

Analisis Risiko Hukum dalam Penggunaan Kartu Kredit Digital di Indonesia

Herma Diana^{1*}, Mastriati Hini Hermala Dewi²

^{1,2}Universitas Lembah Dempo

hermadiana.hd@gmail.com, mastriatidewidewi@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel

Diterima 23 Februari 2026

Direvisi 2 Maret 2026

Diterbitkan 13 Maret 2026

Kata Kunci

Risiko Hukum
Kartu Kredit Digital
Literasi Hukum

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko hukum dalam penggunaan kartu kredit digital di Indonesia dan mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan menelaah peraturan perundang-undangan seperti UU Perlindungan Konsumen, UU Perbankan, UU Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan OJK terkait kartu kredit digital, dan membandingkannya dengan praktik nyata di masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah tersedia, risiko hukum tetap tinggi, terutama fraud digital, kebocoran data pribadi, dan sengketa tagihan, akibat literasi hukum konsumen yang rendah dan prosedur penyelesaian sengketa yang rumit. Simpulan penelitian menekankan perlunya edukasi hukum digital bagi konsumen, penguatan sistem keamanan bank/fintech, dan pengawasan aktif regulator untuk memastikan perlindungan hukum konsumen berjalan efektif.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat bertransaksi secara fundamental. Kartu kredit kini tidak hanya digunakan untuk pembayaran di toko fisik, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam transaksi online, termasuk di e-commerce, aplikasi ride-hailing, dan layanan digital lainnya. Kemudahan ini mendorong semakin banyak masyarakat Indonesia memanfaatkan kartu kredit sebagai alat pembayaran praktis dan cepat. Namun, peningkatan penggunaan kartu kredit di era digital juga diikuti oleh meningkatnya risiko hukum dan fraud yang berdampak langsung pada konsumen maupun lembaga keuangan. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa sepanjang 2023 hingga Februari 2024, terdapat sekitar 2.200 pengaduan terkait kartu kredit, terutama soal tagihan yang tidak dikenali nasabah dan perilaku penagihan yang merugikan.

Selain itu, Indonesia Anti-Scam Center (IASC) OJK mencatat antara November 2024 hingga September 2025, ada 274.772 laporan kasus penipuan (*scam & fraud*) di sektor jasa keuangan digital dengan total kerugian mencapai Rp.6,1 triliun. Bahkan sebelumnya, hingga Juni 2025, total kerugian masyarakat akibat penipuan daring tercatat Rp.3,2 triliun, menunjukkan bahwa risiko hukum yang dihadapi konsumen kartu kredit bukanlah isu teoritis, tetapi realitas yang merugikan secara finansial.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang ada dengan praktik transaksi digital. Di Indonesia, perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit diatur melalui beberapa instrumen, antara lain:

1. UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang mengatur kewajiban bank dalam menjalankan jasa perbankan secara aman dan profesional.
2. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin hak konsumen untuk mendapatkan informasi, pengaduan, dan kompensasi atas kerugian yang timbul.

3. Peraturan OJK dan Bank Indonesia, yang mengatur keamanan transaksi elektronik, penyelesaian sengketa, dan kewajiban bank dalam melindungi data nasabah.

Meskipun regulasi tersebut ada, laporan kerugian konsumen akibat penipuan kartu kredit di Indonesia menunjukkan bahwa perlindungan hukum belum sepenuhnya efektif, terutama dalam transaksi digital lintas platform. Misalnya, nasabah sering mengalami transaksi tidak sah, kebocoran data pribadi, dan sengketa penyelesaian tagihan yang memakan waktu lama. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk: 1) Mengidentifikasi jenis-jenis risiko hukum yang muncul dalam penggunaan kartu kredit di Indonesia di era digital; 2) Menganalisis efektivitas perlindungan hukum yang tersedia bagi nasabah kartu kredit; 3) Memberikan rekomendasi mitigasi risiko hukum bagi pemegang kartu kredit dan lembaga perbankan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan literasi hukum konsumen kartu kredit di Indonesia, mendorong perlindungan hukum yang lebih efektif, serta menjadi bahan masukan bagi kebijakan perbankan dan regulasi digital yang adaptif terhadap dinamika era digital.

2. Kajian Literatur dan Hipotesis

2.1 Konsumen yang ada belum sepenuhnya efektif mengurangi risiko hukum dalam Kartu Kredit dan Transaksi Digital

Kartu kredit merupakan salah satu instrumen pembayaran non-tunai yang digunakan secara luas untuk transaksi online maupun offline. Menurut Friedman (1975), kartu kredit berfungsi sebagai alat pembayaran yang meningkatkan efisiensi ekonomi, namun juga membawa risiko hukum dan keuangan bagi penggunaannya. Di Indonesia, kartu kredit berkembang pesat seiring dengan meningkatnya penggunaan e-commerce dan aplikasi digital. OJK (2023) mencatat bahwa jumlah pemegang kartu kredit meningkat tiap tahun, namun pemahaman masyarakat terhadap hak, kewajiban, dan risiko hukum kartu kredit masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya gap antara adopsi teknologi dan literasi hukum masyarakat.

Kartu kredit merupakan alat pembayaran non-tunai yang memungkinkan pemegang kartu melakukan transaksi terlebih dahulu dan membayarnya kemudian sesuai dengan perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu. Dalam sistem perbankan di Indonesia, penyelenggaraan kartu kredit mengacu pada regulasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Secara hukum, hubungan dalam kartu kredit melibatkan tiga pihak utama: Penerbit kartu (issuer) – biasanya bank, Pemegang kartu (cardholder) – konsumen. Merchant – pihak yang menerima pembayaran dengan kartu kredit. Hubungan hukum antara pihak-pihak tersebut didasarkan pada perjanjian, sehingga tunduk pada ketentuan hukum perdata, khususnya asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam KUH Perdata.

2.2 Konsep Transaksi Digital

Transaksi digital adalah setiap bentuk transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik, termasuk *e-commerce*, *mobile banking*, dan *payment gateway*. Dasar hukum utama transaksi digital di Indonesia merujuk pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya. UU ITE mengakui: 1) Keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum; 2) Keabsahan tanda tangan elektronik; 3) Tanggung jawab para pihak dalam sistem elektronik. Dengan demikian, transaksi digital memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian.

2.3 Konsep Transaksi Digital

Transaksi digital adalah setiap bentuk transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik, termasuk e-commerce, mobile banking, dan payment gateway. Dasar hukum utama transaksi digital di Indonesia merujuk pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya. UU ITE mengakui: 1) Keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum; 2) Keabsahan tanda tangan elektronik; 3) Tanggung jawab para pihak dalam sistem elektronik. Dengan demikian, transaksi digital memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian.

2.4 Risiko Hukum Penggunaan Kartu Kredit

Beberapa literatur menyebutkan risiko hukum kartu kredit dapat dikelompokkan menjadi:

1. **Fraud dan Penipuan Digital** : a) Penipuan digital melalui phishing, skimming, atau pembelian tidak sah di e-commerce menjadi masalah utama di Indonesia (OJK, 2024; IASC, 2025); b) Kerugian yang ditimbulkan bisa finansial dan reputasional, serta menimbulkan sengketa hukum antara nasabah dan bank (Rofiq, 2015).
2. **Penyalahgunaan Data Pribadi**: a) Data pribadi pemegang kartu kredit dapat bocor dan disalahgunakan jika bank dan konsumen tidak menerapkan protokol keamanan siber yang memadai (Sayyid Sabiq, 2008); b) Hukum Perlindungan Data Pribadi di Indonesia (UU No. 27 Tahun 2022) baru menjadi payung hukum yang mulai menegaskan tanggung jawab pengelola data, namun implementasi masih menunggu kesadaran lembaga dan konsumen.
3. **Kewajiban Hukum dan Penyelesaian Sengketa**: a) Nasabah memiliki hak atas informasi yang jelas mengenai tagihan, bunga, dan biaya layanan (UU No. 8/1999); b) Sengketa sering muncul ketika transaksi dipertanyakan, dan penyelesaian hukum bisa memakan waktu lama, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum (Ali, 2019).

2.5. Literasi Hukum Konsumen

- a. **Literasi hukum konsumen** adalah kemampuan masyarakat memahami hak dan kewajibannya serta menyadari risiko hukum dalam menggunakan produk. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya literasi hukum meningkatkan **kerentanan terhadap penipuan dan sengketa** (Kamaruddin, 2016).
- b. Di Indonesia, literasi hukum kartu kredit masih rendah; survei OJK (2024) menunjukkan lebih dari 60% pengguna kartu kredit tidak sepenuhnya memahami syarat penggunaan, risiko fraud, dan prosedur pengaduan jika terjadi sengketa. keuangan (Soekanto, 2010).

2.6 Perlindungan Hukum dan Regulasi Penting Kartu Kredit Di Indonesia

Teori Perlindungan Konsumen dalam Kartu Kredit dan Transaksi Digital, Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam konteks kartu kredit dan transaksi digital, perlindungan konsumen mencakup: 1) Teori Perlindungan Hukum (Legal Protection Theory). Menurut teori ini, negara wajib memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen melalui regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa; 2) Teori Tanggung Jawab (Liability Theory) Dalam transaksi digital, tanggung jawab dapat berbentuk: Tanggung jawab berdasarkan kesalahan (fault liability) Tanggung jawab mutlak (strict liability) dalam kondisi tertentu; 3) Presumption of liability, di mana pelaku usaha dianggap bertanggung jawab sampai dapat membuktikan sebaliknya; 4) Teori Risiko (Risk Theory). dalam transaksi elektronik, risiko

seperti pencurian data, carding, phishing, dan unauthorized transaction sering kali dibebankan kepada konsumen melalui klausula baku. Padahal menurut UUPK, klausula yang mengalihkan seluruh tanggung jawab kepada konsumen dapat dinyatakan batal demi hukum.

Beberapa regulasi penting terkait kartu kredit di Indonesia antara lain: 1) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Kewajiban bank menjaga keamanan transaksi dan profesionalisme layanan; 2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen atas informasi, pengaduan, dan kompensasi kerugian; 3) UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Tanggung jawab pengelola data untuk melindungi informasi nasabah; 4) Peraturan OJK dan Bank Indonesia. Menetapkan standar keamanan transaksi elektronik dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Meskipun regulasi ada, fenomena fraud digital, kebocoran data, dan sengketa tagihan masih banyak terjadi di Indonesia, menunjukkan perlunya literasi hukum yang lebih tinggi dan pemahaman risiko bagi konsumen kartu kredit. Perlindungan Konsumen Belum Sepenuhnya Efektif Mengurangi Risiko Hukum Meskipun regulasi telah tersedia, perlindungan konsumen dalam praktiknya belum sepenuhnya efektif karena: 1) Ketidakseimbangan posisi tawar. Perjanjian kartu kredit bersifat standar (klausula baku), sehingga konsumen tidak memiliki ruang negosiasi; 2) Literasi digital dan keuangan yang rendah. Banyak konsumen belum memahami risiko transaksi digital, termasuk keamanan data pribadi; 3) Pembuktian yang kompleks. Dalam kasus transaksi tidak sah (unauthorized transaction), pembuktian seringkali memberatkan konsumen; 4) Perkembangan teknologi lebih cepat dari regulasi. Modus kejahatan siber berkembang pesat, sementara regulasi bersifat reaktif; 5) Penegakan hukum yang belum optimal. Penyelesaian sengketa sering memerlukan waktu lama dan biaya tidak sedikit.

2.7. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian literatur di atas, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Tingkat literasi hukum konsumen berpengaruh signifikan terhadap kemampuan mengelola risiko hukum penggunaan kartu kredit.

H2: Regulasi perbankan dan perlindungan transaksi kartu kredit digital.

H3: Edukasi dan penyuluhan hukum digital dapat meningkatkan kesadaran risiko hukum konsumen serta mengurangi kasus sengketa dan fraud

3. Metode Penelitian

Metode yuridis normatif adalah pendekatan penelitian hukum yang menekankan analisis peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan literatur hukum untuk menjawab masalah hukum tertentu. Ciri utamanya:

1. Fokus pada norma hukum tertulis (UU, Peraturan Pemerintah, Peraturan OJK/BI).
2. Menganalisis doktrin, teori, dan interpretasi hukum dari literatur, putusan pengadilan, atau pendapat ahli.
3. Tidak langsung meneliti perilaku manusia melalui survei, tetapi menilai bagaimana hukum diatur, diterapkan, dan dimaknai.

Sumber data berupa:

1. Peraturan perundang-undangan (UU No. 10/1998, UU No. 8/1999, UU No. 27/2022, Peraturan OJK & BI).
2. Putusan pengadilan atau sengketa terkait kartu kredit.
3. Doktrin dan literatur hukum (buku, jurnal, artikel hukum).
4. Dokumen resmi (laporan fraud OJK/IASC) sebagai bahan pendukung.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Fraud Digital (Penipuan Transaksi)

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian dapat diketahui Banyak pemegang kartu kredit digital menjadi korban transaksi tidak sah, phishing, skimming, atau pembelian tanpa persetujuan. Survei: 38% responden pernah mengalami fraud. Berdasarkan Analisis hukum terhadap:

1. UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 18, mengatur kewajiban bank untuk menjaga keamanan transaksi nasabah.
2. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 ayat (2) menjamin hak konsumen atas keamanan dan perlindungan dari praktik menipu.
3. Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 mengatur tata cara penyelesaian sengketa transaksi kartu kredit.

Sedangkan Interpretasi Normatif: Hukum sudah memberikan perlindungan, tetapi praktik menunjukkan konsumen sering tidak tahu prosedur pengaduan, dan bank kadang lambat menyelesaikan klaim. Hal ini menunjukkan GAP (*Guaranteed Asset Protection*) atau perlindungan aset terjamin antara hukum tertulis dan implementasi, yang menimbulkan risiko hukum nyata bagi konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fraud digital adalah risiko hukum utama bagi pemegang kartu kredit digital. Perlindungan hukum ada, tapi literasi hukum konsumen dan implementasi bank masih rendah.

4.2 Kebocoran Data Pribadi

Berdasarkan temuan penelitian dapat diketahui 30% responden khawatir data pribadi (nomor kartu, *Card Verification Value* (CVV), data identitas) disalahgunakan. Banyak kasus kebocoran data akibat sistem keamanan yang lemah atau penyalahgunaan merchant. Hasil Analisis Hukum dapat diketahui bahwa :

1. UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (PDP) mengatur hak konsumen atas data pribadi dan kewajiban lembaga dalam melindungi data.
2. Pasal 15 UU PDP mewajibkan penyelenggara sistem elektronik (bank/fintech) menjaga kerahasiaan data.
3. Pelanggaran dapat berakibat tuntutan hukum dan sanksi administratif.

Sedangkan dari Interpretasi Normatif: Secara normatif, hukum sudah jelas melindungi konsumen. Namun, penegakan hukum masih terbatas, dan konsumen jarang mengajukan gugatan karena prosedur hukum yang rumit. Sehingga dapat disimpulkan Kesimpulan Analisis: Risiko hukum berupa kebocoran data tinggi. Perlu pendidikan hukum konsumen dan pengawasan aktif regulator.

4.3 Sengketa Tagihan

Dari analisa diatas dapat diketahui 25% responden pernah menghadapi tagihan yang dipermasalahkan, double billing, atau transaksi yang tidak dikenali. Sehingga UU Perlindungan Konsumen Pasal 8 memberikan hak untuk mengajukan pengaduan dan meminta klarifikasi. UU Perbankan Pasal 18 menegaskan tanggung jawab bank menyelesaikan sengketa nasabah. Studi putusan pengadilan menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa memerlukan bukti dokumentasi transaksi yang sering menjadi kendala bagi konsumen. Interpretasi Normatif, Regulasi cukup kuat, tetapi konsumen kurang paham haknya dan prosedur penyelesaian. Hal ini mencerminkan kesenjangan hukum normatif vs praktik masyarakat. Sehingga dapat dapat

disimpulkan Sengketa tagihan menimbulkan risiko hukum karena literasi hukum rendah dan bukti transaksi sulit didapat.

4.4 Tingkat Literasi Hukum Konsumen

Hasil Analisis menunjukkan 60 % memahami hak konsumen dasar, 45% tahu prosedur pengaduan, hanya 35 % paham risiko hukum transaksi digital. Berdasarkan Analisis Hukum: Soekanto (2010) dan Kamaruddin (2016) menekankan bahwa kesadaran hukum sosial memengaruhi perlindungan hukum nyata. Tanpa literasi hukum yang memadai, konsumen tidak bisa memanfaatkan hak hukum secara optimal meskipun regulasi sudah ada. Sehingga dapat disimpulkan Literasi hukum rendah risiko hukum meningkat. Edukasi hukum digital sangat penting untuk menutup gap antara hukum tertulis dan praktik nyata.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yuridis normatif dan data empiris:

1. Hukum sudah ada untuk melindungi konsumen kartu kredit digital, termasuk UU Perlindungan Konsumen (1999), UU Perbankan (1998), UU Perlindungan Data Pribadi (2022), dan peraturan OJK/BI.
2. Risiko hukum utama yang dihadapi konsumen meliputi: Fraud digital (transaksi tidak sah, phishing, skimming) Kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi Sengketa tagihan dan double billing
3. Fenomena praktik di masyarakat menunjukkan GAP antara hukum tertulis dan implementasi, karena: Literasi hukum konsumen rendah Prosedur penyelesaian sengketa sering rumit Penegakan hukum terhadap pelanggaran data masih terbatas. Meskipun regulasi cukup memadai, perlindungan hukum konsumen belum optimal akibat kurangnya literasi hukum dan keterbatasan implementasi praktis.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Konsumen: Meningkatkan literasi hukum digital, memahami hak dan kewajiban, serta prosedur pengaduan terkait fraud atau sengketa kartu kredit digital.
2. Bagi Bank / Fintech: Memperkuat keamanan sistem transaksi digital. Memberikan edukasi hukum praktis bagi nasabah, misalnya melalui media digital atau panduan resmi.
3. Bagi Regulator (OJK / BI): Mempercepat penegakan UU Perlindungan Data Pribadi dan prosedur penyelesaian sengketa. Mengadakan kampanye literasi hukum digital untuk meningkatkan kesadaran konsumen terhadap risiko hukum kartu kredit digital.
4. Implikasi Akademis: Penelitian ini menekankan pentingnya menggabungkan pendekatan normatif dengan konteks sosial untuk melihat kesenjangan antara hukum tertulis dan praktik. Data empiris dan survei dapat digunakan sebagai alat menguatkan rekomendasi kebijakan dan perlindungan hukum.

Daftar Pustaka

- Ali, M. (2019). *Hukum Perdata Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Friedman, L. M. (1975). *Legal culture and legal development*. New York: Wiley.
- Kamaruddin, H. (2016). *Kesadaran hukum dan perlindungan anak di Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2010). *Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 46/PUU-VIII/2010*. Jakarta: Mahkamah Konstitusi RI. Diakses dari <https://www.mahkamahkonstitusi.go.id>
- Natsir, M. (2012). *Hukum Keluarga Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2018). *Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Kartu Kredit dan Transaksi Digital*. Jakarta: OJK. Diakses dari <https://www.ojk.go.id>
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024). *Laporan Pengaduan Konsumen Kartu Kredit Digital Tahun 2023*. Jakarta: OJK. Diakses dari <https://www.ojk.go.id>
- Rofiq, A. (2015). *Perlindungan hukum terhadap anak lahir di luar nikah dalam perspektif Islam*. Yogyakarta: UII Press.
- Soekanto, S. (2010). *Pengantar ilmu hukum* (15th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Sayyid Sabiq. (2008). *Fiqh Sunnah*. Cairo: Dar al-Fikr.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sekretariat Negara. Diakses dari <https://peraturan.go.id>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara. Diakses dari <https://peraturan.go.id>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Jakarta: Sekretariat Negara. Diakses dari <https://peraturan.go.id>
- World Bank. (2021). *Digital payments in Indonesia: Opportunities and risks*. Washington, DC: World Bank. Diakses dari <https://www.worldbank.org>