

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit diperlukan dalam mengatur masalah sengketa kartu kredit terutama bagi nasabah *card holder*, sehingga upaya perlindungan bagi nasabah *card holder* terdiri dari upaya preventif dan represif dimana perlindungan hukum yang dibahas adalah perlindungan hukum preventif yang mengacu kepada undang-undang. Tetapi perlindungan terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan dengan baik, meskipun terdapat perundang-undangan nasional yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum yang menjadi aturan main dalam mencegah terjadinya pelanggaran hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit maupun sebagai instrument hukum dalam penyelesaian sengketa antara para pihak yang terkait dalam hal terjadinya kerugian dalam penggunaan kartu kredit.
2. Penyelesaian sengketa terhadap nasabah kartu kredit maka ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh nasabah untuk menyelesaikan sengketanya dengan pihak bank yaitu dengan melalui proses litigasi dan non litigasi. Salah satu penyelesaian sengketa perbankan melalui proses non litigasi adalah melalui tahapan mediasi perbankan yang dimulai dengan pengajuan pengaduan oleh nasabah *card holder* yang merasa dirugikan dengan bank kepada Bank Indonesia. Melalui pengajuan dokumen lengkap, maka Bank Indonesia akan memanggil nasabah dan

bank yang bersangkutan untuk melakukan klarifikasi data. Setelah itu, pelaksana mediasi perbankan akan menjelaskan kepada nasabah dan bank tentang tata cara mediasi perbankan. Apabila para pihak sepakat untuk menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa, maka nasabah dan bank wajib untuk menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). Kesepakatan yang diperoleh melalui mediasi dituangkan dalam suatu akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Sementara dalam Prosedur Mediasi di Pengadilan (PERMA Nomor 1 Tahun 2008) kesepakatan tersebut akan dituangkan dalam sebuah penetapan dari hakim yang sifatnya juga final dan mengikat artinya tidak ada upaya hukum yang dapat dilakukan lagi. Untuk sengketa yang dapat memperoleh kesepakatan tetapi pihak bank tidak melaksanakannya, Bank Indonesia akan menjatuhkan sanksi kepada bank yang bersangkutan. Sanksi dapat berupa sanksi administratif, mulai dari denda uang, teguran tertulis, penurunan tingkat kesehatan bank, dan lain-lain. Pihak bank apabila ingkar janji/wanprestasi maka penyelesaian ini bisa di ajukan gugatan melalui prosedur mediasi di pengadilan berdasarkan PERMA Nomor 1 Tahun 2008.

4.2. Saran

1. Perlu dibentuknya unit khusus yang berfungsi sebagai unit mediasi dibawah naungan Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan yang dapat secara fokus menangani masalah sengketa antara nasabah dan bank

saja. Selanjutnya, apabila lembaga mediasi perbankan yang independen sudah terbentuk maka unit khusus ini dapat berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan akta kesepakatan antara bank dengan nasabah

2. Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak bank hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya sehingga hubungan hukum antara pihak bank dan nasabah kartu kredit akan berjalan dengan baik karena kedua belah pihak saling mengetahui akan hak dan kewajibannya masing-masing, sehingga kepercayaan nasabah terhadap pihak bank akan semakin meningkat.