

**TRANSAKSI ONLINE NASABAH KARTU KREDIT PADA CONSUMER
LOAN CENTER PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk CABANG
DENPASAR**

**I Gusti Ayu Diah Pramesti Dewi, Anak Agung Ayu
Nurah Sri Rahayu Gorda**

Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional
Email: diahpramestidewii@gmail.com, srigorda@undiknas.ac.id

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab bank terhadap nasabah kartu kredit yang mengalami kerugian dalam transaksi online pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar dan upaya penyelesaian kerugian nasabah kartu kredit dalam transaksi online pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris yang mengkaji data melalui analisis data primer dan sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tanggung jawab Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar adalah dengan memberikan ganti rugi apabila hasil investigasi membuktikan kerugian disebabkan oleh kesalahan pihak Bank Negara Indonesia. Upaya penyelesaian kerugian nasabah kartu kredit dalam transaksi online pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar diselesaikan melalui penyelesaian internal oleh pihak Bank Negara Indonesia yaitu dengan cara menyampaikan pernyataan maaf dan memberikan ganti rugi kepada nasabah kartu kredit.

Kata Kunci: Kartu Kredit; Transaksi Online; Pertanggungjawaban.

Abstract

This study aims to determine how the bank's responsibility for credit card customers who experience losses in online transactions at the Consumer Loan Center of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Denpasar Branch and efforts to resolve credit card customer losses in online transactions at the Consumer Loan Center of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Denpasar Branch. This research uses empirical research methods that examine data through primary and secondary data analysis. The results of this study indicate that the responsibility of the Consumer Loan Center of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Denpasar Branch is to provide compensation if the results of the investigation prove that the loss was caused by the fault of Bank Negara Indonesia. Efforts to resolve credit card customer losses in online transactions at the Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Denpasar Branch were resolved through internal settlement by Bank Negara Indonesia, namely by submitting an apology statement and providing compensation to credit card customers.

Keywords: Credit Card; Online Transactions; Liability.

Pendahuluan

Kartu Kredit atau *Credit Card* merupakan kartu plastik yang digunakan

sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai ataupun cek. Di Indonesia, kartu kredit pertama kali diperkenalkan sekitar tahun 1980-an oleh

Bank Duta yang saat itu telah bekerjasama dengan Visa dan MasterCard Internasional (Pratiwi, 2018), (Herryiani & Hutajulu, 2020). Kartu kredit merupakan bagian dari jasa bank card yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Timbulnya kartu kredit sebagai jenis alat pembayaran baru merupakan salah satu usaha perkembangan teknologi di bidang alat pembayaran. Pengertian kartu kredit berdasarkan Pasal 1 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yaitu

“Alat pembayaran menggunakan kartu (yang selanjutnya disebut APMK) yang dapat digunakan untuk pembayaran atas kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, yang didalamnya termasuk transaksi pembelanjaan, penarikan tunai, dimana kewajiban pemegang kartu terlebih dulu dipenuhi oleh penerbit kartu dan pemegang kartu memiliki kewajiban untuk membayar pada waktu yang ditentukan baik dengan pelunasan sekaligus (charge card) atau membayar secara angsuran.” (Sari, 2020).

Jadi dapat dikatakan kartu kredit merupakan alat pembayaran yang sifatnya praktis dan efisien. Di Indonesia kartu kredit mulai banyak digunakan sejak diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Nomor 1251/KMK.013/1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan. Kartu kredit digolongkan sebagai kegiatan usaha yang dilakukan lembaga pembiayaan. Kegiatan usaha kartu kredit dilakukan dalam bentuk penerbitan kartu kredit yang dapat dimanfaatkan oleh pemegangnya untuk melakukan pembayaran barang atau jasa (Wardani, 2016).

E-commerce dikenal sebagai kegiatan perdagangan yang paling berkembang saat ini yang mencakup mengenai informasi dan komunikasi dalam internet. Meningkatnya e-commerce disebabkan karakter dari e-commerce sendiri yaitu dalam perdagangannya

pihak yang terlibat tidak harus bertemu secara langsung. Karakter dari e-commerce inilah yang dirasa konsumen memberikan kemudahan karena konsumen tidak harus berbelanja dengan mendatangi toko secara langsung, namun hanya perlu berbelanja melalui media internet atau dikatakan sebagai transaksi online (Lukito, 2017).

Dalam transaksi online pada situs e-commerce terdapat 3 (tiga) metode pembayaran yang sering digunakan oleh konsumen yaitu melalui Credit Card (Kartu Kredit), Transfer Bank (Transfer Bank), dan Cash (Tunai). Pembayaran menggunakan kartu kredit merupakan metode pembayaran yang paling banyak digunakan oleh konsumen karena sangat mudah digunakan serta dapat digunakan untuk pembayaran transaksi secara online hingga keluar negeri. Pemegang kartu kredit (card holder) dapat menggunakan kartu kredit untuk melakukan pembayaran sampai dengan batas (limit) kartu kredit yang telah ditentukan. Penggunaan kartu kredit memberikan kewajiban bagi bank sebagai penerbit kartu kredit (card issuer) untuk membayar terlebih dahulu barang atau jasa yang dibeli oleh pemegang kartu kredit. Selanjutnya bank memiliki hak untuk menagih kembali pelunasan harga atas barang atau jasa yang telah dibeli kepada pemegang kartu kredit sesuai dengan nota transaksi (sales draft) (Arifin, 2002).

Namun dalam proses penagihan kartu kredit, pihak bank seringkali menghadapi persoalan nasabah kartu kredit yang menolak untuk membayar tagihan sejumlah yang tercantum dalam lembar penagihan. Nasabah kartu kredit tersebut menolak atau menyanggah (dispute) transaksi yang tercantum dalam lembar penagihan disebabkan pihak nasabah kartu kredit tidak melakukan transaksi yang disebutkan dalam lembar penagihan (Sumartik & Hariasih, 2018). Transaksi yang menjadi sanggahan nasabah kartu kredit seringkali merupakan transaksi yang dilakukan secara online. Nasabah kartu kredit menyanggah karena merasa dirinya tidak pernah melakukan transaksi online di situs-situs e-commerce yang

disebutkan dalam lembar penagihan. Hal demikian dapat menimbulkan kerugian bagi pihak nasabah kartu kredit apabila tetap membayar tagihan atas transaksi yang tidak mereka lakukan. Sesuai dengan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Transaksi Online Nasabah Kartu Kredit Pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar”, bahwa bisa diangkat beberapa rumusan masalah pada penelitian ini, yakni : Bagaimana tanggung jawab bank terhadap nasabah kartu kredit yang mengalami kerugian dalam transaksi online pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar? Dan Bagaimana upaya penyelesaian kerugian nasabah kartu kredit dalam transaksi online pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar?

Kajian Teoritik

1. Pengertian Nasabah

Pada dasarnya nasabah lebih dikenal sebagai pengguna jasa dalam bidang perbankan. Dalam Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, sedangkan berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (walk-in customer).

Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah

Perikatan merupakan hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu (kreditur) berhak atas suatu prestasi, dan pihak lain

(debitur) berkewajiban untuk memenuhi prestasi itu. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah lahir karena adanya persetujuan sesuai dengan ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata yang menyatakan “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada satu orang atau lebih” (Sinaga, 2020). Suatu persetujuan kemudian melahirkan suatu perikatan yang sifatnya mengikat pihak-pihak yang membuatnya. Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabah dapat terwujud baik akibat perjanjian yang berbentuk akta dibawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Perjanjian yang dilakukan antara pihak bank dengan nasabah telah dibakukan dalam perjanjian yang disebut sebagai perjanjian baku. Istilah dari perjanjian baku berasal dari terjemahan standard contract, baku memiliki arti patokan dan acuan.

2. Pengertian Kartu Kredit

Djoko Prakoso, S.H., berpendapat bahwa kartu kredit merupakan alat pembayaran pengganti uang tunai dimana kita sewaktu-waktu dapat menukarkan apa saja yang kita inginkan ditempat mana saja yang terdapat cabang yang menerima kartu kredit dari Bank atau perusahaan yang mengeluarkan (Harahap, 2018). Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu khususnya Pasal 1 ayat (4) menyebutkan pengertian kartu kredit yaitu

“Kartu Kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/ atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (charge card) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.”(Marginingsih & Sari, 2019).

3. Pengertian Transaksi Online

Transaksi menurut Skousen adalah pertukaran barang dan jasa antara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain), dimana kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis. Jadi dapat dikatakan transaksi merupakan tindakan atau proses membeli atau menjual sesuatu. Menurut Sultal Remy Sjahdeini, e-commerce merupakan kegiatan bisnis yang berkaitan dengan konsumen, service providers, manufaktur dan jaringan computer (Beli, 2020). Terdapat tiga unsur dalam e-commerce yaitu adanya transaksi antara dua pihak atau lebih, transaksi dilakukan melalui media elektronik dan tujuannya untuk memperdagangkan barang atau jasa (Kusuma, 2021). Dengan adanya bisnis online ini kemudian membuka proses transaksi yang dapat dilakukan secara online. Transaksi online adalah transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli secara online melalui media internet atau alat komunikasi elektronik dimana tidak terdapat perjumpaan langsung antara pembeli dan penjual. Dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektornik lainnya.

4. Pengertian Tanggung Jawab

Menurut hukum, tanggung jawab merupakan suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan. Terdapat 3 (tiga) macam tanggung jawab hukum yaitu tanggung jawab hukum dalam arti accountability, responsibility dan liability. Accountability yang berarti tanggung jawab hukum dalam kaitannya dengan keuangan, responsibility yaitu tanggung jawab hukum dalam arti harus memikul beban dan liability yaitu kewajiban menanggung atas kerugian yang diderita. Tanggung jawab dalam artian responsibility dapat juga diartikan

sebagai sikap moral untuk melaksanakan kewajibannya, sedangkan liability adalah sikap hukum untuk mempertanggung jawabkan pelanggaran atas kewajibannya atau pelanggaran atas hak orang lain (Rasuh, 2016).

Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Beberapa prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen yaitu:

a. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability)

Prinsip tanggung jawab ini dikenal dengan nama product liability. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas produk yang beredar. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability), konsumen yang dirugikan dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak produsen.

b. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (Liability Based on Fault)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum jika terdapat unsur kesalahan yang dilakukannya.

c. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (Presumption of Liability)

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

d. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (Presumption of Nonliability)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip untuk selalu bertanggung jawab, yaitu tergugat selalu dianggap tidak bertanggungjawab sampai dibuktikan bahwa ia bersalah.

e. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip ini seringkali digunakan pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka, umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksenorasi dalam perjanjian standar.

Metode Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang akan dibahas, jenis penelitian yang digunakan penelitian ini yaitu penelitian hukum empiris. Jenis penelitian hukum empiris menjelaskan fenomena hukum tentang terjadinya kesenjangan antara norma dengan perilaku masyarakat atau antara yang seharusnya dengan senyatanya dilapangan (kesenjangan Das Sollen dan Das Sein) (Qamar et al., 2017). Das Sein hanya dapat diamati dan didapatkan apabila turun secara langsung ke lokasi penelitian yang diinginkan, oleh karena itu penelitian hukum empiris hanya dapat dilaksanakan dengan melakukan riset observasi langsung di lapangan untuk memperoleh informasi atau data yang dikategorikan sebagai data primer penelitian dalam hal penelitian ini yaitu Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar.

1. Data Primer atau data dasar yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait langsung. Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh melalui hasil wawancara dengan Pegawai Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar.
2. Data Sekunder Data Sekunder (secondary data) yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan / library research yaitu penelitian yang dilakukan terhadap dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian atau te ori-teori para ahli yang berhubungan dengan masalah yang dibahas yaitu dengan menggunakan bahan-bahan hukum yang diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

- a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara umum (perundang-undangan) atau

mempunyai kekuatan mengikat bagi berkepentingan (kontrak, konvensi, dokumen hukum dan putusan hakim) Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu
- 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.7/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

- b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa buku-buku literatur, hasil-hasil penelitian atau pendapat ahli hukum. Dalam penelitian ini akan digunakan buku-buku literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Kartu Kredit Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Online Pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar

Sebagai alat pembayaran bersifat non tunai, keamanan kartu kredit wajib untuk diperhatikan. Perbankan sebagai penerbit kartu kredit wajib memberikan keamanan yang tinggi untuk memberikan keamanan bagi nasabah kartu kredit dalam bertransaksi (Hendarsyah, 2020). Kartu kredit Bank Negara Indonesia dilengkapi oleh beberapa aspek yang bertujuan untuk melindungi nasabah kartu kredit seperti Nomor karKu, Member Since, Valid Thru, Chip, Logo

Prinsipal, Kolom Tanda Tangan, Pita Magnetik, dan Logo Bank Negara Indonesia.

Setiap bulannya pada tanggal tertentu bank penerbit kartu kredit (issuer) akan mengeluarkan tagihan kartu kredit yang disebut dengan lembar penagihan (billing statement). Lembar penagihan wajib dikirimkan secara benar dan tepat waktu kepada pemegang kartu oleh bank penerbit. Lembar penagihan (Billing Statement) memiliki 2 (dua) pilihan yaitu e-billing atau cetak. E-billing yaitu tagihan yang disampaikan dengan mengirimkan e-mail ke alamat e-mail nasabah kartu kredit yang telah terdaftar dalam sistem Bank Negara Indonesia sedangkan cetak yaitu billing yang dicetak secara fisik yang dikirimkan ke alamat penagihan nasabah kartu kredit. Lembar penagihan mencantumkan rincian transaksi, tanggal transaksi, rincian biaya admin serta bunga. Nasabah kartu kredit disarankan untuk membaca terlebih dahulu rincian transaksi secara teliti dan mencocokkannya dengan sales draft yaitu bukti transaksi yang dicetak oleh merchant tempat transaksi dilakukan.

Munculnya transaksi yang tidak dilakukan oleh nasabah kartu kredit pada lembar penagihan dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah kartu kredit karena harus membayar tagihan atas transaksi yang tidak dilakukannya. Tanggung jawab hukum perseroan terbatas secara perdata timbul akibat adanya perikatan, adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Perseroan Terbatas dan yang dilakukan oleh karyawan atau pihak ketiga yang memiliki kepentingan dengan Perseroan Terbatas.

Berdasarkan wawancara dengan bapak I Nengah Ariyasa yang menjabat sebagai Supervisor Investigation Fraud Control Authorization (FCA) Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar, apabila dalam lembar penagihan (billing statement) terdapat transaksi yang tidak sesuai dan nasabah kartu kredit merasa tidak pernah melakukan transaksi tersebut, nasabah kartu kredit dapat melakukan dispute (penyanggahan) dengan menghubungi layanan BNI Call 24 jam paling lambat 30 hari dari dikirimkannya lembar penagihan dan

selambat-lambatnya 60 hari sejak transaksi dilakukan. Sampai dengan diselesaikannya investigasi oleh pihak Bank Negara Indonesia, tagihan atas penggunaan kartu kredit akan diangkat atau didami selama 1 bulan tanpa bunga dan juga denda.

Merujuk pada Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan 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 serta Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Beban pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi dalam Pasal 19 Undang- Undang Perlindungan Konsumen merupakan tanggung jawab pelaku usaha yaitu Bank Negara Indonesia sesuai dengan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan dengan hasil investigasi, apabila kesalahan ada pada nasabah kartu kredit dikarenakan penyalahgunaan kartu kredit atau PIN akibat kesalahan/kelalaian nasabah kartu kredit, atau karena kehilangan kartu kredit yang belum dilaporkan kepada BNI, maka nasabah kartu kredit sepenuhnya bertanggung jawab dengan membayar seluruh tagihan yang dikirimkan kepadanya. Jika hasil investigasi menyatakan kerugian disebabkan oleh kesalahan pihak Bank Negara Indonesia, ataupun pihak ketiga tanpa adanya unsur kesengajaan dari pihak nasabah kartu kredit, Bank Negara Indonesia akan memberikan ganti rugi sebagai pertanggung jawabannya atas kerugian nasabah kartu kredit yang timbul dikarenakan kesalahan dari Bank Negara Indonesia selaku penerbit kartu kredit.

Bank Negara Indonesia bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi yang dimasukkan ke dalam BRO (Beban Resiko Operasional) sebesar transaksi namun tidak terhitung bunga dan denda. Bunga dan denda dalam lembar penagihan akan diwiving (dihapuskan) oleh divisi CLN – Kelompok Collection. Ganti rugi oleh Bank Negara Indonesia yang telah masuk dalam BRO diberikan kepada nasabah kartu kredit dengan cara dikreditkan kepada kartu kredit milik nasabah kartu kredit atau dapat dilakukan dengan mengembalikan limit kartu kredit. Semisalkan, transaksi online nasabah kartu kredit yang menjadi BRO sebesar Rp.6.000.000 dan total tagihan sebesar Rp.11.000.000 maka Rp.6.000.000 akan dikreditkan ke kartu kredit milik nasabah kartu kredit dan untuk Rp.5.000.000 yang berupa bunga dan denda akan dihapuskan.

Ganti kerugian yang dilakukan pihak Bank Negara Indonesia tidak diperkenankan untuk dilakukan dengan cara mentransfer tunai melalui bank, kembali ke rekening nasabah kartu kredit maupun secara tunai (cash). Pihak merchant (pedagang) tidak akan memberikan chargeback (beban balik) sebagai bentuk pertanggung jawabannya apabila transaksi online yang dilakukan oleh nasabah kartu kredit bersifat secured atau telah sesuai dengan regulasi Visa dan MasterCard yang berarti pada saat transaksi, terjadi pengiriman kode OTP ke nomor telepon nasabah kartu kredit. Merchant akan bertanggung jawab dengan memberikan chargeback (beban balik) apabila merchant terbukti tidak mengirimkan OTP pada saat transaksi online atau dapat dikatakan transaksi online tersebut bersifat unsecured.

Sesuai dengan permintaan nasabah kartu kredit, kartu kredit milik nasabah kartu kredit akan diblock dan dilakukan penggantian kartu kredit (replace card) saat mengalami kerugian. Nasabah kartu kredit dapat menyanggah (dispute) sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan pihak bank. Apabila penyanggahan dilakukan lebih dari waktu yang telah ditentukan, maka Bank Negara Indonesia tidak

bisa memproses hal tersebut ataupun mengkonfirmasi ke pihak merchant.

2. Upaya Penyelesaian Kerugian Nasabah Kartu Kredit Dalam Transaksi Online Pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar

Saat ini Lembaga Jasa Keuangan seperti bank memiliki upaya-upaya yang bertujuan untuk mengurangi resiko kerugian dalam bertransaksi online dengan menggunakan kartu kredit. Adapun upaya-upaya tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai pelaku usaha, bank melakukan penawaran secara langsung kepada calon nasabah kartu kredit dengan menjelaskan informasi secara jujur dan akurat mengenai produk dan layanan kartu kredit. Informasi yang disampaikan Bank sebagai pelaku usaha paling tidak meliputi syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan kartu kredit, prosedur dan tata cara penggunaan kartu kredit, konsekuensi atau risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu kredit, hak dan kewajiban pemegang kartu kredit, jenis biaya dan denda yang dikenakan dan lain-lain.
- b. 3D Secure : Fasilitas 3D secure dilengkapi dengan verifikasi berupa kode OTP (One Time Password) atau password sekali pakai yang digunakan sebagai kode otentifikasi yang dikirimkan ke nomor handphone nasabah kartu kredit yang sudah terdaftar pada sistem Bank. Pemegang kartu kredit yang telah mendapatkan OTP akan memasukkan kode OTP ke tempat input yang disediakan merchant online agar transaksi yang dilakukan berhasil. Kode OTP bersifat rahasia sehingga tidak diperkenankan bagi pemegang kartu kredit untuk memberikannya kepada siapapun baik pihak yang mengaku sebagai pegawai Bank yang bersangkutan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak I Nengah Ariyasa yang menjabat sebagai Supervisor Investigation Fraud Control Authorization (FCA) Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar, apabila dalam lembar penagihan terdapat tagihan yang tidak sesuai

atau transaksi yang tidak pernah dilakukan oleh nasabah kartu kredit, maka nasabah kartu kredit dapat melakukan pengaduan kepada pihak Bank Negara Indonesia agar dapat ditindak lanjuti ke proses investigasi. Pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan konsumen disebabkan karena adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan.

Nasabah kartu kredit yang mengalami kerugian dalam penggunaan kartu kredit dalam bertransaksi online dapat menghubungi BNI Call dinomor 1500046. Dalam hal kerugian nasabah kartu kredit dalam transaksi online, setelah menghubungi BNI Call nasabah kartu kredit akan diminta untuk melaporkan dan mengajukan keberatan atas tagihan yang tidak sesuai tersebut secara tertulis kepada pihak Bank Negara Indonesia. Surat yang berhubungan dengan dispute (penyanggahan) tersebut ditandatangani oleh nasabah kartu kredit. Setelah menerima pengaduan tertulis nasabah kartu kredit, selanjutnya BNI Call akan meneruskan pengaduan nasabah kepada tim ITR (Interchange) Bank Negara Indonesia untuk memohon tim ITR agar meminta seluruh data transaksi nasabah kartu kredit kepada pihak merchant (pedagang). Tim ITR selanjutnya akan menyurati merchant dan melakukan pertukaran data dengan merchant. Sebelum meminta data kepada merchant, terlebih dahulu tim ITR akan menganalisa dokumen-dokumen terkait pengaduan nasabah kartu kredit sehingga dapat memutuskan apakah akan melakukan konfirmasi ke pihak merchant atau tidak. Umumnya, apabila tim ITR telah mengetahui bahwa transaksi online tersebut merupakan transaksi yang bersifat secured yang berarti terdapat pengiriman OTP ke nomor nasabah kartu kredit saat melakukan transaksi, maka tim ITR tidak akan menghubungi merchant dikarenakan pihak merchant tidak akan memberikan chargeback. Selain pihak merchant yang tidak akan memberikan chargeback, biaya yang dipungut untuk data transaksi seperti kwitansi, nota belanja dan lain-lain per-lembarannya sangat tinggi.

Pada hasil analisa yang menyatakan kerugian yang dialami nasabah kartu kredit menjadi tanggung jawab pribadi disebabkan oleh kesalahan nasabah kartu kredit itu sendiri, nasabah kartu kredit akan melakukan re-dispute (penyanggahan kembali). Re-dispute dilakukan oleh nasabah kartu kredit yang merasa keberatan dan dirugikan atas transaksi yang tidak pernah dilakukannya. Atas sanggahan kedua tersebut, tim ITR Bank Negara Indonesia akan mengirimkan berita e-mail kepada FCA (Fraud Control Authorization) yang berada di Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar untuk melakukan investigasi terhadap kerugian yang dialami nasabah kartu kredit dalam transaksi online.

Upaya penyelesaian Bank Negara Indonesia terhadap pengaduan nasabah kartu kredit perihal kerugian dalam transaksi online diselesaikan melalui penyelesaian secara internal oleh pihak Bank Negara Indonesia. Penyelesaian internal oleh pihak Bank Negara Indonesia dilakukan berdasarkan anjuran Otoritas Jasa Keuangan yang menetapkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa di Sektor Jasa Keuangan wajib dilakukan pada Lembaga Jasa Keuangan terlebih dahulu (Internal Dispute Resolution) untuk diselesaikan bersama secara musyawarah guna mencapai kesepakatan. Upaya penyelesaian Bank Negara Indonesia dilakukan dengan menyampaikan pernyataan maaf secara tertulis yang dikirimkan melalui e-mail atau SMS. Bank Negara Indonesia baru akan memberikan ganti rugi berdasarkan dengan hasil investigasi yang membuktikan kerugian disebabkan kesalahan pihak Bank Negara Indonesia. Ganti rugi tersebut dimasukkan kedalam BRO (Beban Resiko Operasional). Namun, apabila hasil investigasi membuktikan kerugian disebabkan kesalahan nasabah kartu kredit sendiri, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab nasabah kartu kredit.

Dalam hal tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian pengaduan nasabah kartu kredit, nasabah kartu kredit yang dirugikan dalam transaksi online, sesuai dengan Pasal 39 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa atau melalui pengadilan. Tahap penyelesaian sengketa tersebut dilakukan jika tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan antara pihak Bank Negara Indonesia dan nasabah kartu kredit tidak dapat menyelesaikan kerugian nasabah kartu kredit.

Simpulan

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab bank terhadap nasabah kartu kredit yang mengalami kerugian dalam transaksi online pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar adalah dengan memberikan ganti rugi apabila hasil investigasi membuktikan kerugian disebabkan kesalahan pihak Bank Negara Indonesia. Ganti rugi terhadap kerugian nasabah kartu kredit dalam transaksi online dimasukkan kedalam BRO (Beban Resiko Operasional) dan diberikan kepada nasabah kartu kredit dengan cara mengkreditkan kembali ke kartu kredit milik nasabah kartu kredit atau dengan cara mengembalikan limit kartu kredit milik nasabah kartu kredit. Serta upaya penyelesaian kerugian nasabah kartu kredit dalam transaksi online pada Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar diselesaikan melalui penyelesaian internal oleh pihak Bank Negara Indonesia yaitu dengan cara menyampaikan pernyataan maaf dan memberikan ganti rugi kepada nasabah kartu kredit. Pernyataan maaf disampaikan secara tertulis oleh Bank Negara Indonesia yang dikirimkan melalui e-mail atau SMS, sedangkan pemberian ganti rugi baru akan diberikan berdasarkan hasil investigasi yang membuktikan kerugian disebabkan kesalahan Bank Negara Indonesia. Apabila hasil investigasi membuktikan kerugian disebabkan kesalahan nasabah kartu kredit sendiri, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab nasabah kartu kredit.

Saran

Hendaknya Consumer Loan Center PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Denpasar memaksimalkan pemberian informasi mengenai kartu kredit kepada nasabah kartu kredit dan memastikan nasabah kartu kredit benar-benar memahami informasi tersebut serta meningkatkan keamanan kartu kredit sehingga data nasabah kartu kredit menjadi aman dan kedepannya nasabah kartu kredit tidak mengalami kerugian dalam bertransaksi online. Kemudian, hendaknya setiap nasabah kartu kredit mencatat seluruh transaksi yang dilakukan dan memeriksa billing statement (lembar penagihan) yang dikirimkan. Serta bagi pihak merchant (pedagang) hendaknya memberikan layanan 3D Secure yaitu kode OTP (One Time Password) dan meningkatkan keamanan situs e-commercenya agar transaksi online menjadi lebih aman.

Daftar Pustaka

- Arifin, A. (2002). *Tip Dan Trik Memiliki Kartu Kredit*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Beli, K. D. T. J. (2020). *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce*.
- Harahap, R. R. M. (2018). *Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Atas Pemakai Kartu Kredit Tipe Gold Dengan Bank Penerbit Kartu Kredit (Studi Putusan No. 161/Pdt-G/2017/Pn. Mdn)*.
- Hendarsyah, D. (2020). Analisis Perilaku Konsumen Dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan. *Jps (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 85–96.
- Herryiani, M. F., & Hutajulu, M. J. (2020). Pengesampingan Pasal 1266 Dan Pasal 1267 Kuhperdata Dalam Perjanjian Kartu Kredit. *Jurnal Ilmu Hukum: Alethea*, 4(1), 1–20.
<https://doi.org/10.24246/Alethea.Vol4.No1.P1-20>

- Kusuma, G. W. (2021). *Perlindungan Konsumen: Telaah Kajian Jual Beli Online Melalui Sistem Rekening Bersama (Rekber)*. S1 Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah Iain Syekh Nurjati Cirebon.
- Lukito, I. (2017). Tantangan Hukum Dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 11(3), 349–367. File:///C:/Users/User/Downloads/309-1325-1-Pb.Pdf
- Marginingsih, R., & Sari, I. (2019). Nilai Transaksi Non Tunai Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Periode 2014-2018. *Inovator*, 8(2), 13–24.
- Pratiwi, W. S. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penggesekan Ganda (Double Swipe) Kartu Kredit Pada Transaksi Non Tunai Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Fakultas Hukum Universitas Pasundan.
- Qamar, N., Syarif, M., Busthami, D. S., Hidjaz, M. K., Aswari, A., Djanggih, H., & Rezah, F. S. (2017). *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*. Cv. Social Politic Genius (Sign).
- Rasuh, D. J. (2016). Kajian Hukum Keadaan Memaksa (Force Majeure) Menurut Pasal 1244 Dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 4(2).
- Sari, D. K. (2020). Analisis Pengaruh Transaksi Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia. *Journal Of Economics Development Issues*, 3(2), 361–376.
- Sinaga, N. A. (2020). Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(1).
- Sumartik, S., & Hariasih, M. (2018). *Buku Ajar: Manajemen Perbankan*. Umsida Press.
- Wardani, F. A. (2016). Kartu Kredit Syariah Dalam Tinjauan Islam. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 33–44.