

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional yang mencakupi seluruh aspek kehidupan bangsa diselenggarakan pemerintah bersama dengan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, telah dilaksanakan pembangunan di segala bidang dengan menitikberatkan pada bidang ekonomi yang kualitas sumber daya manusianya tetap berpedoman pada aspek pemerataan dan stabilitas ekonomi.

Dalam menunjang pembangunan Indonesia dibidang ekonomi, pemerintah telah berupaya untuk menjaga stabilitas dunia perbankan. Lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting dan menentukan dalam pencapaian tujuan nasional, terutama melihat fungsi utama bank yang merupakan tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien, berdasarkan demokrasi ekonomi untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup masyarakat banyak.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting

yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpanan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha. Berdasarkan pengertian ini, bank berfungsi sebagai *finansian intermediary* dengan menghimpun usaha utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam jalur lalu lintas pembayaran. Hal ini sesuai dengan pengertian bank yang tercantum dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor. 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang merumuskan pengertian bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Selain itu, perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian negara karena bank dalam menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Oleh karena itu bank menanggung resiko reputasi atau *reputation risk* yang besar. Resiko reputasi adalah resiko kerusakan potensial pada suatu perusahaan yang dihasilkan dari opini atau pendapat publik yang negatif. Guna menghindari adanya opini negatif dari masyarakat, bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar mereka menyimpan dana di bank sehingga bank dapat menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat untuk menggerakkan perekonomian bangsa.

Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan penyempurnaan terhadap sistem perbankan nasional yang bukan hanya mencakup upaya penyehatan bank secara individual, melainkan juga penyehatan sistem perbankan secara menyeluruh, terutama dalam melindungi hak-hak konsumen. Upaya penyehatan perbankan nasional menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, bank dan masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Adanya tanggung jawab bersama tersebut diharapkan mampu membantu memelihara tingkat kesehatan perbankan nasional sehingga dapat berperan secara maksimal dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan meningkatkan prinsip perlindungan nasabah.

Guna memberikan landasan di bidang perbankan, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Perbankan khususnya bank umum, merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan menyimpan dana-dananya melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran.¹

Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan juga mengembangkan teknologi yang mengikuti perkembangan jaman dan menggunakan teknologi tersebut sebagai bagian dari sistem pelayanannya

¹ Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007, hal 11

yang dikenal dengan *electronic banking*. Perkembangan teknologi akan mengubah budaya perbankan. Transaksi-transaksi konvensional melalui *paper* seperti cek, bilyet, giro dan lain sebagainya, cepat atau lambat mulai ditinggalkan. Oleh karena itu pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat tergantung pada perkembangan sistem informasi komunikasi ini. *Electronic banking*, merupakan tumpuan harapan dari seluruh transaksi perbankan dimasa mendatang.

Sistem layanan perbankan secara umum menggunakan *electronic banking* seperti ATM, kartu debit, *internet banking*, *SMS banking* dan lain sebagainya. Dari beberapa sarana *electronic banking* peneliti tertarik untuk mengkaji penggunaan kartu kredit.

Kartu kredit merupakan alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat sewaktu-waktu digunakan oleh konsumen untuk membayar barang atau jasa yang diinginkan konsumen ditempat-tempat yang menerima pembayaran menggunakan kartu kredit(merchant).² Kata kredit dalam dunia bisnis memiliki arti kesanggupan akan meminjam uang atau kesanggupan akan mengadakan transaksi dagang atau memperoleh penyerahan barang atau jasa dengan melakukan perjanjian akan membayarkan kelak.³ Sedangkan menurut Soedjono Dirjosisworo berpendapat bahwa kartu kredit adalah uang plastik yang diterbitkan oleh suatu institusi yang memungkinkan pengguna kartu untuk memperoleh kredit atas transaksi yang dilakukannya secara angsuran

² Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hal 90

³ Johannes Ibrahim, *Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*, Refika Aditama, Bandung, 2004, hal 6

dengan membayar sejumlah bunga (*finance charger*) atau sekaligus pada waktu yang telah ditentukan.

Pada Pasal 1 butir 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, bahwa kartu kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atau kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, dan untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit dan pemegang kartu kewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati bank secara sekaligus maupun angsuran.

Kartu kredit, di samping berfungsi sebagai alat pembayaran dapat pula berfungsi sebagai alat legitimasi bagi seseorang yang namanya tercantum di dalam kartu yang bersangkutan hingga orang dengan identitas tersebutlah yang berhak menggunakan fasilitas yang diberikan oleh kartu kredit yang bersangkutan. Keuntungan yang dimiliki oleh kartu kredit adalah mempermudah sistem pembayaran dan konsumen tidak perlu membawa uang dalam jumlah banyak. Penggunaan kartu kredit yang sebenarnya baik apabila dipakai dengan cermat dan akan sangat membantu dalam manajemen keuangan pengguna, namun ada pula harga dan risiko tertentu yang harus ditanggung oleh nasabah kartu kredit.

Kartu kredit diterbitkan oleh bank atau lembaga pengelola kartu kredit untuk kepentingan nasabahnya yang dapat digunakan oleh pemegangnya

sebagai alat pembayaran yang sah secara kredit. Pedagang menerima pembayaran dengan kartu kredit tersebut. selanjutnya bank atau lembaga pengelola kartu kredit tersebut akan menagih pembayaran dari pemegang kartu kredit atau mendebetnya secara langsung dari rekening nasabah yang bersangkutan.⁴

Hubungan hukum dalam penggunaan kartu kredit bersumber dari perjanjian kredit. Sebagai salah satu bentuk perjanjian, maka secara umum perjanjian kredit harus memenuhi ketentuan tentang syarat sahnya perjanjian sebagaimana disebut dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu (1) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, (2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan, (3) suatu hal tertentu, (4) suatu sebab yang halal.

Pada perjanjian kredit menurut KUH Perdata dapat dikategorikan dalam perjanjian pinjam meminjam sebagaimana diatur dalam Pasal 1763 dan Pasal 1764 KUH Perdata. Dalam perjanjian kredit muncul kewajiban dan hak bagi pihak penerima kredit atau peminjam. Kewajiban pokok peminjam ialah mengembalikan pinjaman dalam jumlah dan keadaan yang sama, dan pada jangka waktu yang telah ditentukan.

Perkembangan kartu kredit di Indonesia kini semakin semarak. Bisnis kartu kredit di era modern sekarang ini sangat diminati oleh masyarakat sehingga tidak heran apabila bank berlomba-lomba mengeluarkan kartu kredit dengan berbagai penawaran dan fasilitas yang sangat menarik sehingga memunculkan persaingan antar bank di Indonesia. Hal ini terlihat dari terus

⁴ *Ibid*

bertambahnya jenis kartu kredit yang diterbitkan, meningkatnya jumlah nasabah, dan melonjaknya jumlah kartu kredit beredar maupun nilai transaksinya dalam enam tahun terakhir (2005–2010). Pada tahun 2005 jumlah kartu kredit yang beredar di Indonesia tercatat 8,34 juta kartu dengan nilai transaksi Rp 51,67 triliun, tahun 2009 jumlah kartu beredar telah menjadi 13,41 juta kartu dengan nilai transaksi Rp 137,25 triliun. Hingga akhir tahun 2010, jumlah kartu kredit beredar di Indonesia diprediksi mencapai sekitar 14,15 juta kartu dengan nilai transaksi sekitar Rp 157,48 triliun.⁵

Dengan sangat pesatnya perkembangan penggunaan kartu kredit menyebabkan persaingan antar bank penyedia kartu kredit semakin ketat. Beberapa penawaran yang menggiurkan diberikan oleh pihak bank mulai dengan pembebasan iuran tahunan hingga dengan cicilan 0% di beberapa *merchant*. Namun dibalik berbagai kemudahan dan fasilitas yang diberikan, pengguna kartu kredit rentan akan berbagai resiko, misalnya penyalahgunaan oleh pihak ketiga, tagihan yang tidak sesuai dengan penggunaan, hingga yang paling utama adalah kurang pemahannya para nasabah terhadap ketentuan penggunaan kartu kredit yang mengakibatkan pihak nasabah merasa dirugikan.

Disadari atau tidak, masih banyak nasabah pengguna kartu kredit yang masih kurang paham dengan sistem atau mekanisme penggunaan kartu kredit, baik mengenai cara pembayaran, penentuan bunga, limit penggunaan dan lain

⁵“Perkembangan Kartu Kredit di Indonesia”, <https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/manajemen/article/view/129>, (diakses 09 Agustus 2018/21.30)

sebagainya. Mereka hanya mengutamakan gengsi dan gaya hidup tanpa mengetahui ketentuan penggunaan kartu kredit yang pada akhirnya menimbulkan berbagai persoalan baru.

Demikian pula yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang juga menerbitkan kartu kredit, Bank Rakyat Indonesia juga memiliki beberapa syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh calon penggunanya, sebagai salah satu usaha untuk memberikan perlindungan kepada para pihak. Namun tidak menutup kemungkinan juga akan terjadinya permasalahan dalam penggunaan kartu kredit yang diterbitkan oleh Bank Rakyat Indonesia kepada nasabah untuk memberikan perlindungan kepada para nasabah pengguna kartu kredit tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis melakukan penelitian tentang upaya Bank Rakyat Indonesia dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit melalui bentuk penulisan Skripsi yang berjudul : **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Tegal”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian di atas, dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit menurut Undang-Undang perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tegal?

2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi nasabah pengguna kartu kredit berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tegal dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit menurut Undang-Undang Perbankan Indonesia di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tegal.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi nasabah pengguna kartu kredit berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tegal dan cara mengatasinya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Memberikan karya dalam penulisan dan memberikan sumbangan pemikiran di bidang hukum Perdata, terutama yang dikaitkan dengan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit
 - b. Menjadi salah satu kontribusi dalam memperluas dan mengembangkan ilmu pengetahuan hukum dan dapat menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian yang selanjutnya.

2. Kegunaan praktis

Dapat menjadi informasi, masukan dan penjelasan yang mendalam bagi masyarakat yang berkecimpung dalam hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit.

E. Terminologi

1. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.
2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank atau unit usaha. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank atau unit usaha bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank atau unit usaha dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank atau unit usaha dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara bank atau unit usaha dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip bank.

3. Kartu kredit adalah kartu berbahan plastik yang diterbitkan oleh bank atau perusahaan pengelola kartu kredit, yang memberikan hak kepada orang yang memenuhi persyaratan tertentu dan tertera namanya di kartu untuk menggunakannya sebagai alat pembayaran secara kredit atas perolehan barang atau jasa atau untuk menarik tunai dalam batas kredit sebagaimana ditentukan oleh pihak penerbit kartu kredit.
4. Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Sedangkan menurut undang-undang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

F. Metode Penelitian

Metode adalah proses, prinsip-prinsip dan tata cara memecahkan suatu masalah, sedangkan penelitian adalah pemeriksaan secara hati-hati, tekun dan tuntas terhadap suatu gejala untuk menambah pengetahuan manusia, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai poses prinsip-prinsip dan tata cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam melakukan penelitian. Metode penelitian adalah suatu usaha untuk menempatkan dan menguji

kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan menggunakan metode secara ilmiah.⁶

Penelitian hukum merupakan suatu proses yang berupa suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memperoleh pemecahan permasalahan atau mendapat jawaban atas pernyataan tertentu. Langkah-langkah yang dilakukan harus sesuai dan saling mendukung satu sama lain, agar penelitian yang dilakukan mempunyai nilai ilmiah yang memadai dan memberikan kesimpulan yang pasti.

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan Yuridis Sosiologis, yaitu penelitian melalui pendekatan undang-undang dan menelaah hukum yang ada permasalahan didalam prakteknya. Fokus kajian penyusun adalah terkait dengan isu-isu hukum yang berkembang dalam masyarakat, mengkaji penerapan-penerapan hukum dalam masyarakat, mengkaji pendapat para ahli-ahli hukum yang berkaitan dan analisis kasus dalam dokumen-dokumen untuk memperjelas hasil penelitian, kemudian ditinjau aspek praktis dan aspek akademis keilmuan hukumnya dalam penelitian hukum.

Pendekatan yuridis digunakan untuk menganalisis berbagai peraturan perundangan-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tegal. Sedangkan pendekatan yuridis

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1986, hal 43-36

sosiologis digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis dimaksudkan untuk memberikan data sedetail mungkin tentang perlindungan hukum nasabah pengguna kartu kredit di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tegal. Bersifat analitis karena memusatkan pada prinsip-prinsip umum yang mendasari satuan-satuan gejala pada kehidupan manusia untuk memperoleh data kualitatif yang merupakan sumber dari deskripsi yang luas, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi. Dengan demikian alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab-akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.⁷

Penelitian ini juga bersifat analistik hasil penelitian yang telah tersedia akan di analisis menggunakan peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan masalah yg sedang diteliti. Selain itu analisis juga berdasarkan teori dan pendapat sarjana yang memiliki hubungan dengan penelitian tersebut.

3. Sumber Data

Bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

⁷ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2000, hal 20.

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Marketing Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tegal dan 2 (Dua) orang nasabah pengguna kartu kredit di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tegal.
- b. Data Sekunder adalah data yang secara tidak langsung memberikan keterangan yang bersifat mendukung sumber dari primer data tersebut dan dilakukan dengan studi atau penelitian kepustakaan (literature research).

Data Sekunder dalam hukum terdiri dari :

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat atau membuat orang taat kepada hukum yaitu:

- a) KUH Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan;
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum skunder adalah bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat dan pikiran para ahli yang terdiri dari :

- a) Buku-buku perpustakaan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit
- b) Jurnal-jurnal di internet yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit.

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya seperti : Tulisan atau artikel yang berkaitan dengan judul skripsi dan Kamus Bahasa.

4. Teknik pengumpulan data

a. Interview atau wawancara

Interview atau wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan hasil pada tujuan penelitian, atau sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari narasumber. Komunikasi ini dilakukan dengan Marketing Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tegal dan 3 (tiga) orang nasabah pengguna kartu kredit bank tersebut.

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu dengan cara mengkaji literatur, hasil penelitian hukum, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

c. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi yaitu dengan mengkaji berbagai dokumentasi resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan, dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitiannya dilaksanakan di Kota Tegal yaitu tepatnya di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tegal. sedangkan Objek penelitiannya adalah nasabah bank pengguna kartu kredit.

6. Analisis Data

Data yang diperoleh akan disusun secara sistematis melalui pendekatan secara yuridis normatif, kemudian dilakukan analisa secara mendalam terkait obyek penelitian baik data yang telah diperoleh dari hasil studi dokumentasi dan bahan hukum primer, sekunder, dan kemudian dilanjutkan dengan kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan hukum yang dibuat berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan penulis, akan dijelaskan singkat pembahasan kedalam 4 (empat) bab guna mempermudah dalam mempelajari skripsi ini dan dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Keempat bab tersebut akan dibagi kedalam sub-bab yang saling berhubungan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini terdiri atas 7 (tujuh) sub-bab yaitu : Latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian, sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini merupakan penjabaran dari bahan pustaka yang akan dipergunakan sebagai bahan dari kerangka teori, pembahasan ini terdiri dari 3 (tiga) sub-bab yaitu : Bank, Kartu Kredit, dan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah

BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi pokok permasalahan yang akan dibahas berdasarkan rumusan masalah dan terdiri atas 2 (dua) sub-bab yaitu perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit menurut undang-undang perbankan di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tegal, dan kendala-kendala yang dihadapi oleh nasabah pengguna Kartu Kredit berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna Kartu Kredit di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tegal.

BAB IV : Penutup

Bab ini merupakan akhir dari penulisan hukum, dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis yang

berdasarkan pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan.