

## PERANAN YAYASAN KONSUMEN DALAM RANGKA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA KARTU KREDIT

**RUMININGSIH**

Universitas Sunan Bonang  
Wahidin Sudiro Husodo 798, Tuban  
Email: rumi\_ningsih63@yahoo.co.id

### ***Abstract***

---

*Efforts undertaken by the government and the legislature in order to provide consumer protection from the arbitrary acts of business actors with the issuance of consumer protection laws no. 8 of 1999. The existence of consumer protection law is intended for business actors no longer apply arbitrarily to consumers and pay attention to the interests of consumers. The formulation of problems in research as follows: 1) how the role of Consumer Foundation in helping provide protection to credit card users, 2) how the efforts of Consumer Institution Foundation in protecting consumer credit card users. The objectives to be achieved in research are as follows: 1) to know the consumer protection law perspective, 2) to know the function and role of consumer protection law. The research approach method used in this research is descriptive qualitative that is an approach done to analyze about how far a law / legislation or law apply effectively in society. The Research Sites are Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Surabaya.*

**Key word : Protection for Consumers, Laws, Constituion**

### **Abstrak**

---

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan dewan perwakilan rakyat dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha dengan dikeluarkannya undang-undang perlindungan konsumen no. 8 tahun 1999. Adanya undang-undang perlindungan konsumen tersebut dimaksudkan agar pelaku usaha tidak lagi berlaku sewenang-wenang kepada konsumen dan memperhatikan kepentingan konsumen. Rumusan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:1) bagaimanakah peranan Yayasan Konsumen dalam membantu memberikan perlindungan kepada pengguna kartu kredit, 2) bagaimanakah Upaya Yayasan Lembaga konsumen dalam melindungi konsumen pengguna kartu kredit. tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:1) untuk mengetahui Perspektif hukum perlindungan konsumen, 2) untuk mengetahui fungsi dan peranan undang undang perlindungan konsumen. Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh manakah suatu peraturan/perundang-undangan atau hukum berlaku secara efektif dalam masyarakat. Lokasi Penelitian yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Surabaya.

**Kata Kunci: Perlindungan bagi Konsumen, Hukum, Undang-undang**

## **Pendahuluan**

Upaya pelaku usaha untuk mensiasati persaingan yang semakin ketat dengan berbagai tindakan kecurangan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Setiap tindakan penyimpangan yang dilakukan pelaku usaha, selalu konsumen yang menjadi korban. Sampai saat ini konsumen merupakan pihak yang berada pada posisi lemah dan selalu menjadi pihak yang paling dirugikan oleh dunia usaha. Mengingat banyaknya konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha akibat dari kecurangan atau kelalaian para pelaku usaha, maka saat ini pemerintah sudah waktunya untuk memperhatikan tentang pemberian perlindungan konsumen. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan dewan perwakilan rakyat dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha dengan dikeluarkannya undang-undang perlindungan konsumen no. 8 tahun 1999.

Adanya undang-undang perlindungan konsumen tersebut dimaksudkan agar pelaku usaha tidak lagi berlaku sewenang-wenang kepada konsumen dan memperhatikan kepentingan konsumen. Sampai saat ini, walaupun telah ditetapkan undang-undang perlindungan konsumen, perangkat hukum masih belum efektif dalam melakukan perlindungan kepada konsumen. Penerapan perlindungan konsumen yang belum efektif juga menimpa para konsumen pengguna kartu kredit. Konsumen pengguna kartu kredit merupakan pihak yang sangat dirugikan akibat dari kebijakan pihak bank yang mengeluarkan kartu kredit. Kerugian yang menimpa pengguna kartu kredit dapat berupa adanya berbagai bentuk pembebanan biaya-biaya yang sebenarnya tidak harus dibayar oleh pengguna kartu kredit, misalnya biaya materai lunas untuk pembayaran, biaya saat pembayaran kartu kredit dan sebagainya. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pihak bank memanfaatkan posisi konsumen yang lemah dan menganggap konsumen sangat membutuhkan kartu kredit tersebut, sehingga mereka tidak komplain atas tindakan sewenang-wenang pihak bank dalam membebani berbagai biaya kepada konsumen. Walaupun sudah ada Undang Undang Perlindungan Konsumen yang merupakan perangkat hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen tetapi sampai saat ini masih sulit bagi konsumen untuk mendapatkan perlakuan yang jujur dari para pelaku usaha, konsumen masih sulit untuk memperoleh keadilan atas perlakuan pelaku usaha yang sewenang-wenang.

Kesulitan bagi konsumen untuk mendapatkan keadilan dari tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang terbukti dari belum adanya perlindungan yang memadai kepada konsumen kartu kredit untuk melakukan komplain atas pembebanan biaya yang sebelumnya tidak diketahui oleh pengguna kartu kredit sangat sulit dan tidak mudah untuk mendapatkan penyelesaian yang menguntungkan bagi konsumen dari pihak bank yang mengeluarkan kartu kredit. Selain itu, sampai saat ini pihak bank sebagai pelaku usaha masih selalu berorientasi untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperhatikan besarnya beban biaya yang harus ditanggung oleh pengguna kartu kredit yang tiba-tiba dimunculkan oleh pihak bank.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : 1) bagaimanakah peranan Yayasan Konsumen dalam membantu memberikan perlindungan kepada pengguna kartu kredit, 2) bagaimanakah Upaya Yayasan Lembaga konsumen dalam melindungi konsumen pengguna kartu kredit.

## **Tujuan dan Manfaat**

Adapun suatu penelitian tentunya harus mempunyai tujuan yang ingin di peroleh dari hasil penelitian, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah sebagai

berikut:1) untuk mengetahui Perspektif hukum perlindungan konsumen, 2) untuk mengetahui fungsi dan peranan undang undang perlindungan konsumen.

### **Metode Penelitian**

Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh manakah suatu peraturan/perundang-undangan atau hukum berlaku secara efektif dalam masyarakat. Lokasi Penelitian yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Surabaya.

### **Kajian Teori Konsumen**

Pengertian konsumen menurut Nasution (2002) adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, Keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain untuk diperdagangkannya kembali. Menurut Undang-Undang no. 8 tahun 1999 pasal 1 butir 2, konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan definisi konsumen dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang atau jasa yang ada di msyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sendiri ata orang lain dan barang atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali. Pengertian konsumen dimaksudkan dengan konsumen adalah pemakai (barang-barang hasil industri, jasa dan sebagainya), maksudnya di sini adalah orang yang menggunakan kartu kredit yang merupakan produk jasa yang dikeluarkan oleh suatu bank yang menerbitkan kartu kredit.

### **Perlindungan Konsumen**

Dalam dunia usaha, konsumen masih menjadi pihak yang sering dirugikan oleh pihak pelaku usaha. Kondisi ini disebabkan karena lemahnya posisi konsumen serta belum adanya kesadaran yang tinggi dari konsumen untuk menuntut haknya pada pelaku usaha jika merasa dirugikan. Hal ini juga terjadi pada dunia usaha kartu kredit, dimana pelaku usaha penerbit kartu kredit membebankan berbagai bentuk biaya yang sebelumnya tidak diberitahukan kepada konsumen pemegang kartu kredit, tetapi konsumen pemegang kartu kredit belum berani untuk menuntut haknya kepada bank peenrbit kartu kredit. Kenyataan ini telah dimanfaatkan oleh pelaku usaha penerbit kartu kredit untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperhatikan perlindungan kepada pemegang kartu kredit. Akibat dari ketidaksesuain antara kondisi harapan konsumen atas pemakaian produk atau jasa yang dijual oleh pelaku usaha dalam hal ini pelaku usaha penerbit kredit telah merugikan masyarakat pengguna kartu kredit selaku konsumen. Kerugian konsumen atas penggunaan kartu kredit lebih cenderung pada kerugian material yang berupa pembebanan biaya yang terlalu tinggi dan memberatkan atas penggunaan kartu kredit. Untuk dapat melindungi konsumen dari kecurangan para pelaku usah yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka diperlukan landasan hukum yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum bagi perlindungan konsumen. Landasan hukum/tata hukum nasional yang dapat diterapkan dalam rangka perlindungan konsumen adalah : 1) hukum perdata, 2) hukum pidana, 3) hukum Dagang, 4) hukum Acara Perdata, 5) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tenting perlindungan konsumen (Susanto,2008). Landasan hukum di atas dapat digunakan untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang melakukan kecurangan atau kelalaian yang mengakibatkan kerugian pada konsumen.

### **Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Mengingat semakin banyaknya yang menimpa konsumen akibat dari kecurangan atau kelalaian produsen, pemerintah mulai memperhatikan tentang pemberian perlindungan konsumen. Ini terbukti dengan dikeluarkan undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, walaupun penerapan undang-undang ini masih belum maksimal karena adanya berbagai macam kendala di lapangan dalam penerapannya. Kenyataan pelanggaran praktek pelaku usaha yang menjual jasanya yang bertentangan dengan kode etik misalnya menaikkan suku bunga atau biaya lainnya bagi bank yang mengeluarkan kartu kredit tanpa harus terlebih dahulu kepada pemegang kartu kredit selalu konsumen. Pelaku usaha dalam hal ini pihak yang mengeluarkan kartu kredit selalu memanfaatkan kelemahan pemegang kartu kredit dalam hal pembebanan berbagai biaya, termasuk biaya yang dikenakan atas materi bagi pembayaran di atas Rp 500.000. Kondisi seperti ini sebenarnya sangat merugikan pengguna kartu kredit.

Walaupun sudah memiliki dasar hukum yang jelas dan mengalami kerugian akibat penggunaan kartu kredit yang biaya tak terduga yang dibebankan sebenarnya sangat merugikan konsumen kartu kredit, tetapi mereka masih enggan untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha kartu kredit. Keengganan konsumen pengguna kartu kredit untuk menggugat pelaku usaha yang menerbitkan kartu kredit disebabkan karena : 1) biaya yang dikeluarkan untuk berperkara tidak sebanding dengan kerugian yang dialami pengguna kartu kredit dengan limit yang rendah, misalnya antara Rp 2.000.000 sampai Rp 4.000.000, dimana kerugian yang biasanya dialami konsumen pengguna kartu kredit setiap bulan hanya berkisar antara Rp 25.000 sampai Rp 100.000. Kelemahan inilah yang dimanfaatkan pelaku usaha membebankan macam-macam biaya tersebut, karena adanya keyakinan konsumen tidak akan memperkarakan kerugian yang dianggap kecil walaupun bagi konsumen hal tersebut sangat memberatkan; 2) rentang waktu yang harus dijalani konsumen pengguna kartu kredit untuk memperoleh keadilan begitu lama, panjang, melelahkan serta menimbulkan kerugian material dan immaterial.

Mengingat adanya permasalahan di atas, maka untuk dapat melindungi konsumen pengguna kartu kredit yang mengalami kerugian akibat kecurangan para pelaku usaha penerbit kartu kredit, diperlukan adanya upaya yang aktif dari penegak hukum serta membentuk lembaga yang diberi kewenangan meminta pertanggungjawaban pengusaha yang menerbitkan kartu kredit yang merugikan konsumen melalui pengadilan. Peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen mempunyai fungsi untuk melindungi konsumen dari kecurangan pelaku usaha. Dengan adanya peraturan hukum tersebut, konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dialaminya karena menggunakan suatu produk atau jasa tertentu. Jika perusahaan atau pelaku usaha yang menjual produk atau jasa yang dapat mengakibatkan konsumen mengalami kerugian, maka dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dialaminya karena menggunakan suatu produk atau jasa tertentu.

Untuk membantu konsumen dalam menuntut ganti rugi pada pelaku usaha, maka perlu adanya reformasi hukum acara perdata. Hal-hal yang baru yang dapat diintrodusir dalam rangka membedakan posisi konsumen adalah : 1) *Small claim court*, adalah semacam peradilan vital, dengan hakim tunggal, tanpa ada keharusan menggunakan pengacara, biayanya ringan dan tidak ada upaya banding. Jika ini dilakukan akan dapat memberi akses kepada konsumen untuk menuntut produsen walaupun nilai nominal kasus kecil; 2) *Class action*, dalam sengketa konsumen, pada umumnya korban bersifat missal. Secara teknis, agak susah bagi konsumen yang dirugikan mengajukan gugatan perdata, harus membuat surat kuasa khusus kepada pengacara, padahal kasusnya sama. Dengan gugatan class action terhadap kasus yang sama, cukup diwakili beberapa korban yang

menuntut secara perdata ke pengadilan. Apabila dalam keputusan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap pihak korban dimenangkan, maka korban lain yang tidak mengajukan gugatan, juga dapat meminta ganti rugi tanpa harus mengajukan gugatan baru; 3) beban pembuktian terbalik, dalam sengketa konsumen, apabila konsumen mengajukan gugatan, maka konsumen harus membuktikan bahwa produsen melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian dipihak konsumen. Dalam sengketa konsumen, seperti kasus kerugian diatas pembenaran biaya yang tinggi atas penggunaan kartu kredit, tidak mudah bagi konsumen membuktikan bahwa jasa yang dibelinya telah merugikan bagi konsumen atas kesalahan pelaku usaha penerbit kartu kredit, Karen dalam prakteknya pihak konsumenlah yang melakukan pengajuan atau permohonan untuk diberikan kartu kredit, sehingga pemberi kartu kredit seolah-olah hanya menindak lanjuti permohonan konsumen, walaupun dalam kenyataannya marketing penerbit kartu kredit yang pro aktif merayu konsumen untuk menggunakan kartu kredit. Permasalahan selama ini terjadi dari usaha jasa kartu kredit yang diterbitkan oleh beberapa bank, baik bank asing maupun bank dalam negeri dalam menarik konsumen yang tidak transparan menyebutkan biaya-biaya yang harus dibebankan kepada pemegang kartu kredit hanya berupa biaya anggota ditanggung dan merugikan pemegang kartu kredit.

Berkaitan dengan kerugian yang dapat dialami oleh pemegang kartu kredit, maka pelaku usaha yang menerbitkan kartu kredit sesuai dengan isi kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam pasal 7 butir (g) Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu : “memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Sesuai dengan isi pasal 7 butir (g) Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatas, maka pelaku usaha kartu kredit yang telah melanggar perjanjian tentang pembebanan biaya bagi pemegang kartu kredit yang dapat merugikan pemegang kartu kredit berkewajiban untuk memberikan kompensasi yang berupa ganti rugi atas kerugian konsumen akibat dari pemakaian kartu kredit, baik berupa pengurangan beban yang harus ditanggung pemegang kartu kredit maupun mengembalikan uang yang sudah dibayarkan pemegang kartu kredit kepada bank penerbit kartu kredit.

## **Analisa dan Pembahasan**

### **Peranan Yayasan Konsumen Dalam Melindungi Pengguna Kartu Kredit**

Bagi konsumen pengguna kartu kredit tidak mudah untuk mendapatkan keadilan atas kerugian yang dideritanya karena mengkonsumsi atau mempergunakan produk tertentu. Oleh karena itulah, untuk membantu konsumen agar dalam mendapatkan keadilan sebagai pengguna kartu kredit, maka diperlukan adanya suatu lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam membantu memberikan perlindungan kepada konsumen pengguna kartu kredit. Lembaga swadaya masyarakat ini dapat berupa organisasi-organisasi konsumen yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. Pendirian lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen diatur dalam pasal 44 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu : 1) pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, 2) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen, 3) tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan : a) menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, b) memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan, c) bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, d) membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya,

termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, e) melaksanakan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen, f) ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Isi pasal 44 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 diatas menunjukkan bahwa swadaya masyarakat yang bergerak dalam bidang perlindungan mempunyai peranan yang sangat penting dalam membantu konsumen untuk mendapatkan keadilan atas kerugian yang diderita akibat menggunakan suatu produk tertentu. Lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen di Surabaya bernama Yayasan Konsumen. Yayasan Konsumen ini memiliki kantor di Jalan Musi No. 30 Surabaya. Dalam segala aktivitasnya tentu saja organisasi konsumen seperti Yayasan Konsumen berindak dalam kapasitasnya selaku perwakilan konsumen. Walaupun demikian tujuan yang sama, yaitu melayani dan meningkatkan martabat dan kepentingan konsumen. Kedudukan organisasi konsumen seperti Yayasan Konsumen selaku perwakilan konsumen dalam menghadapi sengkata konsumen diatur dalam pasal 46 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu: 1) gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh: a) seorang konsumen yang dirugikan atau ahliwaris yang bersangkutan; b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama; c) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; d) pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit; 2) gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c atau huruf d diajukan kepada peradilan umum : a) ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah. Berdasarkan isi pasal 46 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 di atas, dapat diketahui dengan jelas bahwa kedudukan Yayasan Konsumen selaku lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen, dalam setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yang merugikan konsumen adalah sebagai perwakilan konsumen untuk melakukan gugatan atas kerugian yang diderita konsumen.

Selaku organisasi konsumen, Yayasan Konsumen harus memiliki karakteristik prinsip kebebasan. Mengenahi karakteristik ini, terdapat enam kualifikasi kebebasan yang harus dimiliki oleh organisasi konsumen yaitu: 1) mereka harus secara eksklusif mewakili kepentingan-kepentingan konsumen, 2) kemajuan perdagangan akan tidak ada artinya, jika diperoleh dengan cara-cara yang merugikan konsumen, 3) mereka harus non profit making dalam profil aktifitasnya, 4) mereka tidak boleh menerima iklan-iklan untuk alasan-alasan komersial apapun dalam publikasi-publikasi mereka, 5) mereka tidak boleh mengizinkan eksploitasi atas informasi dan atvis yang mereka berikan kepada konsumen untuk kepentingan perdagangan, 6) mereka tidak boleh mengizinkan kebebasan tindakan dan komentar mereka dipengaruhi atau dibatasi pesan-pesan tambahan.

Adanya prinsip kebebasan yang harus dimiliki oleh Yayasan Konsumen selaku lembaga organisasi konsumen dimaksudkan agar yayasan konsumen dapat bersikap netral dan objektif dalam menanggapi kasus gugatan konsumen dan tidak memiliki motif untuk mencari keuntungan untuk kepentingan organisasi itu sendiri.

### **Perlindungan kepada Konsumen Pengguna Kartu Kredit**

Dalam kenyataan yang ada dimasyarakat, walaupun konsumen sering dirugikan oleh tindakan melawan hukum dari pelaku usaha, konsumen masih enggan untuk melakukan gugatan melalui jalur hukum. Keengganan konsumen ini masih dapat disebabkan karena konsumen belum menyadari sepenuhnya kedudukannya sebagai konsumen. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kesadaran konsumen dalam usaha mendapatkan perlindungan konsumen perlu dilakukan upaya-upaya sebagai berikut : 1) perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan, 2) promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen, 3) tersediannya informasi yang memadai bagi konsumen memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi yaitu pendidikan konsumen, tersedianya upaya-rugi yang efektif, kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Dalam pemberdayaan konsumen, selain lembaga konsumen yang mewakili kepentingan masyarakat, masih ada dan pemerintah. Artinya, dalam pemberdayaan konsumen, selain oleh lembaga konsumen, juga menjadi tanggung jawab produsen dan pemerintah, tanpa adanya komitmen yang sama dari pelaku usaha dan pemerintah dalam memberdayakan konsumen, tidak akan menghasilkan output yang optimal. Dalam format yang ideal, pemberdayaan konsumen secara simultan harus dilakukan dari dua arus. Pertama, dari arus bawah, yaitu adanya lembaga konsumen yang tumbuh dari bawah, kuat dan tersosialisasi secara baik dan merata dikalangan konsumen. Kedua, dari arus atas, adanya lembaga/departemen dalam struktur kekuasaan yang secara khusus mengurus masalah perlindungan konsumen. Sejak berdirinya, telah banyak upaya yang dilakukan Yayasan Konsumen dalam memberdayakan konsumen. Yayasan Konsumen mempunyai tiga bidang divisi lini paling depan yang sekaligus menjadi ujung tombak dalam memberdayakan yaitu : 1) bidang pengaduan dan advokasi, tugasnya dalam meningkatkan mikro menerima sekaligus menyelesaikan berbagai kasus pengaduan konsumen. Ditingkat mikro, mengemas data lapangan berupa pengaduan konsumen menjadi bahan yang dapat dipakai untuk advokasi dengan target dapat mengubah kebijakan yang lebih akomodatif menampung kepentingan konsumen; 2) bidang penerbitan, produknya selain berupa majalah bulanan Warta Konsumen, juga buku-buku masalah perlindungan konsumen. Semua produk penerbitan, selain dapat berfungsi sebagai panduan, juga dapat berfungsi sebagai sumber informasi untuk keperluan akademis; 3) bidang pendidikan, tugasnya melakukan pendampingan terhadap kelompok-kelompok konsumen. Mengkomunikasikan ide-ide gerakan konsumen melalui media massa, baik cetak maupun elektronik. Upaya pemberdayaan konsumen tersebut diatas dimaksudkan agar dapat mengetahui dengan jelas hak dan kewajiban, sehingga mempermudah upaya melakukan perlindungan terhadap konsumen.

### **Simpulan**

Hasil pembahasan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut pelayanan kepada konsumen pengguna kartu kredit, misalnya pelaku usaha kartu kredit tidak memberikan informasi yang benar tentang biaya yang harus ditanggung konsumen atas produk jasa kartu kredit, tetapi konsumen pemegang kartu kredit masih enggan untuk menuntut hak-haknya. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Untuk dapat melindungi konsumen dari kecurangan para pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen,

diperlukan landasan hukum yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum perlindungan bagi pengguna kartu kredit.

Peraturan hukum berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mempunyai fungsi untuk melindungi konsumen dari kecurangan pelaku usaha. Tindakan perusahaan atau produsen dapat dikategorikan melakukan perbuatan melanggar hukum dan wajib memberikan ganti rugi pada konsumen apabila pelaku usaha tersebut dalam menjual produk dan/atau jasa telah menimbulkan kerugian kepada konsumen pengguna kartu kredit. Untuk dapat membantu memberikan perlindungan konsumen, dalam hal ini adalah Yayasan Konsumen diharapkan dapat meningkatkan kesadaran bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya serta memberikan bantuan kepada konsumen yang akan menuntut hak ganti rugi kepada pelaku usaha yang telah melanggar hak-hak konsumen.

#### **Daftar Pustaka**

Nazution AZ. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Diadit Media  
Susanto, H.2008.*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta : Visimedia  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen