan tindakan penarikan tambahan biaya (*surcharge*). Bank Indonesia juga telah mengatur mengenai sanksi yang akan diberikan kepada pihak penerbit kartu (*Acquirer*) tidak memenuhi kewajibannya. Sanksi tersebut diatur dalam pasal 39 dalam PBI tersebut.

Selain Bank Indonesia, Pemerintah juga mendirikan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. OJK diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

OJK mengeluarkan aturan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Tujuan pembentukannya diharapkan agar Otoritas Jasa Keuangan dapat meningkatkan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan dan mengoptimalkan perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan.¹⁸

¹⁷ Wawancara dengan divisi e-banking PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Jakarta 3 pada tanggal 19 Januari 2019 pukul 10.30 WIB.

¹⁸ Bertha Riorita Sardina Siagian, *analisis peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/pojk.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dalam upaya memberi perlindungan terhadap*

Didalam POJK tersebut tepatnya pasal 1 angka 2 “*Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga -Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan*”. Pasal tersebut jika dihubungkan dengan kasus dalam penelitian ini maka nasabah yang mengalami kerugian atas tindakan penarikan tambahan biaya (*surcharge*) oleh *merchant* dapat dikatakan sebagai konsumen sedangkan Bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan. Bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan dalam pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dijelaskan bahwa “*Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan*”. Dari isi pasal tersebut jelas bahwa OJK mewajibkan Bank bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan yang mengakibatkan kerugian pada nasabah.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya

konsumen, Jurnal Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2017, hlm 9

dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan hukum yang terjadi antara nasabah dengan bank penerbit kartu debit adalah hubungan kontraktual yang didasarkan atas perjanjian. Perjanjian menurut pasal 1313 KUHperdata yang berbunyi perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian yang terjadi diantara nasabah dengan bank penerbit kartu debit adalah perjanjian baku. Dimana isi perjanjian hanya ditetapkan oleh salah satu pihak saja yaitu Bank. Sehingga nasabah hanya mempunyai pilihan untuk menyetujui atau tidak dalam perjanjian pembukaan rekening. Selanjutnya jika bank menyetujui maka bank akan memberikan fasilitas seperti buku tabungan dan juga kartu debit. Perjanjian yang terjadi diantara keduanya didasarkan atas perjanjian pinjam meminjam dana sebagaimana diatur dalam pasal 1754 KUHperdata dan perjanjian pemberian kuasa yang diatur dalam pasal 1792-1819 KUHperdata. Hubungan hukum diantara nasabah dengan bank penerbit kartu debit dimulai sejak nasabah menyetujui melakukan perjanjian pembukaan rekening.

2. Tanggung Jawab yang dilakukan Bank dalam hal terjadi kerugian nasabah akibat penarikan tambahan biaya (*surcharge*) saat melakukan transaksi pembayaran merupakan hal yang harus dilakukan. Hal ini demi kepentingan kepercayaan nasabah dan nama baik dari Bank. Pada Bank BRI pihaknya menghimbau nasabah yang mengalami kerugian akibat hal ini diminta untuk segera melakukan pengaduan. Selanjutnya, apabila



sudah ada pengaduan akan ada tindak lanjut sebagai bentuk tanggung jawab. Bank BRI tidak memberikan sanksi administrasi namun secara tegas akan menutup perjanjian dengan *merchant* dan menarik mesin EDC apabila memang terbukti *merchant* melakukan hal yang dilarang sebagaimana tertuang didalam perjanjian *merchant*. Selain itu Bank BRI juga akan melakukan tanggung jawab berupa mengembalikan nominal dana nasabah yang diminta sebagai tambahan biaya (*surchage*) dengan cara melakukan pendebitan dari rekening *merchant* kepada rekening nasabah.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur

- Amiruddin dan Asikin, Zainal. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,
- Hermansyah, 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Muhammad, Abdulkadir. 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung:Citra Aditya Bakti
- Pound, Roscoe 1972. *Pengantar Filsafat Hukum*, diterjemahkan oleh Muhammad Radjab, Jakarta: Bhratara.
- Soekanto, Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- ### Peraturan Perundang-undangan
- Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor.14/2/PBI/2012 tanggal 6 Januari 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah



Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP tentang Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Wawancara

Divisi E-Banking and Card PT. Bank BRI Kantor Wilayah Jakarta 3 pada Tanggal 19 Januari 2019.

Jurnal

Hamin, Mohammad Wisnu. 2017. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Resiko Dalam Perjanjian Kredit Bank*, Jurnal Hukum,

Siagian, Bertha Riorita Sardina. 2017. *analisis peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/pojk.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dalam upaya member perlindungan terhadap konsumen*, Yogyakarta: Jurnal Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sunarjo. 2014. *Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit Sebagai Nasabah Bank Berdasarkan Perjanjian Merchant*, Malang: Jurnal Cakrawala Hukum, Universitas Merdeka Malang.

Y.Wonok, David. 2013. *“Perlindungan Hukum Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana.”* Manado: *Jurnal Hukum Universitas Sam Ratulangi*.

Worosari, Dyah 2012. *Tinjauan Yuridis Terhadap Keamanan Penggunaan Kartu ATM/Debet di PT. Bank Negara Indonesia TBK*. Depok: Skripsi Hukum Universitas Indonesia. ,

Website

Bank Rakyat Indonesia, diakses pada: <https://bri.co.id/> pada tanggal 16 Januari 2019 pukul 08.00 WIB

Bank Indonesia <https://www.lapor.go.id/pengaduan/1931167/informasi-biaya-tambahan-kartu-kredit.html> pada tanggal 2 Desember 2018 pukul 13.00 WIB