

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA KARTU KREDIT DITINJAU DARI PERATURAN
BANK INDONESIA NO 16 TAHUN 2014 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM
PEMBAYARAN PADA PT.MAY BANK DI KOTA MEDAN**

ABSTRAK

HAPOSAN SIBARANI

1501040666

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna kartu kredit pada PT Maybank di Kota Medan dan penyelesaian sengketa oleh pihak PT Maybank terhadap konsumen pengguna kartu kredit dalam hal sistem pembayaran ditinjau dari PBI No 16 tahun 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan metode *expost facto*, yaitu pengambilan data lapangan dan menggambarkan secara lengkap dan jelas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna kartu kredit ditinjau dari PBI (Peraturan Bank Indonesia) No.16 tahun 2014 tentang perlindungan konsumen pada PT Maybank di kota Medan. Adapun metode pengumpulan data penelitian adalah melalui studi kepustakaan dengan pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan studi wawancara dengan pihak PT. Maybank di kota Medan.

Hasil Penelitian menunjukkan Bentuk Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna kartu kredit dalam jasa sistem pembayaran pada PT May Bank berpegang pada 3 hal yaitu menjaga Keamanan dalam Pembayaran yang mengacu pada 3 prinsip yaitu kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), ketersediaan (*availability*), Pengaduan Konsumen, dan Pendidikan Konsumen pengguna kartu kredit, hal tersebut telah diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, dan PBI No 16 tahun 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang hadir sebagai pelengkap UU sebelumnya dan penyelesaian sengketa penggunaan kartu kredit akibat double swipe pada PT.May Bank ditempuh melalui jalur non litigasi dan melalui jalur litigasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yaitu May Bank secara internal dan penyelesaian melalui litigasi terjadi bukan adanya kesalahan dari pihak PT MayBank melainkan tuntutan dari pihak merchant bersama dengan pihak MayBank terhadap konsumen dan pihak karyawan merchant.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Kartu Kredit, Sistem Pembayaran, Peraturan Bank Indonesia No 16 tahun 2014

LEGAL PROTECTION OF CONSUMER USERS OF CREDIT CARDS VIEWED FROM BANK INDONESIA REGULATION NO. 16 OF 2014 CONCERNING PROTECTION OF CONSUMER SERVICES OF PAYMENT SYSTEMS IN PT.MAY BANK IN MEDAN CITY

ABSTRAK
HAPOSAN SIBARANI
1501040666

The purpose of this study is to determine the form of legal protection for consumers of credit card users at PT Maybank in Medan and the settlement of disputes by PT Maybank against consumer credit card users in terms of payment systems in terms of PBI No. 16 of 2014 concerning Consumer Protection of Payment System Services .

This type of research is a qualitative descriptive study with *expost facto* method, namely taking field data and describing in full and clearly the legal protection of consumer credit card users in terms of PBI (Bank Indonesia Regulation) No.16 2014 on consumer protection at PT Maybank in Medan city. The research data collection method is through a literature study with a review of written information about the law that comes from various sources and an interview study with PT. Maybank in the city of Medan.

The results of the study show that the form of legal protection for consumers who use credit cards in payment system services at PT May Bank adheres to 3 things, namely maintaining Security in Payment, which refers to 3 principles, namely confidentiality, integrity, availability, Complaints Consumers, and Consumer Education for credit card users, this has been mandated by Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Act Number 10 of 1998 concerning Banking, and PBI No. 16 of 2014 concerning Consumer Protection of Payment System Services which are present as a complement to the previous law and the settlement of disputes over the use of credit cards due to double swipe at PT.May Bank is pursued through non-litigation and through litigation. Settlement of disputes through non-litigation channels, namely May Bank internally and settlement through litigation occurs not the fault of PT MayBank but the demands of the merchant together with MayBank against consumers and merchants' employees.

Keywords: Protection, Consumer, Credit Card, Payment System, Bank Indonesia Regulation No 16 of 2014