

**ANALISIS HUBUNGAN KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
DENGAN PENGGUNA KARTU KREDIT****Marfiani**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAI
marfianieni@yahoo.co.id

ABSTRACT: *The study aims to prove the relationship policy variable consumer protection against credit card provider that include the perception of the credit card services, credit card customer satisfaction and aspirations of consumer protection program techniques of data collection and measurement scales using two to four alternative answers are combined. The tipe of approach used in this study is correlation. The type of statistics used are parametric, for a description using the mean standard deviation, while to look at the data analysis using partial correlation. The study population included 30 people with the sampling technique used purposive sampling. Statistical testing using statistical package for social sciences version 16,0 widow with a significant level of $p > 0,5$ the result that the hypothesis is accepted, it mean there is a significant relationship between policy analisis of consumer protection againt credit card provider.*

Keywords : *Consumer Protection Policy, Credit Card*

PENDAHULUAN

Pada saat ini sistem pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat telah mengalami perubahan. Pada awalnya dilakukan dengan system barter namun kemudian berubah dengan menggunakan uang tunai. Sekarang di era globalisasi dan perdagangan bebas serta didukung oleh kemajuan teknologi, telah memperluas dan memperlancar arus transaksi barang dan jasa. Sejalan dengan kebutuhan manusia dengan kepraktisan dan kecepatan dalam melakukan transaksi, serta rasa aman, maka saat ini orang tidak mau lagi membawa uang tunai untuk bertaransaksi. Akhirnya kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan system pembayaran non tunai ini direspon dengan produk teknologi seperti bilyet giro,cek,kartu debit,kartu atm,serta kartu kredit.

Negara Indonesia dengan jumlah penduduk yang padat merupakan peluang yang besar bagi lembaga bank untuk menerbitkan kartu kredit sebagai alat pembayaran non tunai. Jumlah kartu kredit yang beredar melonjak 15 - 20 % dari posisi akhir 2009 sedangkan menurut data terakhir tahun 2011 kartu kredit yang ada di masyarakat naik sekitar 10-15 % atau sekitar 12 juta kartu kredit. Bank Indonesia mencatat peredaran kartu kredit hingga pertengahan Desember 2009 adalah sekitar 10.26 juta kartu kredit. Peningkatan daya beli masyarakat akan mendorong pertumbuhan pengguna kartu kredit, sumber dari Bank Indonesia pada tahun 2010 jumlah transaksi belanja menggunakan kartu kredit melonjak 25-30 % yaitu 170 triliun rupiah.

Pengguna kartu kredit mendapatkan berbagai keuntungan apabila dapat menggunakan kartu kredit dengan tepat dan benar. Keuntungan yang dapat diperoleh oleh konsumen kartu kredit antara lain dalam melakukan pembayaran lebih efektif, efisien, serta relatif aman, disamping itu ada tenggang waktu pembayaran yaitu sejak transaksi dilakukan sampai tagihan jatuh tempo, keuntungan lain adalah sipemegang kartu kredit mendapatkan jaminan atau asuransi seperti asuransi perlindungan pembelian, asuransi kecelakaan .

Kartu kredit juga dapat mendatangkan kerugian bagi penggunanya baik secara ekonomi maupun yuridis. Secara ekonomi bagi sebagian masyarakat kartu kredit dinilai sebagai penambah beban hutang yang dapat mengganggu perkenomian keluarga, karena ketentuan bunga yang terlalu tinggi terutama apabila melakukan transaksi melalui ATM atau apabila ada sisa tagihan yang tidak dibayar pada saat jatuh tempo. Disamping itu biaya yang dibebankan kepada pengguna kartu kredit tanpa sepengetahuan pengguna kartu kredit sehingga pada saat membeli barang mengeluarkan jumlah uang lebih banyak dari harga normal, kondisi yang sangat ironis adalah perlakuan debt collector yang tidak menyebarkan . Semua kerugian yang dirasakan oleh konsumen ini dikeluhkan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Dari aspek yuridis yang dinilai merugikan konsumen adalah belum adanya regulasi yang mengatur transaksi elektronik dan belum efektifnya hukum positif di Indonesia yang secara khusus mengatur tentang kartu kredit sehingga masih banyak praktek kejahatan kartu kredit serta adanya indikasi pelanggaran dalam menyusun perjanjian dengan pemegang kartu kredit yang cenderung sepihak yang menempatkan konsumen pada posisi yang dirugikan.

Bank melalui promosi kartu kreditnya dapat memicu konsumen pemegang kartu kredit untuk berperilaku konsumtif, misalnya dengan system point yang dikombinasikan dengan pemberian hadiah atas sejumlah pembelian produk barang dan jasa. Sejumlah bank tidak mau tahu dengan transaksi dan penarikan tunai yang tidak dilakukan konsumen, tetapi tercatat dalam rician tagihan konsumen yang bersangkutan. Menurut peraturan Bank Indonesia, penerbit kartu kredit harus menginformasikan hal-hal yang penting seperti system perhitungan bunga , serta iuran tahunan yang harus dibayar konsumen. Bank hanya memberikan promosi yang berlebihan dan tidak disertai penyampaian informasi yang penting yang dapat menjerumuskan konsumen (Yususf Shofie 2002).

Pengguna kartu kredit dihadapkan pada resiko-risiko yang mungkin saja akan dialami seperti pemalsuan kartu kredit yaitu pembuatan dan penggunaan kartu kredit yang tidak sah yang bentuknya hamper sama dengan yang aslinya, resiko lain yang dialami adalah penyalahgunaan kartu kredit yaitu penggunaan kartu kredit milik orang lain yang ditemukan secara tidak sengaja atau dengan sengaja yaitu dengan mencuri kartu kredit orang lain dan meniru tanda tangan sipemegang kartu kredit.

Pemerintah belum optimal dalam memberika perlindungan kepada konsumen kartu kredit. Banyak nya kasus kerugian konsumen kartu kredit menandakan adanya ketidak seimbangan antara antara kekuatan produsen dan konsumen. Oleh sebab itu diperlukan campur tangan pemerintah dan Bank

Indonesia dalam bentuk peraturan perundang-undangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dari sisi regulasi Bank Indonesia baru mengeluarkan kebijakan mengenai alat bayar dengan kartu kredit pada akhir Desember 2004 yaitu dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia tentang penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan menggunakan kartu yaitu PBI Nomor 6/30/PBI/2004 kemudian di revisi dengan PBI Nomor 27/52/2005 dan direvisi kembali dengan PBI Nomor 11/11/PBI/2009., namun dalam prakteknya mekanisme pengawasan terhadap produk kartu kredit masih lemah dan perangkat hukum yang memberikan kepastian bagi konsumen belum memadai.

Bentuk pelanggaran dari hukum perlindungan konsumen antara lain cara penagihan oleh *deb collector* yang disertai ancaman, cacian serta teror yang diperkirakan telah menyimpang dari UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya pasal 4 huruf e yang menyebutkan bahwa “*konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut*”. Peran Bank Indonesia sebagai regulator dengan program peningkatan perlindungan nasabah yang bertujuan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada system perbankan antara lain dituangkan pada penerbitan PBI no 10/10/2008 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah perlu dikaji pelaksanaan programnya apakah sudah optimal. Demikian juga perlu dikaji implementasinya dilapangan PBI Nomor 7/7/2005 tentang Penyelesaian pengaduan Nasabah . Evaluasi terhadap bank Indonesia yang mengadakan upaya penyalarsan kegiatan usaha perbankan dengan amanat UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah) harus kontinyu dilakukan. UU tentang Bank Indonesia pasal 15 mengenai penetapan penggunaan alat pembayaran yang dimaksudkan, agar alat pemabayaran yang digunakan dalam masyarakat memenuhi persyaratan keamanan bagi penggunaanya juga perlu diuji aplikasinya di lapangan. Masalah ini sangat penting karena banyak kasus kejahatan kartu kredit seperti pembajakan dan pemalsuan. Ini berdampak negative terhadap konsumen yaitu kerugian secara financial dan kesulitan pada saat klaim akibat kartu diblokir. Untuk mencapai keamanan bertransaksi sangat diperlukan regulasi hukum yang memadai untuk menjamin kepastian hukum dan akhirnya akan menumpas kejahatan kartu kredit mengingat jumlah pengguna kartu kredit begitu banyak di masyarakat. Bardasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan melakukan kajian dan evaluasi terhadap kebijakan perlidungan konsumen serta penggunaan kartu kredit oleh konsumen, bagaimana pembentukan system regulasi dan pengawasannya, serta sejauh mana keamanan, kenyamanan serta kepastian hukum dalam menggunakan kartu kredit oleh konsumen kartu kredit.

TINJAUAN TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kartu Kredit

Kartu kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban atas jkewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi termasuk transaksi pembelanjaan

dan/ atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus (charge card) ataupun secara angsuran (PBI No 7/52/2005). Kata "kredit " berasal dari bahasa Romawi " credere" yang berarti "percaya" atau "credo" atau "creditum" yang berarti "saya percaya" . " Kredit artinya menjual/ membeli barang dengan tiada membayar tunai (Purwodarminto 1999). Kartu kredit merupakan dianggap masih baru namun sangat cepat dan menjadi akrab di tengah-tengah masyarakat, karena di setiap transaksi barang dan jasa kartu kredit dipercaya sebagai alat bayar. Kartu kredit dikenal dan dipercaya karena fungsinya sebagai alat bayar yang luwes dan terpercaya. Kartu kredit pertama kali di perkenalkan di Amerika kemudian berkembang diberbagai Negara maju , akhirnya diikuti oleh hamper semua Negara termasuk Indonesia. Penerbit kartu kredit yang pertama adalah " The Dinner Club Inc" sekitar tahun 1950 bermula di kota New York dan didirikan oleh Frank MC Namara, diikuti oleh Amerika expres Company tahun 1958 dan seterusnya. Pada era tahun 1970 an diikuti oleh oleh principal lain seperti Visa Inrenational dan Mastercard International. Di Indonesia kartu kredit pertama kali diperkenalkan oleh Dinners Club pada tahun 1973 dan mulai marak digunakan setelah keluarnya SK Menkeu No. 1251 /KMK.013/1988 dimana bisnis kartu kredit digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan.

Manfaat Kartu Kredit

Secara umum pembayaran dengan menggunakan kartu kredit dapat mengurangi peredaran uang kartel di dalam masyarakat. Di samping itu bagi para pihak kartu kredit dianggap bermanfaat dan praktis serta secara tidak langsung dapat menekan berbagai hal yang kurang diinginkan seperti:

1. Mengurangi peredaran uang
2. Mencegah tindakan kejahatan yang mungkin terjadi misalnya pencopetan dan pencurian.

Manfaat yang diperoleh dari penggunaan kartu kredit bagi pihak pemegang kartu kredit (Sri Redjeki 1995) yaitu :

1. Adanya jaminan keamanan dan bersifat praktis dalam melakukan pembayaran.
2. Kartu kredit merupakan alat pembayaran secara kredit atau sarana kredit.
3. Adanya jaminan asuransi dari pihak penerbit.

Manfaat kartu kredit lainnya bagi pemegang kartu kredit (Ali Arifin 2002) adalah :

1. Mendapatkan bunga bank, uang yg kita simpan di bank mendapatkan bunga.
2. Rewards program yaitu misalnya poin yang bias ditukar dengan hadiah langsung tanpa diundi.
3. Terhindar dari resiko uang palsu.
4. Diterima diseluruh dunia.
5. Penolong disaat tak terduga , misalnya saat terkena musibah sakit, kerusakan kendaraan di jalan.

6. Prestise memiliki kebanggaan tersendiri jika memakai kartu kredit. Manfaat kartu kredit bagi pihak penerima pembayaran adalah pedagang atau merchant yang ditentukan oleh penerbit (Sri Redjeki 1995), adalah :
 1. Adanya kepastian dalam pembayaran, karena mendapat jaminan dari penerbit bahwa pembayarannya akan dipenuhi.
 2. Kartu kredit merupakan sarana promosi, penerima pembayaran menjadi terkenal di dalam dan luar negeri karena dimuat dalam buku pegangan para pemegang kartu kredit.
 3. Menerima pembagian keuntungan perusahaan, perusahaan dalam hal ini merchant yang bersedia menerima pembayaran dengan kartu kredit akan menerima pembayaran keuntungan dari penerbit.

Adapun manfaat kartu kredit bagi perusahaan/bank penerbit adalah:

1. Bisnis kartu kredit menambah pemasukan bagi bank penerbit baik yang berasal dari uang pangkal, iuran tahunan keanggotaan maupun komisi atau pembagian keuntungan antara pihak penerbit dengan pihak penerima pembayaran.
2. Menambah sarana jasa yang diberikan oleh bank sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan jasa perbankan kepada para nasabahnya.
3. Sebagai sarana promosi untuk lebih memperkenalkan penerbit secara internasional.

Mekanisme Atau Tata Kerja Kartu Kredit

Mekanisme berlakunya kartu kredit oleh pemegang kartu kredit sebagai alat bayar kepada merchant diawali dengan oleh suatu prosedur menjadi pemegang kartu kredit pada salah satu perusahaan / bank penerbit kartu kredit . Tahap selanjutnya adalah tahap pemanfaatan kartu kredit pada tempat-tempat yang telah ditunjuk. Kegiatan operasional perusahaan kartu kredit dan terhadap relasinya yang lain termasuk merchant membutuhkan legalitas tertentu. Alur tata kerja kartu kredit dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Pihak penerbit mengeluarkan kartu berdasarkan permintaan calon pemegang kartu kredit yang telah mengajukan aplikasi dan telah memenuhi persyaratan.
2. Pihak pemegang kartu yang disetujui permohonannya dan menerima kartunya wajib membayar uang pangkal dan iuran tahunan sebesar yang ditetapkan oleh setiap penerbit kartu kredit selanjutnya para calon pemegang kartu dapat membelanjakan kartu kredit di sejumlah merchant.
3. Para merchant akan menagih seluruh transaksi jual beli yang dibayar dengan kartu kepada pihak acquirer. Jumlah tagihan senilai transaksi dikurangi sebesar komisi yang ditetapkan sebelumnya antara pihak merchant dan acquirer/penerbit.
4. Para acquirer akan menagih kepada penerbit / issuer. Jumlah tagihan senilai transaksi dikurangi interchange sebesar yang telah disepakati sebelumnya antara issuer dan acquirer pada tanggal tertentu pihak issuer akan menagih kepada pemegang kartu sejumlah nilai transaksi.
5. Pemegang kartu wajib melunasi tagihannya sekaligus atau wajib membayar sebagian (minimum payment) dan sisa tagihan yang belum dilunasi akan dikenakan bunga sebesar yang telah ditetapkan oleh setiap issuer.

Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit

Penggunaan kartu kredit di dalam masyarakat mempunyai pengaruh dengan cakupan yang relatif cukup luas karena pemegang kartu kredit menunjukkan kecenderungan makin bertambah. Disamping itu mekanisme kartu kredit juga dapat meliputi berbagai kepentingan para pihak. Luasnya kepentingan yang dapat dijangkau oleh penggunaan kartu kredit karena dapat melibatkan banyak pihak. Mengingat luasnya kepentingan yang ada kaitannya dengan kartu kredit maka aspek hukumnya juga cukup luas. Hubungan hukum dengan cakupan yang luas membutuhkan pengaturan yang mampu member perlindungan hukum bagi semua pihak yang berkepentingan. Transaksi kartu kredit merupakan perjanjian segitiga antara tiga pihak (Sri Redjeki 1995):

1. Penerbit kartu kredit dengan pemegang kartu kredit
2. Penerbit kartu kredit dengan pengusaha/ pedagang yang menerima kartu kredit (merchant)
3. Pemegang kartu kredit dengan pengusaha /pedagang yang menerima pembayaran dengan kartu kredit (perjanjian ini merupakan perjanjian yang sifatnya insidental dalam rangka transaksi barang dan atau jasa pada saat saat tertentu saja).

Perjanjian –perjanjian yang diadakan oleh para pihak di dalam perjanjian segitiga tersebut di atas secara mendasar dibuat atas dasar persyaratan dan ketentuan Undang-undang sebagaimana diatur pada buku ke III KUHPerdara, khusus pasal 1320 yang merupakan syarat utama untuk sahnya setiap persetujuan yaitu harus dipenuhi 4 syarat sebagai berikut:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Berdasarkan pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perjanjian dan syarat –syarat perjanjian yang sudah dibuat secara sah mengikat para pihak seperti Undang-Undang serta berdasarkan atas azas kebebasan berkontrak bagi para pihak, maka semua perjanjian dan isi perjanjian yang sudah disepakati juga merupakan Undang-Undang bagi para pihak. Demikian pula halnya dengan perjanjian penerbitan kartu kredit. Aspek hukum penggunaan kartu kredit terdiri dari dua aspek sekaligus yaitu aspek hukum publik termasuk hukum pidana dan kedua aspek hukum perdata (Sri Redjeki 1995). Penggunaan kartu kredit mengandung aspek pidana yaitu kemungkinan timbulnya tindak pidana dalam penggunaan kartu yang bersangkutan. Tindak pidana yang mungkin timbul pada dasarnya dapat dilakukan oleh salah satu pihak dari para pihak yang terlibat di dalam mekanisme perjanjian dan berlakunya kartu kredit atau pihak ketiga. Tindak pidana yang mungkin timbul dalam penggunaan kartu kredit antara lain penipuan, pencurian, pemalsuan dengan melakukan transaksi fiktif atau melakukan transaksi melampaui batas atau menggunakan kartu kredit yang asli tapi palsu. Di dalam kegiatan penggunaan kartu kredit sebagai alat bayar, aspek hukum perdatanya lebih dominan dibandingkan aspek hukum yang lain (Sri Redjeki 1995). Hubungan hukum antara penerbit dengan

pemegang kartu kredit terjadi karena perjanjian kartu kredit yang termasuk perjanjian baku. Dalam perjanjian ini dokumen yang mengandung syarat perjanjian sudah disiapkan dan ditentukan terlebih dahulu oleh penerbit sebagai kreditur sehingga pihak pemegang kartu kredit sebagai debitur hanya ada pilihan apakah menerima syarat-syarat yang sudah ditentukan terlebih dahulu oleh penerbit dan kemudian menanda tangani naskah perjanjian sebagai tanda setuju atau sebaliknya. Jadi apabila calon pemegang kartu kredit sebagai pemohon sudah memenuhi semua persyaratan dan kemudian menanda tangani naskah perjanjian maka terjadilah kata sepakat dan masing-masing pihak terikat pada syarat perjanjian tersebut. Dari naskah perjanjian kartu kredit dapat diketahui hubungan hukum para pihak seberapa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Sifat hubungan hukum yang terjadi antara penerbit kartu kredit dengan pemegang kartu kredit mengandung unsure pemberian fasilitas kredit. Penerbit kartu kredit berposisi sebagai kreditur yang menyediakan dana/ uang dan bersedia membayar tagihan merchant atas transaksi pemegang kartu kredit. Sedangkan pemegang kartu wajib melunasi tagihan dari penerbit sesuai dengan tagihan merchant (ditambah dengan bunga dan biaya lain). Hubungan hukum antara penerbit dengan merchant adalah atas dasar perjanjian kerjasama yang saling menguntungkan tetapi dengan memberi kemudahan kepada pemegang kartu. Sifat hubungan hukum antara penerbit kartu kredit dengan merchant adalah hubungan hukum untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu. Sifat hubungan hukum antara pemegang kartu kredit dengan merchant adalah incidental dan sementara , hubungan itu terjadi dan timbul pada saat terjadi transaksi yaitu transaksi jual beli atau pelayanan jasa. Perjanjian antara pemegang kartu kredit dengan merchant merupakan perjanjian timbal balik karena dapat diketahui dari hak dan kewajiban yang seimbang. Merchant berkewajiban menyerahkan barang dan jasa yang ditransaksikan serta memberikan pelayanan jasa yang ditransaksikan. Sedangkan pemegang kartu kredit berkewajiban membayar harga barang dan jasa yang dinikmati dengan cara menandatangani slip yang diberikan oleh merchant.

Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Kartu Kredit

Usaha melindungi konsumen pertama-tama harus dilakukan melalui hukum dan harus diciptakan peraturan hukum untuk melindungi konsumen serta tanggungjawab produsen. Beberapa factor yang berpengaruh dalam hukum perlindungan konsumen adalah alat-alat perlengkapan pemerintah (regulasi dan perangkat hukum), produsen barang/jasa , serta konsumen. Adapun sarana yang berperan dalam perlindungan konsumen adalah :

1. Mekanisme/ organisasi perlindungan konsumen
2. Kelengkapan Undang-Undang perlindungan Konsumen
3. Factor-faktor mental / psikologi konsumen

Kemudian persoalan-persoalan perlindungan konsumen yang perlu dikaji adalah :

1. Pola hubungan antara produsen dan konsumen
2. Pola konsumsi masyarakat
3. Pengawasan mutu barang dan jasa dan standarisasi barang dan jasa
4. Kelemahan UU/ regulasi

5. Perlunya koordinasi antara instansi

Hal mendasar lainnya perlindungan dalam perlindungan konsumen yang perlu mendapat perhatian (Gunawan Wijaya 2001) adalah :

1. Menelaah sejauh mana konsumen telah mendapatkan hak dasarnya seperti yang pernah dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy yaitu hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memiliki barang dan jasa yang diinginkan, hak untuk mendapatkan perlindungan dan keselamatan serta hak untuk didengar pendapatnya.
2. Masalah pertanggungjawaban para produsen / pemberi jasa dalam memenuhi hak dan kewajibannya, kemudian upaya yang dilakukan dalam penyelesaian kasus bila konsumen diragukan, dan bagaimana pengujian produk dan jasa dan standar kelayakannya bagi konsumen.
3. Pembinaan sikap mental para konsumen kearah sikap konsumen yang teliti dan berani serta memahami haknya sebagai konsumen yang dikukuhkan oleh Undang-undang.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak hanya mencantumkan hak dan kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Dari UU itu terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (diatur dalam pasal 4) lebih banyak dibandingkan dengan hak pelaku usaha (yang dalam pasal 6) dan kewajiban pelaku usaha (pasal 7) lebih banyak dari kewajiban konsumen (pasal 8). Dari hasil temuan beberapa penelitian terdapat hal-hal yang menunjukkan perlindungan konsumen kartu kredit masih lemah yaitu :

1. Dari tahapan pra transaksi posisi konsumen lemah khususnya hak mendapatkan informasi bunga kredit yang ditanggung konsumen serta biaya-biaya lain yang dibebankan.
2. Pada tahapan transaksi posisi konsumen lemah karena harus menandatangani dokumen aplikasi permohonan kartu kredit yang isinya berat sebelah, dimana tertuang kewajiban pemegang kartu kredit diatur detail tetapi pemegang kartu kredit minim.
3. Konsumen dipaksa menerima bukti-bukti dari penerbit kartu kredit bila ada masalah tetapi konsumen tidak bias mengkonfirmasi dengan bukti lain karena tidak adanya akses terhadap teknologi.
4. Penerbit kartu kredit membatasi tanggungjawab kepada konsumen
5. Perjanjian keanggotaan kartu kredit merupakan suatu perjanjian baku maka penerbit kartu kredit dan merchant tidak dapat melakukan tawar menawar mengenai isi perjanjian.
6. Adanya pembatalan perjanjian secara sepihak
7. Bank /penerbit kartu kredit bebas dan berhak merubah dan menambahkan syarat dan ketentuan umum dari dari perjanjian setiap saat.
8. Pembebasan bank dari segala tuntutan ganti kerugian apapun oleh penerbit kartu kredit atas kerugian yang diderita olehnya sebagai akibat tindakan bank.
9. Penguasaan secara fisik terhadap harta kekayaan pemegang kartu kredit bila terjadi kredit macet.

10. Bank/issuer tidak bertanggungjawab terhadap transaksi yang telah dilakukan dengan merchant dan bila ada keluhan konsumen langsung ke merchant.
11. Umumnya pembelian barang dengan kartu kredit dikenakan biaya tambahan (surcharge) oleh merchant.
12. Kewenangan dari bank / issuer untuk mengubah tingkat suku bunga kredit.
13. Bank/issuer tidak bertanggungjawab atas penolakan suatu mitra dagang /merchant untuk tidak menerima kartu kredit.
14. Bank/issuer berhak membekukan kredit sementara atau membatalkan atau mengakhiri perjanjian kredit secara sepihak tanpa alasan.
15. Bank/issuer mempunyai hak setiap saat untuk mengubah ketentuan dan persyaratan dengan pemberitahuan secara tertulis, jika pemegang kartu tidak bersedia menerima perubahan maka pemegang kartu dapat mengakhiri perjanjian.
16. Konsumen kartu kredit berada dalam posisi lebih lemah dibandingkan dengan posisi penerbit kartu kredit sehingga cenderung menerima klausula perjanjian kredit yang ditawarkan.
17. Konsumen belum tentu memahami klausula-klausula dalam perjanjian kredit yang ditandatanganinya , karena penerbit kartu kredit mungkin belum tentu menerangkan secara jelas mengenai klausula -klausula berikut konsekwensinya.

Aspek Kebijakan Perlindungan Konsumen Kartu Kredit

Terkait dengan regulasi yang mengatur penyelenggaraan kartu kredit berdasarkan sumber Bank Indonesia adalah sebagai berikut :

1. UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
2. UU Bank Indonesia pasal 15 huruf c mengenai penetapan penggunaan alat pembayaran yang dimaksudkan agar alat pembayaran yang digunakan dalam masyarakat memenuhi persyaratan keamanan bagi penguasa.
3. Peraturan Bank Indonesia No. 7/52/PBI/2005 tanggal 28 Desember 2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan kartu.
4. SEBI No. 7/59/DASP tanggal 30 Desember 2005 perihal Tata Cara Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
5. SEBI No. 7/60/DASP/ tanggal 30 Desember 2005 Perihal Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian serta peningkatan Keamanan Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu Kredit.
6. Sebi No 7/ 61/DAS/ tanggal 30 Desember 2005 Perihal Pengawasan Penyelenggaraan Kegiatan alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
7. PBI No. 7/ 7/ 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan nasabah.

Kemudian upaya perbankan terkait perlindungan konsumen kartu kredit berdasarkan sumber dari PERBANAS adalah sebagai berikut :

1. Pada masa penerbitan
Mengacu kepada PBI 7/52 tentang penyelenggaraan APMK antara lain:
 - a. Pembatasan usia minimal kepemilikan kartu kredit
 - b. Pembatasan minimal penghasilan calon pemegang kartu kredit

- c. Pembatasan maksimal limit kredit
 - d. Transparansi informasi (aturan, tata cara transaksi, tarif dan bea, penanganan keluhan, dll)
 - e. Pemrosesan aplikasi dengan menganut azas kehati-hatian dan non diskriminatif
2. Pada masa penggunaan kartu kredit
 - a. Manajemen resiko yang berat
 - b. System peringatan dini terhadap penggunaan limit kredit dan pola pelayanan tagihan
 - c. Pengawasan prolaku transaksi pemegang kartu
 - d. Penanganan sengketa
 3. Pada masa pengawasan kartu kredit
 - a. Manajemen resiko yang berat seperti quality control, quality assurance serta pengendalian dan pengawasan internal
 - b. System pelaporan dalam hal pelaporan internal, pelaporan ke principal, pelaporan ke asosiasi, dan pelaporan ke Bank Indonesia.

Mengingat regulasi kartu kredit dan upaya perlindungan konsumen kartu kredit tergolong relative baru diterbitkan, maka pengawasan terhadap efektifitas di lapangan perlu terus dilakukan khususnya sosialisasi peraturan-peraturan /regulasi guna menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan. Kebijakan pemerintah harus memberikan kemungkinan kepada konsumen untuk memperoleh manfaat dari setiap transaksi yang dilakukan oleh konsumen, mereka juga harus berusaha untuk mencapai sasaran antara lain berupa perlindungan konsumen yang efektif dalam rangka menghadapi praktek yang dapat merugikan ekonomi konsumen. Setiap Negara wajib secara terus menerus menguji ulang ketentuan perundang-undangan untuk memberi bobot dan menyiapkan pelaksanaan perundang-undangan tersebut dan untuk menyediakan fasilitas informasi yang memadai agar konsumen dengan kedudukan yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dapat memilih apa yang paling menguntungkan bagi konsumen dan menghindari dari praktek usaha yang merugikan. Salah satu factor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih sangat rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari pihak konsumen sendiri dan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu regulasi dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya berprinsip ekonomi yaitu mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Yang perlu tidak hanya upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan UU yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integrative dan komprehensif , tetapi perlu juga tentang peraturan pelaksanaan, pembinaan aparat, pranata dan perangkat-perangkat yudikatif, administrative, edukatif, serta sarana dan prasarana penunjang lainnya agar UU/ regulasi dapat diterapkan secara efektif.

Hipotesis

1. Masih lemahnya pengawasan produk kartu kredit meskipun telah ada penyempurnaan regulasi.
2. Adanya pelanggaran hukum dalam perjanjian kerjasama antara konsumen dan provider, dan praktek provider kartu kredit yang menimbulkan sengketa dengan konsumen.
3. Belum adanya evaluasi dampak dari berlakunya kebijakan yang mengatur penyelenggaraan kartu kredit
4. Belum ada perangkat hukum lebih memadai yang mengatur transaksi elektronik dan kegiatan dunia maya yang memberikan kepastian hukum bagi konsumen untuk mencegah *fraud*.

METODE

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kartu kredit yang dipilih dengan menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan lokasi penelitian terpilih tersebut banyak pengguna kartu kredit. Penentuan card issuer dilakukan dengan purposive sampling dengan mempertimbangkan card issuer dengan permasalahan yang sering terjadi. Penentuan sampel konsumen kartu kredit dilakukan dengan random sampling terhadap semua pengguna kartu kredit dari berbagai bank di Jakarta dengan jumlah sampel 30 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari konsumen kartu kredit dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 45 pertanyaan yang terbagi ke dalam 3 kelompok permasalahan dengan alternative jawaban yang sudah tersedia tetapi kemungkinan masih ada tambahan jawaban. Aktifitas pengambilan data kepada responden dilakukan secara langsung kepada pengguna kartu kredit di berbagai bank yang ada di Jakarta.

Definisi Operasional dan Indikator

Perlindungan konsumen kartu kredit adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen kartu kredit dengan indicator jasa layanan kartu kredit, kepuasan pelanggan kartu kredit, serta spirasi terhadap program perlindungan konsumen kartu kredit yang diukur dengan menggunakan statistical package for social science versi 16,0 widow.

Teknik pengumpulan data

Pengujian hipotesis penelitian secara langsung dilakukan dengan menggunakan data primer, analisa deskriptis dilakukan untuk dapat menggambarkan permasalahan yang terjadi antara konsumen kartu kredit dengan provider kartu kredit kemudian data akan dikelompokkan, diringkas dan disajikan dalam bentuk gambaran angka-angka yang lebih informative dan diolah dengan tehnik statistic deskriptif, ukuran yang dipakai antara lain distribusi frekwensi , mean/rata-rata, histogram.

Tekhnik Analisa Data**Analisa deskriptif**

Data primer dari konsumen dan provider kartu kredit dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif untuk dapat menggambarkan permasalahan yang terjadi, kemudian data akan dikelompokkan, diringkas, dan disajikan dalam bentuk gambaran angka-angka dengan menggunakan tehnik statistic deskriptif dengan ukuran antara lain distribusi frekwensi, mean/rata-rata, histogram.

Analisa monitoring dan evaluasi

Kebijakan pemerintah mengenai perbankan dan peraturan tekhnis operasional mengenai kartu kredit dianalisa dengan menggunakan analisa monitoring dan evaluasi dengan mempertimbangkan permasalahan yang selama ini terjadi dalam hubungan konsumen, provider kartu kredit serta merchant.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Data Deskripsi Responden****Tabel 1.** Data Deskripsi Responden

No	Keterangan	Jumlah	%
1.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	15	50
	Perempuan	15	50
2.	Rata-rata umur	25,61	
3.	Rata-rata pendidikan		
	SMA	19	57
	S1	11	43

Berdasarkan tabel diatas responden berjumlah 30 orang dengan jumlah laki-laki dan perempuan seimbang (50 %) sedangkan berdasarkan usia responden rata-rata berusia 20, 25 dan 30 tahun (25, 61) sedangkan pendidikan jumlah 19 orang berpendidikan SMA (57 %) dan berpendidikan S1 jumlah 11 orang (43 %).

Deskripsi Data penelitian

Tabel 2. Data Statistik Deskriptif

Variable	Minimum	Maximum	Mean	Std Deviation
Persepsi terhadap jasa layanan kartu kredit	19.0	90.0	52.9	35.4
Kepuasan pelanggan kartu kredit	0	85,0	31,5	32,7
Aspirasi terhadap program perlindungan konsumen	19,0	90,0	53	35,6

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas rata-rata variable penelitian berada di atas 3, artinya rata-rata data sampel penelitian diatas median. Skor rata-rata persepsi terhadap jasa layanan kartu kredit diperoleh nilai 52,9, kepuasan pelanggan kartu kredit diperoleh nilai 31,5 sedangkan aspirasi terhadap program perlindungan konsumen 53. Dilihat dari standar deviasi variable aspirasi terhadap program perlindungan konsumen memiliki penyebaran tertinggi yaitu pada angka 35,6 dan standar deviasi kepuasan pelanggan kartu kredit pada taraf terendah yaitu 32,7. Hal ini berarti jawaban responden pada persepsi terhadap jasa layanan kartu kredit lebih heterogen sedangkan kepuasan pelanggan kartu kredit lebih homogen.

Persepsi Terhadap jasa Layanan Kartu Kredit

TABEL 1
Case processing summary

	CASES					
	INCLUDED		EXCLUDED		TOTAL	
	N	Persent	N	Persent	N	Persent
VAR00001 * VAR00004	4	26,7	11	73,3	15	100,0
VAR00002 * VAR00004	4	26,7	11	73,3	15	100,0
VAR00003 * VAR00004	4	26,7	11	73,3	15	100,0

Berdasarkan table diatas, menunjukkan dari jumlah data variabel 4 variabel yang diproses, ternyata ada data yang missing atau hilang sebanyak 11 dengan tingkat persentase 73,3%. sehingga tingkat kevaliditasnyannya berkurang dari 100%.

**TABEL 2
REPORT**

VAR00004		VAR00001	VAR00002	VAR00003
1.0	Mean	10,0000	22,0000	9,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Median	10,0000	22,0000	9,0000
	Std Error of Mean	10,00	22,00	9,00
	Minimum	10,00	22,00	9,00
	Maximum			
2.0	Mean	3,0000	25,0000	9,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Median	3,0000	25,0000	9,0000
	Std Error of Mean	3,00	25,00	9,00
	Manimum	3,00	25,00	9,00
	Maximum			
4.00	Mean	25,0000	40,0000	25,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Mean	25,0000	40,0000	25,0000
	Std Error Of Mean	25,00	40,00	25,00
	Minimum	25,00	40,00	25,00
	Maximum			
13.00	Mean	8,0000	12,0000	40,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Median	8,0000	12,0000	40,0000
	Std Error Of Mean	8,00	12,00	40,00
	Minimum	8,00	12,00	40,00
	Maximum			
TOTAL	Mean	11,5000	24,7500	11,7500
	N	4	4	4
	Std Deviation	9,46925	11,58663	9,14239
	Median	9,0000	23,5000	9,0000
	Std Error Of Mean	4,73462	5,79332	4,57120
	Mean	3,00	12,00	4,00
	Minimum	25,00	40,00	25,00
	Maximum			

Sedangkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa N merupakan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 1. Variabel Var00001 sampai

Var00003 mempunyai mean (rata-rata) diatas 0,10000 dan median juga diatas 0,10000. Dari data statistik diatas Variabel Var00001 sampai Var00003 menunjukkan bahwa secara statistik, selama periode penelitian besarnya Variabel Var00001 sampai Var00003 sudah memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu di atas 0,05%. dikarenakan nilai meannya diatas 0,05% dengan demikian dapat dikatakan bahwa simpangan data pada Variabel Var00001 sampai Var00003 sudah sangat baik .

TABEL 3
DESKRIPTIF STATISTIK

	MEAN	STANDAR DEVIASI	N
VAR00001	11,5000	9,46925	4
VAR00002	24,7500	11,58663	4
VAR00003	11,7500	9,14239	4
VAR00004	5,000	5,47723	4

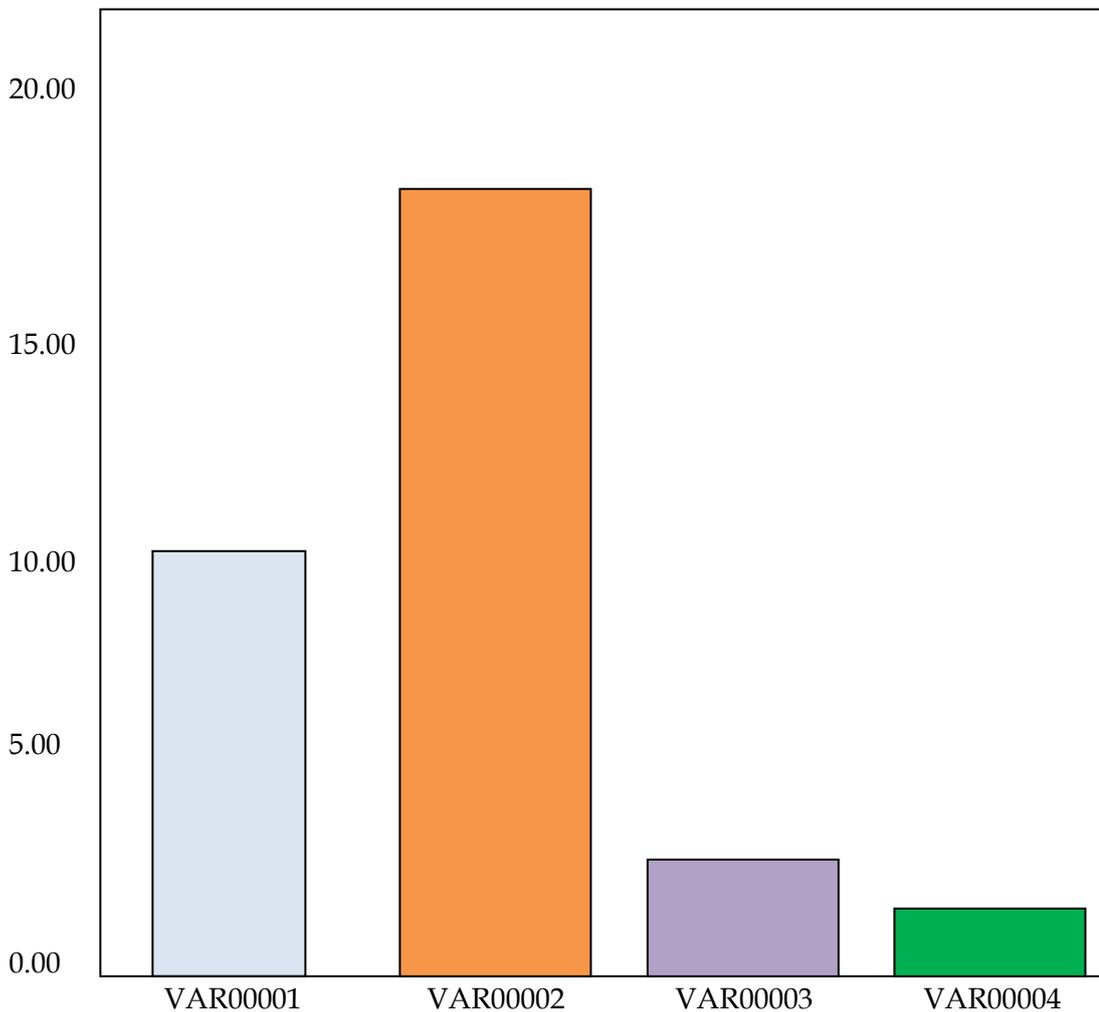
Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel VAR00001 memiliki nilai rata-ratanya sebesar 11,5000 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 9,46925. variabel VAR00002 memiliki nilai rata-ratanya sebesar 24,7500 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 11,58663. variabel VAR00003 memiliki nilai rata-ratanya sebesar 11,7500 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 9,14239. variabel VAR00004 memiliki nilai rata-ratanya sebesar 5,000 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 5,47723. Dengan jumlah data (n) sebanyak 4, maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dan standar deviasi terbesar pada variabel VAR00002.

TABEL 4
CORRELATIONS

Control Variabel	Var 00001	Var 00002	Var 00003
Var 00004 VAR00001 Correlations	1.000	,886	,945
(2-tailed) Significance		,307	,212
Df	0	1	1
VAR00002 Correlations	,886	1,000	,989
(2-tailed) Significance	,307	0	,095
Df	1	0	1
VAR00003 Correlations	,945	1,000	1,000
(2-tailed) Significance	,212		
Df	1	0	0

Dari hasil korelasi antara masing-masing tabel 4 diatas terlihat bahwa korelasi antara masing-masing variabel (VAR00001 Sampai VAR00003) terhadap total skor konstruk (VAR00004) menunjukkan hasilnya tidak ada hubungan yang kuat . tetapi dari nilai hasil analisis korelasi menunjukkan tingkat korelasi atau hubungan rata-rata sangat tinggi atau sangat kuat antara masing-masing variabel , dengan nilai diatas 0,800 yang mana nilai ini menunjukkan sangat tinggi nilai korelasi variabelnya.

GAMBAR 1
GRAFIK STATISTIK



Berdasarkan gambar 1 dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata (mean) terbesar jatuh pada variabel Var00002 dan nilai mean yang terkecil adapada Var00004 (variabel dependen) Dari data statistik perusahaan ini menunjukkan menunjukkan bahwa secara statistik, selama periode penelitian besarnya nilai rata-rata variabel baik independen dan dependen sama –sama memiliki kekuatan masing untuk menunjukkan standarnya dalam penelitian ini, dimana

standar yang ditetapkan, yaitu di atas 0,05%. dikarenakan nilai meannya diatas 0,05%. dengan demikian dapat dikatakan bahwa rata-rata sudah memenuhi.

Aspirasi Terhadap Perlindungan konsumen Kartu Kredit

TABEL 1
Case processing summary

	CASES					
	INCLUDED		EXCLUDED		TOTAL	
	N	Persent	N	Persent	N	Persent
VAR00001 * VAR00004	4	26,7	11	73,3	15	100,0
VAR00002 * VAR00004	4	26,7	11	73,3	15	100,0
VAR00003 * VAR00004	4	26,7	11	73,3	15	100,0

Berdasarkan table 1 diatas menunjukkan dari jumlah data variabel 4 yang semuanya diproses, tetapi ada data yang missing atau hilang sebanyak 11 dengan tingkat persentase 73,3%. sehingga tingkat kevaliditasanya berkurang dari 100%.

TABEL 2
REPORT

VAR00004		VAR00001	VAR00002	VAR00003
3.0	Mean	10,0000	22,0000	9,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Median	10,0000	22,0000	9,000
	Std Error of Mean	10,00	22,00	9,00
	Minimum	10,00	22,00	9,00
	Maximum			
4.0	Mean	3,0000	25,0000	9,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Median	3,0000	25,000	9,000
	Std Error of Mean	3,00	25,00	9,00
	Manimum	3,00	25,00	9,00
	Maximum			
4.00	Mean	25,0000	40,0000	25,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Mean	25,0000	40,000	25,000
	Std Error Of			

Mean		25,00	40,00	25,00
Minimum		25,00	40,00	25,00
Maximum				
13.00	Mean	8,0000	12,0000	40,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Median	8,0000	12,000	40,000
	Std Error Of			
Mean		8,00	12,00	40,00
	Minimum	8,00	12,00	40,00
	Maximum			
TOTAL	Mean	11,5000	24,7500	11,7500
	N	4	4	4
	Std Deviation	9,46925	11,58663	9,14239
	Median	9,0000	23,5000	9,0000
	Std Error Of	4,73462	5,79332	4,57120
Mean		3,00	12,00	4,00
	Minimum	25,00	40,00	25,00
	Maximum			

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa N merupakan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 1. Variabel Var00001 sampai Var00003 mempunyai mean (rata-rata) diatas 0,10000 dan median juga diatas 0,10000. Dari data statistik diatas Variabel Var00001 sampai Var00003 menunjukkan bahwa secara statistik, selama periode penelitian besarnya Variabel Var00001 sampai Var00003 sudah memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu di atas 0,05%. dikarenakan nilai meannya diatas 0,05% dengan demikian dapat dikatakan bahwa simpangan data pada Variabel Var00001 sampai Var00003 sudah sangat baik

TABEL 3
DESKRIPTIF STATISTIK

	MEAN	STANDAR DEVIASI	N
VAR00001	11,5000	9,46925	4
VAR00002	24,7500	11,58663	4
VAR00003	11,7500	9,14239	4
VAR00004	5,000	5,47723	4

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa variabel VAR00001 memiliki nilai rata-ratanya sebesar 11,5000 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 9,46925. variabel VAR00002 memiliki nilai rata-ratanya sebesar 24,7500 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 11,58663. variabel VAR00003 memiliki nilai rata-ratanya sebesar 11,7500 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 9,14239. variabel VAR00004

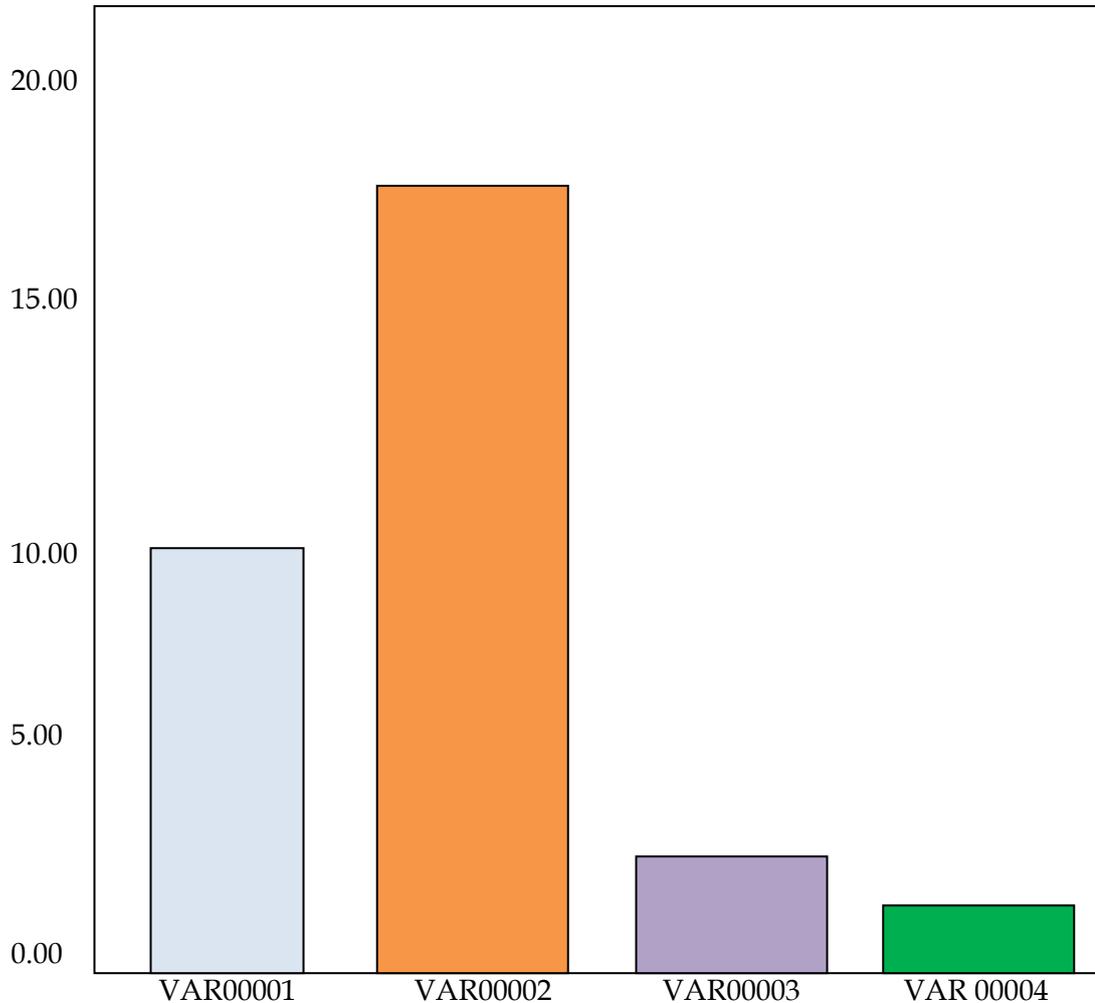
memiliki nilai rata-ratanya sebesar 5,000 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 5,47723. Dengan jumlah data (n) sebanyak 4, maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dan standar deviasi terbesar pada variabel VAR00002.

TABEL 4
CORRELATIONS

Control Variabel		Var 00001	Var 00002	Var 00003
Var 00004 (2-tailed)	VAR00001 Correlations	1,000	,886	,945
	Significance		,307	,212
	Df	0	1	1
VAR00002 (2-tailed)	VAR00002 Correlations	,886	1,000	,989
	Significance	,307	0	,095
	Df	1	0	1
VAR00003 (2-tailed)	VAR00003 Correlations	,945	1,000	1,000
	Significance	,212	0	0
	Df	1	0	0

Dari hasil korelasi antara masing-masing variabel (VAR00001 Sampai VAR00003) terhadap total skor konstruk (VAR00004) menunjukkan hasil tidak ada hubungan yang kuat , jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel belum menunjukkan adanya hubungan yang kuat dari masing-masing varabel. Tapi dari nilai hasil analisis korelasi menunjukkan tingkat korelasi atau hubungan rata-rata sangat tinggi atau sangat kuat antara masing-masing variabel , dimana terlihat nilai correlations nya menunjukkan nilai diatas 0,800 yang mana nilai ini menunjukkan sangat tinggi nilai korelasi variabelnya.

GAMBAR 2
GRAFIK STATISTIK



Berdasarkan gambar 2, nilai rata-rata (mean) terbesar jatuh pada variabel Var00002 dan nilai mean yang terkecil adapada Var00004 (variabel dependen) Dari data statistik perusahaan ini menunjukkan menunjukkan bahwa secara statistik, selama periode penelitian besarnya nilai rata-rata variabel baik independen dan dependen sama-sama memiliki kekuatan masing untuk menunjukkan standarnya dalam penelitian ini, dimana standar yang ditetapkan, yaitu di atas 0,05%. dikarenakan nilai meannya diatas 0,05%. dengan demikian dapat dikatakan bahwa rata-rata sudah memenuhi.

Kepuasan Pelanggan Kartu Kredit

TABEL 1
Case processing summary

	CASES					
	INCLUDED		EXCLUDED		TOTAL	
	N	Persent	N	Persent	N	Persent
VAR00001 * VAR00004	15	100,0	0	,0	15	100,0
VAR00002 * VAR00004	15	100,0	0	,0	15	100,0
VAR00003 * VAR00004	15	100,0	0	,0	15	100,0

Pada table diatas menunjukan dari jumlah data variabel 15 yang semuanya diproses, tetapi tidak ada data yang missing atau hilang sehingga tingkat kevaliditasnya jadi 100%.

TABEL 2
REPORT

VAR00004		VAR00001	VAR00002	VAR00003
0.0	Mean	10,0000	18,5385	1,9231
	N	1	13	13
	Std Deviation		14,97006	6,93375
	Median	10,0000	18,0000	,0000
	Std Error of Mean	10,00	,00	,00
	Minimum	10,00	37,00	25,00
	Maximum			
3.00	Mean	3,0000	5,0000	5,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Median	3,0000	5,0000	5,0000
	Std Error of Mean	3,00	5,00	5,00
	Manimum	3,00	5,00	5,00
	Maximum			
23.0	Mean	25,0000	17,0000	5,0000
	N	1	1	1
	Std Deviation			
	Mean	25,0000	17,0000	5,0000
	Std Error Of			
Mean		25,00	17,00	5,00
	Minimum	25,00	17,00	5,00
	Maximum			
TOTAL	Mean	11,5000	17,5333	2,3333

N	4	15	15
Std Deviation	9,46925	14,29219	6,5107
Median	9,0000	17,0000	,0000
Std Error Of	4,73462	3,69023	1,68089
Mean	3,00	,00	,00
Minimum	25,00	37,00	25,00
Maximum			

Berdasarkan tabel 7, N merupakan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 4. Untuk Variabel Var00001 mempunyai total mean (rata-rata) diatas 11,5000 dan median juga diatas 9,0000. Dari data statistik diatas Variabel Var00001 menunjukkan bahwa secara statistik, selama periode penelitian besarnya Variabel Var00001 sudah memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu di atas 0,05%. dikarenakan nilai meannya diatas 0,05% dengan demikian dapat dikatakan bahwa simpangan data pada Variabel Var00001 sudah sangat baik

Berdasarkan tabel 7, N merupakan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 15. Untuk Variabel Var00002 mempunyai total mean (rata-rata) diatas 17,5333 dan median juga diatas 17,0000. Dari data statistik diatas Variabel Var00002 menunjukkan bahwa secara statistik, selama periode penelitian besarnya Variabel Var00002 sudah memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu di atas 0,05%. dikarenakan nilai meannya diatas 0,05% dengan demikian dapat dikatakan bahwa simpangan data pada Variabel Var00002 sudah sangat baik

Berdasarkan tabel 7, bahwa N merupakan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 15. Untuk Variabel Var00003 mempunyai total mean (rata-rata) diatas 2,3333 dan median juga diatas 0,0000. Dari data statistik diatas Variabel Var00003 menunjukkan bahwa secara statistik, selama periode penelitian besarnya Variabel Var00003 sudah memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu di atas 0,05%. dikarenakan nilai meannya diatas 0,05% dengan demikian dapat dikatakan bahwa simpangan data pada Variabel Var00003 sudah sangat baik . dengan demikian secara statistic variabel independen memberikan nilai secara statistic sudah menunjukan suatu korelasi yang baik terhadap variabel dependen.

TABEL 3
DESKRIPTIF STATISTIK

	MEAN	STANDAR DEVIASI	N
VAR00001	10,0667	6,13499	15
VAR00002	17,5333	14,29219	15
VAR00003	2,3333	6,51007	15
VAR00004	1,7333	5,93376	15

Berdasarkan tabel 8 di atas, menunjukkan bahwa jumlah data penelitian ini sebanyak 15 data. Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel dependen dan 3 variabel independen. Variabel independen terdiri dari VAR00001(X1), VAR00002(X2) dan VAR00003(X3) sementara variabel dependen yaitu

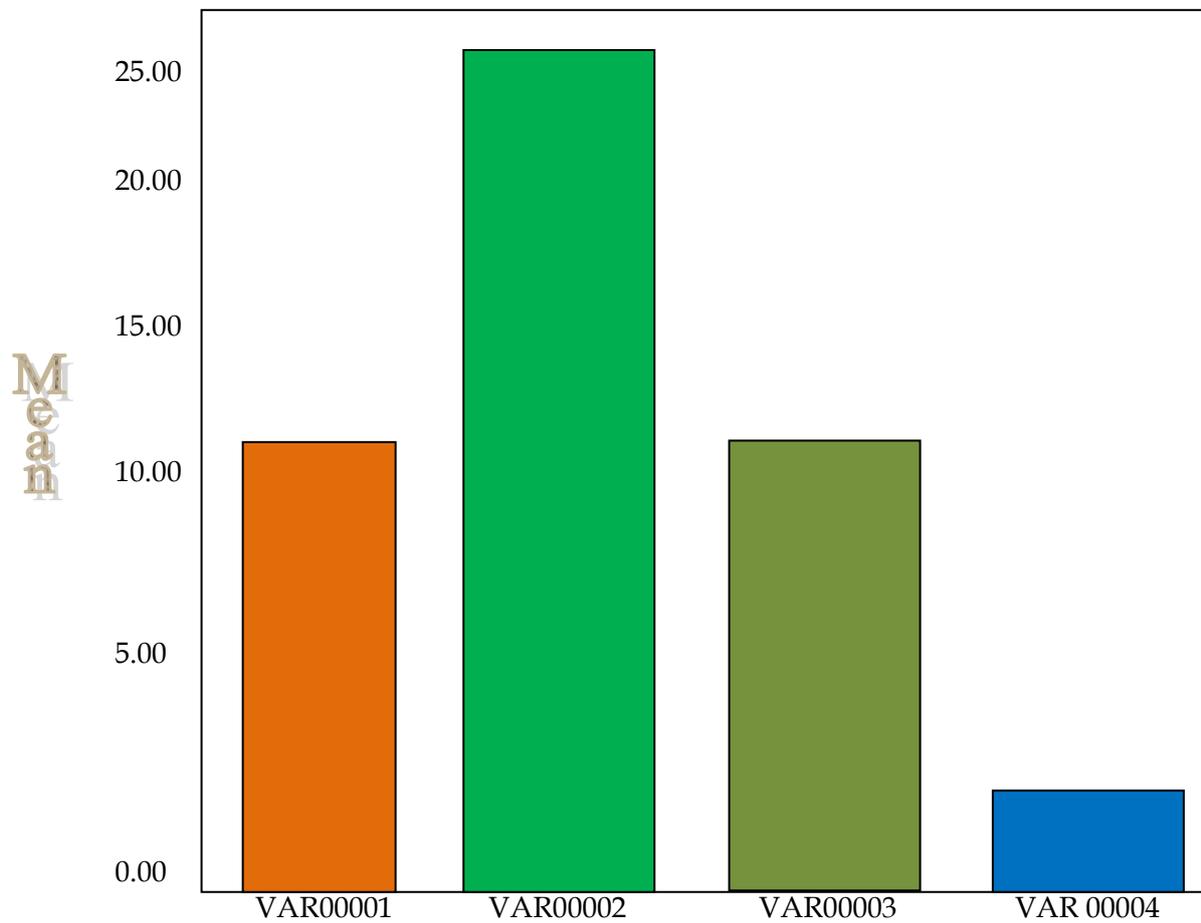
VAR00004(Y). Selama tahun penelitian jumlah rata-rata terbesar pada variabel independen pada VAR00002(X2) sebesar 17,5333 dan nilai standar deviasi terbesar pada VAR00002(X2) sebesar 14,29219. Sedangkan variabel dependen dengan mean 1,7333 dan standar deviasi 5,93376. Dari table diatas terlihat bahwa nilai mean dan standar deviasinya diatas 0,05%. Ini menunjukkan nilai statistic deskriptif rata-ratanya sudah sangat baik.

TABEL 4
CORELATIONS

	VAR00001	VAR00002	VAR00003
VAR00001	1,000	-,217	-,208
VAR00002	-,217	1,000	-,191
VAR00003	-,208	-,191	1,000

Dari tabel 4 diatas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi antara var00001 sampai var 00003 didapatkan nilai korelasinya adalah bernilai negative. Artinya bahwa variabel independen var00001 sampai var 00003 memiliki hubungan yang rendah tapi negative (tidak searah), ini berarti variabel independen belum memberikan efek yang kuat dalam menentukan dan menjelaskan nilai hubungan dari variabel independen ini.

GAMBAR 3
GRAFIK STATISTIK



Berdasarkan gambar 3 dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata (mean) terbesar jatuh pada variabel Var00002 dan nilai mean yang terkecil adapada Var00004 (variabel dependen). Dari data statistik perusahaan ini menunjukkan menunjukkan bahwa secara statistik, selama periode penelitian besarnya nilai rata-rata variabel baik independen dan dependen sama -sama memiliki kekuatan masing untuk menunjukkan standarnya dalam penelitian ini, dimana standar yang ditetapkan, yaitu di atas 0,05%. dikarenakan nilai meannya diatas 0,05%. dengan demikian dapat dikatakan bahwa rata-rata sudah memenuhi .

Hasil Uji statistic yang dilakukan menunjukkan tidak ada hubungan yang positif dan kuat antara Kebijakan Perlindungan Konsumen Kartu Kredit dengan Kepuasan Pelanggan Kartu Kredit dikarenakan adanya biaya yang dibebankan oleh merchant kepada konsumen pengguna kartu kredit sehingga biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk membeli barang tertentu lebih tinggi. Bentuk pelanggaran cara penagihan oleh Debt collector terkadang disertai kekerasan secara vertical, hal ini didukung berdasarkan sumber data PBI No 6/30/PBI/2004 dan direvisi dengan PBI No 7/52/PBI/2005 dan direvisi kembali dengan PBI No 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Kartu Kredit. Peraturan Bank Indonesia ini menyatakan bahwa Pemerintah belum optimal memberikan perlindungan kepada konsumen, serta banyaknya kasus kerugian konsumen. Hal ini terjadi karena kebijakan tentang kartu kredit ini baru dikeluarkan oleh bank Indonesia bulan Desember Tahun 2004. Selanjutnya berdasarkan hasil uji statistic hipotesa pertama dan ketiga dari penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan kuat antara analisis Kebijakan Perlindungan Konsumen Kartu kredit dengan Persepsi terhadap Jasa Layanan Kartu Kredit dan Aspirasi terhadap Program Perlindungan Konsumen terbukti atau diterima, hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Singarimbun dan Handayani,1987 (dalam metode penelitian survey LP3ES Jakarta), bahwa harus ada kesetaraan antara Provider dan Konsumen, memiliki hubungan harmonisasi kepentingan, penerapan regulasi yang tepat sehingga kasus-kasus pengaduan dapat tuntas yang akhirnya Aspirasi terhadap Program Perlindungan Konsumen dapat tersalurkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa : (1) Ada hubungan yang positif dan kuat antara Analisis Kebijakan Perlindungan Konsumen Kartu Kredit dengan Persepsi terhadap Jasa Layanan Kartu Kredit. Kemudian : (2) Tidak ada hubungan yang positif dan kuat antara Analisa Kebijakan Perlindungan Konsumen Kartu Kredit dengan Kepuasan Pelanggan Kartu Kredit. Serta : (3)Ada hubungan yang positif dan kuat antara Analisa Kebijakan Perlindungan Konsumen Kartu Kredit dengan Aspirasi terhadap Program Perlindungan Konsumen.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan kesimpulan maka peneliti mengajukan saran : (1) pada penelitian yang akan datang untuk mengukur kepuasan pelanggan kartu kredit agar klasifikasinya dipersempit sehingga sasaran yang ingin dicapai

tidak bias. (2) Sebaiknya sampel yang digunakan lebih banyak sehingga dapat dipertimbangkan range ukuran maksimum (3) permasalahan yang diungkapkan dalam penelitian selanjutnya sebaiknya sumber data yang diperoleh tidak hanya dari bank swasta tetapi Bank pemerintah juga dilibatkan sehingga dapat melakukan skala perbandingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Arifin. 2002 *Tip dan Trik Memiliki Kartu Kredit*, Elex Media Komputendo Jakarta.
- AZ, Nasution. 1995 *Penulisan karya Ilmiah tentang Perlindungan Konsumen Dan peradilan Di Indonesia*, BPHN DEPKEH.
- Bisnis Indonesia, 7 Juni 2005 *Kejahatan kartu Kredit Diganjar Setimpal* (Artikel).
- Consuelo G, Sevilla, et all. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*, Penerjemah Alimudin Tuwu UI Press Jakarta.
- Dedi, Hanants. 2010 *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Iklan yang Menyesatkan* (artikel).
- Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia.2006. *Prospek dan Permasalahan Bisnis Kartu Kredit di Indonesia*, Makalah Diskusi Internal BPKN.
- Forum Sahabat. 2009, *Pedoman Praktis Menghindari Perangkap Hutang Kartu Kredit* (artikel).
- H,Sri Redjeki. 1995 *Penulisan Karya ilmiah tentang Aspek Hukum Penggunaan Kartu kredit*, BPHN, Depkeh.
- Kontan No 38/Juni 2006, *Cukup Dua Kartu Saja* (Rubrik Bank).
- Kompas.Com, 19 April 2004, *Bank dan Nasabah Kartu Kredit*.
- Majalah investo,2004 *Gaya Hidup Uang Plastik Ditengah Masyarakat Kosumtif* (Rubrik Investama).
- Sigit, Pramono 2006, *Peran Perbanas Dalam Penerbitan, Penggunaan dan Pengawasan Kartu Kredit Oleh Bank-Bank Di Indonesia*, Makalah Diskusi Internal BPKN.
- Singarimbun dan Handayani 1987, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press Jakarta.
- Tabloid Bisnis Uang, 2005 *Satu Kartu untuk Semua Urusan* (artikel edisi agustus no 26)
- Tempo Interaktif, 22 mai 2005 *Bank asing Bikin Tak Nyaman Pengguna Kartu Kredit*, Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia tentang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .
- Shofie, Yusuf, 2002. *Perlindungan Konsumen dan Intrumen-Instrumennya*, artikel hal 43 Jakarta.