

PENYELESAIAN PENGADUAN PENYALAHGUNAAN TRANSAKSI KARTU KREDIT OLEH PIHAK LAIN

INTISARI

Oleh

Putri Pramesti Tiarma dan Prof. Dr. Nurhasan Ismail, S.H., M.Si.

Penelitian tentang Penyelesaian Pengaduan Penyalahgunaan Transaksi Kartu Kredit Oleh Pihak Lain bertujuan untuk mengetahui bentuk – bentuk penyalahgunaan kartu kredit, tahap - tahap penyelesaian terhadap pengaduan penyalahgunaan kartu kredit dan kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian pengaduan baik kendala yang dihadapi oleh bank maupun oleh nasabah. Orang lain dalam penulisan ini adalah semua pihak yang namanya tidak sesuai dengan nama yang tercantum di kartu kredit dan tindakannya merugikan pemilik kartu kredit.

Metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini adalah penelitian hukum empiris. Pengertian penelitian empiris menurut beberapa ahli adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta bagaimana cara kerja hukum di suatu lingkungan masyarakat. Penelitian hukum empiris ialah meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat juga dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Penulis berperan sebagai pengamat partisipatif yang terlibat langsung dalam proses penyelesaian pengaduan.



Bentuk-bentuk penyalahgunaan kartu kredit yang banyak ditemui di bank adalah kartu hilang dan kartu di-*hack* oleh orang lain. Penyelesaian pengaduan penyalahgunaan kartu kredit meliputi beberapa tahap antara lain pengaduan, penerimaan pengaduan, jawaban pengaduan, pemanggilan, negosiasi, hasil dan pelunasan. Setiap pengaduan diselesaikan dengan tahap - tahap yang sama tetapi hasil akhir dari setiap pengaduan berbeda - beda. Bank dan nasabah dalam proses penyelesaian pengaduan mengalami kendala, antara lain adanya ketidaksesuaian antara aturan yang berlaku dengan fakta pada saat prosesnya.

Kata kunci: kartu kredit, penyalahgunaan

Settlement of Complains about Unauthorized Credit Card Transactions
by Other Parties

ABSTRACT

By

Putri Pramesti Tiarma and Prof. Dr. Nurhasan Ismail, S.H., M.Si.

Research about Settlement of Complains about Unauthorized Credit Card Transactions by other parties intended to understand the types of unauthorized of credit card transactions, the stage of settlement about credit card which used by other parties and the constrain encountered by bank and *customer* in complains settlement process. Other parties in this research are every parties whose name didn't match with the name added in the credit card and their action are cause lost for the real credit card owner.

Research method which use in this research is empirical legal research. According to the experts, empirical legal research is research method in law so that the researcher be able to observer the real meaning of law and investigate how low functions in society. The object in empirical legal research is relationship between individual function in society so that empirical legal research can be said as a sociology law research. Researcher act as a partsipatif observer who directly involved in the complaint settlement process.

The most common types unauthorized credit card transactions are lost credit card and hacked credit card. Settlement stages of complains about unauthorized



credit card transactions are customer complaint, complaint acceptance, complaint reply, calling, negotiation, result and payment. Every stage is done in the same procedure but the result may vary. There are some constrain in settlement stages faced by bank in customer for the example is mismatch between regulation and the fact in the field.

Key word: Credit Card, Unauthorized Transaction