

**ASPEK PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH KARTU KREDIT BANK
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Totok Tumangkar, SH.MHum *

ABSTRACT

Credit payment system comes in response to market demands that require payment of a transaction of goods and services to be performed in a practical and safe especially in the case of payment by the number of cash transactions in large quantities. Besides payment with the credit system more acceptable by public the system can reduce the risk of crime, all types of transactions in the Electronic Funds Transfer (EFT) have been applied in the Indonesian banking system and the most commonly used in the community in addition to ATM (Automated Teller Machine) is a credit card. One feature of EFT on one payment system is to use a plastic card (credit card, debit card or by means of an ATM). Problems between customer and bank relating to the use of EFT services specifically in this case is a credit card, it can temporarily resolved by reference to the agreement of both parties, the provisions of the Act - Consumer Protection Act (Law no. 8, 1999), related to the matter, a law is needed - a law specifically governing electronic funds transfers that aim better protect customers' interests by setting standards of security and safety aspects of the product, the consumer protection standards, monitoring standards and settling disputes. To select and obtain a credit card is actually not a difficult thing. issues to be discussed is how the protection of credit card customers in terms of the Act - Act No.. 8 of 1999 on Consumer Protection?

Referring to the provisions of Article 1320 and Article 1321 Civil Code, a legal agreement is an agreement made upon agreement of the parties, while the agreement is considered invalid (disabled) if it contains any element of duress, mistakes and fraud. As it relates to the provision of information, businesses must provide correct information, to be honest and real about the product to be sold so that consumers do not feel deceived or cheated.

Rights and obligations of the parties in terms of consumer protection related to one another, where the rights of consumers will automatically be mandatory for businesses, and vice versa. Some form of credit card abuse that can occur among other things, credit card theft, credit card fraud, credit card use has expired, recording repetitive transactions by the merchant, errors in shipping and credit card information leak and data confidential credit card.

Keywords : legal protection, consumer credit card

ABSTRAK

Sistem pembayaran secara kredit hadir sebagai jawaban atas tuntutan dari pasar (masyarakat) yang membutuhkan pembayaran atas suatu transaksi baik barang

* Penulis adalah Dosen Fakultas Hukum UNTAG Searang, Email : tumangkar_yb2jnz@yahoo.com

maupun jasa agar dapat dilakukan secara praktis dan aman khususnya dalam hal

melakukan pembayaran transaksi dengan jumlah uang tunai dalam jumlah yang cukup besar. Selain itu pembayaran transaksi dengan sistem kredit makin dapat diterima dalam masyarakat karena dengan sistem ini dapat memperkecil resiko terjadinya tindak kejahatan, Semua jenis transaksi yang ada dalam Electronic Funds Transfer (EFT) tersebut sudah diterapkan dalam perbankan Indonesia dan yang paling banyak digunakan dalam masyarakat selain ATM (Automated Teller Machine) adalah kartu kredit. Salah satu ciri EFT pada salah satu sistem pembayaran adalah dengan menggunakan kartu plastik (*credit card, debit card* maupun dengan menggunakan sarana ATM). Permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa EFT khususnya dalam hal ini adalah kartu kredit, untuk sementara dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian kedua belah pihak, ketentuan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), selanjutnya dirasakan perlu adanya suatu undang - undang yang khusus mengatur mengenai *electronic funds transfer* yang tujuannya lebih melindungi kepentingan nasabah dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan produk, standar perlindungan konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa. Untuk memilih dan mendapatkan kartu kredit sebenarnya bukan hal yang sulit. permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimanakah perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

Merujuk pada ketentuan Pasal 1320 dan pasal 1321 KUH Perdata, perjanjian yang sah hanyalah perjanjian yang dibuat atas kesepakatan para pihak, sedangkan kesepakatan dianggap tidak sah (cacat) jika mengandung adanya unsur paksaan, kekhilafan dan penipuan. Karena itu berkaitan dengan pemberian informasi, pelaku usaha haruslah memberikan keterangan yang benar, jujur dan sesungguhnya tentang produk yang akan dijualnya sehingga konsumen tidak merasa terperdaya atau tertipu.

Hak dan kewajiban para pihak dalam hal perlindungan konsumen saling terkait satu dengan yang lainnya, dimana hak dari konsumen otomatis akan menjadi kewajiban bagi pelaku usaha, dan begitu pula sebaliknya. Beberapa bentuk penyalahgunaan kartu kredit yang dapat terjadi antara lain, pencurian kartu kredit, pemalsuan kartu kredit, penggunaan kartu kredit yang telah habis masa berlakunya, pencatatan transaksi yang berulang-ulang oleh pihak merchant, kesalahan dalam pengiriman kartu kredit dan pembocoran informasi dan data-data rahasia kartu kredit.

Kata Kunci : Perlindungan hukum, konsumen kartu kredit

PENDAHULUAN

Perdagangan yang merupakan salah satu aspek utama dalam perkembangan kehidupan ekonomi masyarakat juga tidak luput dari pengaruh pesatnya perkembangan teknologi tersebut. Perdagangan dalam wujud jual beli baik berupa barang ataupun jasa telah mengalami perubahan yang sangat mendasar dari waktu ke waktu,

perubahan tersebut diantaranya yaitu pada pada sistem pembayaran atas transaksi perdagangan, dewasa ini tidak lagi seperti pada masa lalu yang hanya dilakukan secara tunai namun telah berkembang pesat pembayaran yang dilakukan secara kredit. Sistem pembayaran secara kredit hadir sebagai jawaban atas tuntutan dari pasar (masyarakat) yang membutuhkan pembayaran atas suatu transaksi baik

barang maupun jasa agar dapat dilakukan secara praktis dan aman khususnya dalam hal melakukan pembayaran transaksi dengan jumlah uang tunai dalam jumlah yang cukup besar. Selain itu pembayaran transaksi dengan sistem kredit makin dapat diterima dalam masyarakat karena dengan sistem ini dapat memperkecil resiko terjadinya tindak kejahatan, selain itu pengguna jasa tersebut tidak perlu memiliki tempat khusus untuk membawa uangnya secara tunai terlebih dalam jumlah yang besar.

Salah satu jasa yang dilakukan oleh pihak bank adalah transfer atau pemindahan uang. Saat ini perbankan Indonesia telah mengembangkan electronic banking system atau yang lebih dikenal dengan perbankan elektronik. Sistem perbankan elektronik adalah segala macam transfer dan pemrosesan data dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik meliputi transaksi intern dan ekstern suatu bank. Kegiatan transfer dana dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik tersebut dikenal dengan istilah *Electronic Funds Transfer (EFT)*. Sistem dan peralatan elektronik yang digunakan dalam transfer dana tersebut berupa telepon, computer, pita magnetis dan lainnya.¹

Seiring dengan semakin banyaknya bank-bank nasional maupun bank-bank asing yang menerbitkan kartu kredit di Indonesia dengan menawarkan segala fasilitas dan hadiah yang menggiurkan bagi pemilik dan penggunaanya, ditambah dengan semakin konsumtifnya masyarakat untuk melakukan transaksi bisnis dengan kartu kredit, hal tersebut tentunya dengan sendirinya juga turut mempengaruhi semakin besarnya minat masyarakat untuk memiliki kartu kredit dan menggunakan kredit dalam transaksi bisnis. Hal tersebut

ditambah lagi karena kartu kredit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi bisnis dibanyak tempat penjual barang dan jasa diseluruh dunia dengan praktis dan relatif aman tentunya merupakan nilai lebih yang sangat menarik masyarakat untuk memiliki kartu kredit.

Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas (paper) maka dalam *Electronic Funds Transfer* adalah transaksi pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan kertas (paper) atau warkat melainkan menggunakan media elektronik.

Semua jenis transaksi yang ada dalam EFT tersebut sudah diterapkan dalam perbankan Indonesia dan yang paling banyak digunakan dalam masyarakat selain ATM (Automated Teller Machine) adalah kartu kredit. Salah satu ciri *Electronic Funds Transfer* pada salah satu sistem pembayaran adalah dengan menggunakan kartu plastik (*credit card, debit card* maupun dengan menggunakan sarana ATM).

Pada situasi diatas, dapat dikemukakan bahwa nasabah sebagai konsumen pengguna jasa *electronic funds transfer* memiliki kedudukan yang lemah dan sering dirugikan. Dalam pemakaian jasa *electronic funds transfer* saat ini, posisi dan kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik, di lain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri.

Walaupun belum ada pengertian kartu kredit yang diakui secara universal, namun beberapa literatur mencoba memberikan definisi yang tepat tentang apa itu kartu kredit antara lain dari, Black law dictionary yang menuliskan kartu kredit yaitu "*any card, plate or any other like credit device existing for the purpose of obtaining money, property, labour or services on credit* The term does not

1 Bambang Setjioprodjo, **Permasalahan Hukum Dalam Transfer Dana Elektronik**, Majalah Hukum Nasional No. 2 Tahun 2000, hal. 115 - 116

include a note, cheque, draft, money order or other like negotiable instrument”²

Tony Drury dan Charles W. Ferrier dalam bukunya yang berjudul *Credit Card*, mengatakan “*credit card is an instrument of payment which enables the cardholder to obtain either goods or services from merchants where arrangements have been made (directly or indirectly) by the card issuer, who also makes arrangements to reimburse the merchant. The cardholder settles with the card issuer in accordance with the terms of the particular scheme. In certain instances credit cards may be used to obtain cash.*”³

Sedangkan pendapat Abdul Kadir Muhammad dan Rilda Murniati ber pendapat bahwa kartu kredit adalah “Alat pembayaran melalui jasa bank/perusahaan pembiayaan dalam transaksi jual beli barang/jasa, atau alat untuk menarik uang tunai dari bank/perusahaan pembiayaan. Kartu kredit tersebut diterbitkan. Berdasarkan perjanjian tersebut, peminjam memperoleh pinjaman dana dari bank, perusahaan pembiayaan. Peminjam dana adalah pihak yang menerima kartu kredit, yang disebut Pemegang Kartu (card holder), dan bank/perusahaan pembiayaan adalah pihak yang menyerahkan kartu kredit, yang disebut Penerbit (issuer).”⁴

Hal ini jelas terlihat dalam perjanjian antara bank dan nasabah ataupun ketentuan tentang pemakaian jasa atau produk bank yang ditetapkan secara sepihak oleh bank, sehingga dalam kondisi demikian jika timbul suatu permasalahan nantinya maka tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dengan tanggung jawab yang jelas. Hal ini dapat terjadi oleh

karena Indonesia belum memiliki undang – undang yang khusus tentang *electronic funds transfer* yang mengatur tentang hak dan kewajiban, tanggungjawab nasabah maupun bank secara jelas sehingga kepentingan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* dapat terlindungi dengan baik. Selama ini jika terjadi suatu permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa *electronic funds transfer* maka dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian antara kedua belah pihak, ketentuan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 juga memuat tentang hak dan kewajiban konsumen.

Permasalahan antara nasabah dengan pihak bank yang berkenaan dengan pemakaian jasa EFT khususnya dalam hal ini adalah kartu kredit, dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian kedua belah pihak, ketentuan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), sehingga dirasakan perlu adanya suatu undang - undang yang khusus mengatur mengenai *electronic funds transfer* yang tujuannya lebih melindungi kepentingan nasabah dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan produk, standar perlindungan konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa. Baik yang menyangkut tentang kedudukan, hak dan kewajiban nasabah selaku konsumen berdasarkan Undang – Undang Perbankan maupun UU lainnya. Untuk memilih dan mendapatkan kartu kredit sebenarnya bukan hal yang sulit. Akan tetapi, tidak berarti semua kartu kredit yang ditawarkan kepada nasabah tidak harus dipelajari terlebih dahulu, bisa – bisa nasabah terjerat pada persoalan yang tidak pernah dibayangkan sebelumnya.

2 Henry Campbell Black” s Dictionary. Sixth Edition. St. Paul Minn: West Publishing Co.1990. hal. 369.

3 Tony Drury and Charles W. Ferrier. *Credit Card.*, Butterworths. London, 1984. hal Xii.

4 Muhammad Abdulkadir dan Rilda Murniarti. *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan.* PT Citra Aditya Bakti. Bandung, 2000. ha. 510.

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia baru dimulai pada tahun 1970, hal ini ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) pada bulan Mei 1973. Pendirian yayasan ini dikarenakan adanya rasa mawas diri dari masyarakat sebagai konsumen terhadap promosi untuk mempelancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan dari masyarakat, maka kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah – langkah pengawasan agar masyarakat tidak dirugikan serta kualitas terjamin.

Adanya keinginan dan desakan dari masyarakat untuk melindungi dari barang yang rendah kualitasnya telah memacu pihak pemerintah untuk memikirkan secara sungguh – sungguh usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, maka dimulailah suatu usaha untuk merealisasi saskannya. Puncak dari perealisasi usaha ini adalah lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen, dengan motto melindungi konsumen, menjaga martabat konsumen dan membantu pemerintah. Motto ini telah menjadi landasan dan arah perjuangan bagi Yayasan Lembaga Konsumen.

Pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan secara hukum terhadap konsumen maka dibentuklah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini dibentuk sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap konsumen yang sering kali diperlakukan tidak adil oleh pelaku usaha, sehingga dapat digunakan sebagai pengaturan untuk melindungi konsumen dari perlakuan tidak adil yang dilakukan oleh pelaku usaha yang sering kali mengabaikan hak-hak konsumen selain itu dengan hadirnya undang-undang ini diharapkan akan tercipta hubungan yang sejajar dan saling menguntungkan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan batasan pengertian perlindungan konsumen yaitu segala upaya

yang menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Hal tersebut diatas karena memperhatikan segala permasalahan yang sering terjadi dalam hubungan antara pihak penerbit kartu kredit (bank atau lembaga keuangan lainnya) dengan pihak pemegang kartu kredit tersebut, maka dalam penelitian ini akan dilakukan beberapa pembahasan yaitu pada permasalahan yang menyangkut aspek perlindungan konsumen pemegang kartu kredit dari sisi terjadinya permasalahan sejak kartu kredit tersebut sebelum digunakan, pada saat digunakan dan setelah digunakan untuk melakukan transaksi pembelian atas barang dan ataupun jasa. Selain itu juga aspek kepentingan hak-hak dari pemegang kartu kredit yang perlu dikaji kesesuaiannya dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya juga akan dikaji kepentingan dari pihak bank (lembaga keuangan) sebagai penerbit kartu kredit. Adalah tidak adil apabila hal tersebut tidak juga dikaji dalam penulisan ini karena perbankan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam implementasi penggunaan kartu kredit tersebut.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

PEMBAHASAN

Perlindungan Pasabah Kartu Kredit Ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha. Dalam buku Az Nasution yang berjudul

aspek-aspek hukum masalah perlindungan konsumen, istilah konsumen berasal dari bahasa consumer (Inggris – Amerika) atau consument (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang⁵.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka 2 mendefinisikan konsumen adalah setiap orang, pemakai barang/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sebelum adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertian yuridis dari konsumen dirumuskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Undang-Undang ini memuat suatu definisi tentang konsumen yaitu setiap pemakai dan atau pengguna barang atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

Menurut Menurut Suharno, konsumen adalah pembeli atau pemakai barang dan atau jasa yang diperjualbelikan. Mereka membutuhkan perlindungan agar sebagai pembeli atau sebagai pemakai barang dan atau jasa tidak mengalami kerugian atau memperoleh bahaya⁶

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik saja melainkan kepada hak - hak yang bersifat abstrak. Jadi perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak – hak konsumen. Di dalam

Undang–Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Bab III Pasal 4, hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa ;
- b. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa ;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan ;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan / atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau dapat membahayakan keselamatan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan / atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi

5 Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hal 45

6 Suharno, *Makalah Sistem Pengawasan Barang dan Jasa Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Purwokerto, 1995, hal. 1

yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Hak-hak dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas merupakan penjabaran dari Pasal – pasal yang bercirikan Negara kesejahteraan, yaitu pasal 27 ayat (2) 27, dan Pasal 33 Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia 28. Betapa pentingnya hak – hak konsumen, sehingga melahitkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak – hak konsumen merupakan “generasi keempat hak asasi manusia“, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hk asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang .

Hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen mempunyai keterkaitan yang sangat erat satu dengan yang lainnya. Dalam hukum konsumen pada pokoknya membahas tentang hak-hak konsumen, kepentingan konsumen dan upaya-upaya pemberdayaannya atau kesetaraannya dalam hukum dengan pelaku usaha, sedangkan dalam hukum perlindungan konsumen pada pokoknya juga membahas aspek-aspek seperti tersebut diatas. Membuat batasan tentang hukum konsumen atau hukum perlindungan konsumen tidak bisa dilepaskan dengan bagaimana hukum meletakkan asas-asas untuk melindungi konsumen atas pemenuhan barang dan atau jasa. Dalam pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menetapkan asas bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Atas hal tersebutlah pengertian hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah sama dan tidak perlu dibedakan satu dengan yang lain.

Perlindungan konsumen memiliki peran yang sangat penting, mengingat

pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi saat ini semakin mendukung tumbuhnya dunia usaha yang menghasilkan beraneka ragam produk (barang dan jasa) yang memiliki kandungan teknologi, misalnya kemajuan teknologi perbankan di Indonesia yang telah membawa konsekuensi masalah yang dialami oleh konsumen perbankan dan biasanya berkisar pada penerapan teknologi tersebut. Oleh karena itu jangan sampai perkembangan teknologi perbankan hanya memberikan keamanan atau perlindungan kepada pihak bank saja namun juga ditujukan kepada pihak nasabah selaku konsumen., sehingga ide peningkatan pelayanan terhadap konsumen melalui teknologi perbankan tidak hanya menjadi lip service saja. Disinilah perlindungan konsumen memiliki arti yang sangat penting karena memiliki peran untuk melindungi konsumen terhadap resiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk – produk tersebut⁷.

Dalam pengaturan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah melibatkan empat pihak, yaitu konsumen yang baik, pelaku usaha yang baik, konsumen yang nakal dan pelaku usaha yang nakal. Hal tersebut dapat dipahami, karena konsumen dan pelaku usaha bukanlah lawan melainkan pasangan yang saling membutuhkan. Masa depan dari pelaku usaha sangat ditentukan oleh situasi dan kondisi dari konsumennya, jika konsumen dan perekonomian dalam kondisi yang baik maka pelaku usaha juga memiliki masa depan yang baik begitu pula sebaliknya. Apabila pelaku usaha berbuat curang maka yang dirugikan tidak hanya pihak konsumen saja tetapi juga pelaku usaha yang baik. Demikian juga jika ada konsumen yang nakal, hal itu tidak hanya akan merugikan pelaku usaha saja tetapi

7 Dahlan, Bintang Sanusi, *Pokok – Pokok Hukum Ekonomi dan Binsnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 107- 108

juga merugikan konsumen yang baik.

Penggunaan teknologi dalam kehidupan masyarakat semakin meningkat, dimana masyarakat adalah konsumen yang diuntungkan dengan adanya kecanggihan teknologi ini. Hal ini terlihat pada peningkatan pemanfaatan teknologi informasi di hampir semua bidang dan salah satunya adalah perbankan. Kecanggihan teknologi dalam dunia perbankan telah menimbulkan apa yang disebut dengan perbankan elektronik atau *electronic banking*. Perbankan elektronik disebut juga dengan sistem pemindahan uang atau dana secara elektronik yang umumnya disebut dengan *electronic funds transfer (EFT)*. EFT merupakan penerapan teknologi komputer pada perbankan terutama pada aspek pembayarannya dalam sistem perbankan.

Menurut Sasrandjaja EFT adalah pengiriman uang yang dilakukan dengan mempergunakan teknologi komputer dan komunikasi. Transfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan warkat (transfer secara fisik) kemudian diganti dengan menggunakan media elektronik⁸.

Dapat disimpulkan bahwa EFT adalah suatu fasilitas pelayanan yang ada didalam bank yang dipergunakan untuk kepuasan nasabah dengan menggunakan media elektronik yang didukung oleh sistem pembayaran yang menggunakan sarana kartu plastic (credit card, debit card maupun kartu ATM). Dengan adanya kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan khususnya pada produk kartu kredit membuat nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi. Kartu kredit adalah kartu yang dikeluarkan oleh bank yang meminjami nasabah sejumlah dana tanpa harus memiliki dana atau tabungan di bank

tersebut. Dalam transaksi penggunaan kartu kredit terlihat adanya hubungan hukum antara nasabah dengan pelaku usaha, baik pihak perbankan maupun pihak merchant. Hubungan hukum ini terlihat dalam aplikasi perjanjian yang ditanda tangani pihak nasabah. Nasabah hanya akan dikenai iuran tahunan yang besarnya ditetapkan oleh pihak bank.

Perjanjian kerjasama kartu kredit yang menjadi subjek hukum adalah Bank (diawali oleh card center) dan pedagang. Yang dimaksud dengan card center bank adalah pihak dalam struktur organisasi bank yang bertindak untuk dan atas nama bank dalam memberikan pelayanan kartu kredit. Sedangkan merchant adalah pedagang yang memiliki kerjasama dengan bank dalam pembayaran menggunakan kartu kredit. Bank akan memberikan nomor merchant untuk mengidentifikasikan setiap merchant pada file dan catatan administrasi bank dengan lokasi-lokasi sesuai tempat merchant melakukan aktivitas perdagangannya.

Objek hukum dalam perjanjian kerja sama kartu kredit antara bank dan merchant berupa kemitraan untuk memanfaatkan sarana kartu kredit dalam transaksi barang dan jasa sebagai pengganti alat pembayaran tunai. Adapun objek hukum perjanjian kerjasama tersebut antara lain:

1. Transaksi Kartu Kredit

Yaitu penjualan barang dan atau jasa oleh merchant kepada pemegang kartu kredit dengan menggunakan kartu kredit sebagai alat pembayarannya.

2. Floor Limit dan Otorisasi

Yaitu batas maksimal yang diberikan bank kepada merchant dalam menjalankan transaksi kartu tanpa otorisasi. Merchant diwajibkan melihat warning bulletin atau daftar hitam melakukan transaksi kartu di bawah floor limit yang berlaku, sedangkan yang dimaksud dengan otorisasi adalah persetujuan dari bank atas suatu transaksi kartu.

8 J. Sudama Sasrandjaja, *Makalah "Masalah Penerapan Hukum Dalam Penerapan Kasus – Kasus Kejahatan Komputer di Indonesia"*, BPHN, Jakarta, 1990, hal. 2

Persetujuan tersebut diberikan kepada merchant serta elektronik dan atau verbal (melalui telpon).

3. Tingkat Merchant Discount

Merchant discount atau potongan adalah biaya administrasi yang dibebankan oleh bank kepada merchant atas setiap transaksi kartu yang disetorkan oleh merchant dan persentasenya tergantung kesepakatan antara bank dengan merchant.

4. Pembayaran-Pembayaran dari Bank kepada Merchant Bank akan melakukan pembayaran kepada merchant dan transaksi kartu yang dilakukan oleh pemegang kartu dilokasi - lokasi merchant yang menerima transaksi kartu kredit.

5. Chargeback atas Transaksi Kartu Kredit Pemotongan (Chargeback) atau penahanan pembayaran kepada merchant atas transaksi kartu kredit merupakan substansi yang penting sehubungan dengan banyaknya penyimpangan yang dilakukan oleh Merchant.

6. Peralatan dan Media Transaksi Kartu Kredit

Transaksi kartu kredit dalam otorisasi diutamakan dengan menggunakan peralatan media elektronik. Sarana tersebut merupakan milik bank yang dipergunakan oleh merchant.

7. Kegiatan Promosi dalam Kerjasama Antara Bank dan Merchant.

Kerjasama antara bank dengan merchant bertujuan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, salah satunya berupa kegiatan promosi.

Perjanjian antara bank dengan nasabah kartu kredit pada dasarnya memiliki bentuk dan materi yang sama antara bank yang satu dengan bank yang lain, yaitu dilakukan dalam bentuk tertulis. Apabila nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit menyetujui isi perjanjian tersebut, maka nasabah hanya mengisi berbagai formulir dan menandatangani naskah perjanjian yang telah disiapkan oleh

bank sebagai pihak penerbit kartu. Dengan penandatanganan naskah perjanjian tersebut maka secara langsung telah terjadi kesepakatan antara bank dengan nasabah kartu kredit tersebut. Sehingga antara bank dengan nasabah kartu kredit dapat melahirkan hubungan hukum.⁹

Yang menjadi dasar hukum pelaksanaan atau penggunaan kartu kredit di Indonesia adalah sebagai berikut.

a. Perjanjian Antara Pihak

Sistem hukum Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak (pasal 1338 KUH Perdata), berdasarkan hal tersebut maka setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam kegiatan kartu kredit baik secara lisan maupun tulisan, akan berlaku sebagai Undang-undang bagi para pihak tersebut.

b. Keputusan Presiden Nomor 16 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan.

Dalam keputusan Presiden ini di kemukakan mengenai salah satu kegiatan dari lembaga pembiayaan adalah melakukan usaha kartu kredit (pasal 2 ayat 10). Yang dimaksud dengan perusahaan kartu kredit adalah badan usaha yang melakukan usaha pembiayaan dalam rangka pembelian barang atau jasa dengan mempergunakan kartu kredit (pasal 1 ayat 7). Dalam pasal 3 dikemukakan mengenai lembaga yang berwenang melakukan kegiatan lembaga pembiayaan (Termasuk kegiatan kartu kredit), yaitu Bank lembaga keuangan bukan bank serta perusahaan pembiayaan.

c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 448/ KMk.017/ 2000 tentang Perusahaan Pembiayaan

Dalam Keputusan Presiden ini yang dimaksud dengan usaha kartu kredit adalah usaha dalam kegiatan pemberian pembiayaan untuk pembelian barang

9 Joni Emirzon, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prehallindo, Jakarta, 2002, hal. 22

dan jasa dengan menggunakan kartu kredit (pasal 1 ayat (h). Kegiatan usaha yang dilakukan oleh suatu perusahaan pembiayaan salah satunya usaha kartu kredit (pasal 2). Dan pasal 6 dikatakan bahwa kegiatan usaha kartu kredit yang dapat dimanfaatkan oleh pemegangnya untuk pembayaran pengadaan barang dan jasa.

- d. Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perusahaan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan . Dalam pasal 6 huruf (1) dikatakan bahwa salah satu kegiatan bank adalah melakukan usaha kartu kredit.

Dengan menggunakan kartu kredit yang bisa diterima sebagai alat pembayaran di seluruh dunia tersebut, maka kita dapat melakukan berbagai macam transaksi baik di dalam negeri maupun di luar negeri, misalnya untuk check – in di hotel, periksa kesehatan, ataupun ke tempat – tempat hiburan seperti restoran, hotel tanpa perlu kerepotan. Kasir suatu merchant dimana melalui alat tersebut nasabah kartu kredit dapat membayar tagihan atas pembelian melalui rekeningnya di bank dan langsung dimasukkan ke dalam rekening merchant tersebut¹⁰.

Mekanisme penggunaan kartu kredit hanya dapat digunakan oleh orang yang namanya tercantum pada kartu kredit tersebut. Para nasabah yang tertarik untuk mengambil kartu kredit haruslah mengajukan permohonan kepada pihak bank. Persyaratan untuk mendapatkan kartu kredit sangat mudah dan tidak merepotkan, antara lain usia yang mencukupi, penghasilan yang sesuai dengan criteria card issuer, alamat dan nomor telepon yang mudah untuk dihubungi serta kebenaran data – data yang diisi ke dalam lembar aplikasi kartu kredit. Begitu kartu kredit yang nasabah ajukan sudah disetujui, biasanya card issuer akan menghubungi nasabah

sekedar untuk memberitahukan bahwa kartu tersebut sedang dalam proses pembuatan. Selanjutnya card issuer akan mengirimkan kartu yang telah jadi tersebut melalui jasa kurir khusus. Oleh karena itu kartu kredit hanya dapat diterima oleh nasabah yang bersangkutan, tidak bisa digantikan oleh orang lain. Jika nasabah yang bersangkutan tidak ada di tempat maka kartu kredit tersebut baru bisa diterima oleh orang lain melalui surat kuasa dari nasabah. Surat kuasa yang ditulispun tidak mesti pakai materai, yang penting harus jelas dan dilampirkan fotokopi KTP pemberi kuasa.

Dasar hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan penerbit dalam hal ini bank adalah melalui perjanjian. Setiap perjanjian secara hukum harus memenuhi syarat – syarat yang telah ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, kemudian perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tersebut secara sah mengikat seperti undang – undang (Pasal 1338 KUH Perdata). Sebagaimana diketahui, bahwa sistem hukum kita menganut asas kebebasan berkontrak (vide Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata). Pasal 1338 ayat (1) tersebut menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang – undang bagi yang membuatnya. Dengan berlandaskan kepada Pasal 1338 ayat (1) ini, maka tidak bertentangan dengan hukum atau kebiasaan yang berlaku, maka setiap perjanjian baik secara lisan maupun tertulis yang dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam kegiatan kartu kredit, akan berlaku sebagai undang – undang bagi para pihak tersebut.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak bank kepada pengguna kartu kredit meliputi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Pada perlindungan hukum preventif. Pihak Bank menerapkan prinsip kehati-hatian dan ketentuan yang harus disepakati oleh nasabah dalam formulir permohonan kartu kredit dengan berdasar pada hak dan

10 Tulria P.Tawaf, *Audit Intern Bank Suatu Penelaahan Serta Petunjuk Pelaksanaannya*, Salemba Empat, Jakarta, 1999, hal.504

kewajiban nasabah dalam menggunakan kartu kredit. Perlindungan hukum preventif juga diberikan oleh BI yaitu dikeluarkannya PBI No. 7/52/2005 tentang Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu khususnya Pasal 19 ayat (2), Pasal 20 dan pasal 36. Sedangkan pada perlindungan hukum represif, ditunjukan kepada pengguna kartu kredit yang mengalami kerugian. Bank mengacu pada PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah Pasal 2, 4, 6 dan Pasal 10. Pada perlindungan hukum represif ini, nasabah diberi kesempatan oleh bank untuk melakukan pengaduan kepada bank dan bank akan menangani pengaduan tersebut. penyelesaian pengaduan ini tergantung pada kasus per kasus. Jika bank yang lalai, maka nasabah akan diberikan ganti rugi secara otomatis. Pada kasus penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak yang tidak beritikad baik, tanggung jawab sepenuhnya berada pada pengguna kartu kredit, karena bank hanya berdasarkan bukti formil saja (Copy faktur) dari nasabah. Upaya penyelesaian yang diterapkan oleh Bank yaitu melalui jalur negosiasi dengan nasabah meskipun bagi nasabah dirasa tidak memuaskan. Sehingga posisi nasabah menjadi lemah atau tidak seimbang. Kendala dalam memberikan perlindungan hukum preventif antara lain kurangnya pemahaman nasabah tentang hak dan kewajibannya dan Peraturan yang dikeluarkan oleh BI kurang efektif dijalankan oleh bank.

Hubungan yang terjadi antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit pada hakekatnya merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Dimana bank membutuhkan nasabah untuk kelangsungan usahanya sedangkan nasabah menggunakan bank untuk melakukan transaksi keuangan. Dalam kaitannya dengan hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit didasarkan pada perjanjian, yang formatnya telah disiapkan oleh pihak bank dalam

bentuk perjanjian baku. Hal ini terlihat pada saat calon nasabah mengajukan permohonan untuk mendapatkan formulir atau aplikasi yang berisikan persyaratan dan ketentuan - ketentuan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. Sedangkan mengenai biaya (fee) dan bunga tidak tercantum dalam formulir atau aplikasi.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit dari terdapat adanya prinsip kehati-hatian di dalamnya. Perjanjian antara bank dengan calon nasabah pada dasarnya memiliki bentuk dan materi yang sama antara bank yang satu dengan yang lain, yaitu dilakukan dalam bentuk tertulis. Apabila perjanjian tersebut telah disetujui oleh kedua belah pihak maka telah terjadi kesepakatan antara bank dengan nasabah tersebut. Sehingga antara bank dengan nasabah pengguna jasa kartu kredit dapat melahirkan hubungan hukum.

Berdasarkan pada fungsinya kartu kredit merupakan jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang atau jasa dimana pelunasan atau pembayarannya kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu. Jumlah cicilan tersebut dihitung dari nilai saldo tagihan ditambah bunga bulanan. Tagihan pada bulan yang lalu termasuk bunga (retail interest) merupakan pokok pinjaman pada bulan berikutnya. Sedangkan berdasarkan pada wilayah berlakunya, suatu kartu kredit dapat berlaku secara domestik maupun secara internasional. Dasar hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan penerbit dalam hal ini adalah bank adalah perjanjian. Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPdata adalah “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengangkat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Konsumen dalam hal ini adalah nasabah kartu kredit memiliki kedudukan (bargain position) yang lemah bila

dibandingkan dengan bank, sehingga apabila timbul suatu permasalahan maka akan merugikan nasabah. Nasabah sering dijadikan obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya, misalnya melalui promosi atau iklan baik media cetak ataupun elektronik, cara penjualan dan penerapan perjanjian standar atau baku (standar contract) yang merugikan hak – hak dan kepentingan nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu peraturan yang dapat melindungi kepentingan konsumen, yaitu UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sekarang ini penting mengingat pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi semakin mendukung tumbuhnya dunia yang menghasilkan beraneka ragam produk (barang dan jasa) yang memiliki kandungan teknologi. Untuk itu perlu kiranya diimbangi dengan adanya upaya perlindungan konsumen terhadap resiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk tersebut.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen sebelum terjadi transaksi. Di dalam Penjelasan Umum angka 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, Undang – Undang Perlindungan Konsumen di maksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Keberadaan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemampuan konsumen, dalam hal ini termasuk juga nasabah perbankan untuk melindungi dirinya dan

dapat mengembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Merujuk pada ketentuan Pasal 1320 dan pasal 1321 KUH Perdata, perjanjian yang sah hanyalah perjanjian yang dibuat atas kesepakatan para pihak, sedangkan kesepakatan dianggap tidak sah (cacat) jika mengandung adanya unsur paksaan, kekhilafan dan penipuan. Karena itu berkaitan dengan pemberian informasi, pelaku usaha haruslah memberikan keterangan yang benar, jujur dan sesungguhnya tentang produk yang akan dijualnya sehingga konsumen tidak merasa terperdaya atau tertipu. Jika informasi tersebut disebarkan melalui iklan, maka iklan tersebut haruslah memenuhi ketentuan – ketentuan hukum yang berlaku seperti jujur dan sesuai dengan kenyataan. Demikian juga dengan informasi yang diberikan melalui media lainnya termasuk dengan cara lisan¹¹.

Dalam memberikan informasi mengenai suatu produk ataupun jasa-jasa perbankan terhadap calon nasabah ataupun nasabah, bank wajib memberikannya secara transparansi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia No. 7/ 6 / PBI / 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Hak dan kewajiban para pihak dalam hal perlindungan konsumen saling terkait satu dengan yang lainnya, dimana hak dari konsumen otomatis akan menjadi kewajiban bagi pelaku usaha, dan begitu pula sebaliknya. Beberapa bentuk penyalahgunaan kartu kredit yang dapat terjadi antara lain, pencurian kartu kredit, pemalsuan kartu kredit, penggunaan kartu kredit yang telah habis masa berlakunya, pencatatan transaksi yang berulang-ulang oleh pihak merchant, kesalahan dalam

11 Janus Sidabalok, *Analisis Terhadap Iklan dan Praktik Periklanan Menurut Hukum Indonesia*, Majalah Ilmiah Unika Atmajaya, LP.Atmajaya, Jakarta, 1999, hal.95-111

pengiriman kartu kredit dan pembocoran informasi dan data-data rahasia kartu kredit. Bentuk tanggung jawab bank terhadap peristiwa penyalahgunaan kartu kredit yang menimbulkan kerugian terhadap nasabah atau konsumen yaitu dengan menerapkan bentuk pertanggung jawaban mutlak mutlak (strict liability) atau pertanggungjawaban langsung apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian konsumen pemegang kartu kredit adalah akibat kesalahan atau kelalaian bank penerbit.

KESIMPULAN

Kartu kredit adalah kartu yang dikeluarkan oleh bank yang meminjamkan nasabah sejumlah dana tanpa harus memiliki dana atau tabungan di bank tersebut, dalam transaksi penggunaan kartu kredit terlihat adanya hubungan hukum antara nasabah dengan pelaku usaha, baik pihak perbankan maupun pihak merchant. Penggunaan kartu kredit yang bisa diterima sebagai alat pembayaran di seluruh dunia tersebut, maka kita dapat melakukan berbagai macam transaksi baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Dasar hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan penerbit dalam hal ini bank adalah melalui perjanjian. Setiap perjanjian secara hukum harus memenuhi syarat – syarat yang telah ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, kemudian perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tersebut secara sah mengikat seperti undang – undang (Pasal 1338 KUH Perdata). Sebagaimana diketahui, bahwa sistem hukum kita menganut asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata). Pasal 1338 ayat (1) tersebut menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang – undang bagi yang membuatnya. Dengan berlandaskan kepada Pasal 1338 ayat (1) ini, maka tidak bertentangan dengan hukum atau kebiasaan yang berlaku, maka setiap

perjanjian baik secara lisan maupun tertulis yang dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam kegiatan kartu kredit, akan berlaku sebagai undang – undang bagi para pihak tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Bambang Setjioprodjo, *Permasalahan Hukum Dalam Transfer Dana Elektronik*, *Majalah Hukum Nasional* No. 2 Tahun, 2000.
- Dahlan, Bintang Sanusi, *Pokok – Pokok Hukum Ekonomi dan Binsnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Henry Campbell Black"s Dictionary. Sixth Edition. St. Paul Minn: West Publishing Co., 1990.
- Janus Sidabalok, *Analisis Terhadap Iklan dan Praktik Periklanan Menurut Hukum Indonesia*, *Majalah Ilmiah Unika Atmajaya*, LP. Atmajaya, Jakarta, 1999.
- J. Sudama Sasraandjaja, *Makalah "Masalah Penerapan Hukum Dalam Penerapan Kasus – Kasus Kejahatan Komputer di Indonesia*, BPHN, Jakarta, 1990.
- Joni Emirzon, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prehallindo, Jakarta, 2002.
- Muhammad Abdulkadir dan Rilda Muniarti. *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Suharno, *Makalah Sistem Pengawasan Barang dan Jasa Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Purwokerto, 1995.

Tony Drury and Charles W. Ferrier. Credit Card. London Butterworths. 1984, hal Xii.

Tulria P.Tawaf, Audit Intern Bank Suatu Penelaahan Serta Petunjuk Pelaksanaannya, Salemba Empat, Jakarta,1999.