



Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Nasabah Perbankan (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor: 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi)

INFO PENULIS

Handy
Magister Ilmu Hukum, Universitas Esa Unggul
lawofficehandy.partner@gmail.com

Markoni*
Magister Ilmu Hukum, Universitas Esa Unggul
markoni@esaunggul.ac.id

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 3, Desember 2024
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Handy & Markoni. (2024). Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Nasabah Perbankan (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor: 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 1172-1182.

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah adanya sengketa antara Nasabah Perbankan dengan Pelaku usaha di sektor jasa keuangan yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Meskipun BPSK berfungsi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang bertujuan untuk memberikan akses keadilan yang cepat dan murah, tetapi yang dikeluarkan dari putusan-putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat final dan binding tidak mempunyai kepastian hukum. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk meninjau dan menganalisa kekuatan kepastian hukum dari putusan BPSK yang bersifat Final dan Binding terhadap nasabah perbankan dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan. yang melibatkan putusan dari dua Lembaga yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Putusan Pengadilan Negeri dengan nomor perkara 389/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN.Cbi. secara hukum. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menganalisis dan mengacu pada asas hukum dan peraturan perundang-undangan terkait dengan putusan dari dua Lembaga yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Putusan Pengadilan Negeri serta literatur hukum yang terkait dengan permasalahan Data dianalisis untuk melakukan evaluasi perihal kekuatan kepastian hukum putusan BPSK yang bersifat final dan binding serta sejauh mana putusan tersebut memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi Nasabah Perbankan dan pelaku usaha dalam sektor jasa keuangan. Ketidakkonsisten putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini menimbulkan tantangan dalam mencapai kepastian hukum, yang pada gilirannya dapat mengurangi kepercayaan konsumen terutama nasabah perbankan serta menimbulkan ketidakpastian dalam merumuskan kebijakan bagi pelaku usaha di sektor jasa keuangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa demi kepastian hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dan binding (Pasal 54 ayat 3 Undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999) harus dilakukan Judicial review ke Mahkamah Agung karena kontradiksi dengan pasal 56 ayat 2 Jo. Putusan menteri perindustrian dan perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 41 ayat 3 dan dikuatkan oleh peraturan Mahkamah Agung Perma No 1 Tahun 2006

untuk terciptanya Nasabah Perbankan dan pelaku usaha sektor jasa keuangan mendapatkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan. Serta sengketa antara Nasabah Perbankan dengan Lembaga Sektor Jasa Keuangan bukanlah merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memutuskan. Kerena sengketa Konsumen sektor jasa keuangan dengan Nasabah Perbankan atas dasar hubungan hukum Perjanjian Kredit, sehingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berwenang untuk memberikan putusan terhadap Nasabah Perbankan.

Kata Kunci: Kepastian Hukum, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Nasabah Perbankan

Abstract

The background of this study is the existence of a dispute between Banking Customers and Business Actors in the financial services sector which is resolved through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). Although BPSK functions as an alternative institution for resolving consumer disputes which aims to provide fast and cheap access to justice, the decisions issued by the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) which are final and binding do not have legal certainty. So this study aims to review and analyze the strength of the legal certainty of the BPSK's Final and Binding decisions against banking customers and business actors in the financial services sector. which involves decisions from two institutions, namely the Consumer Dispute Resolution Agency and the District Court Decision with case number 389 / Pdt.Sus.BPSK / 2020 / PN.Cbi. legally. This study uses a normative juridical method by analyzing and referring to the legal principles and regulations related to the decisions of two institutions, namely the Consumer Dispute Resolution Agency and District Court Decisions and legal literature related to the problem. Data is analyzed to evaluate the strength of the legal certainty of the BPSK decision which is final and binding and the extent to which the decision provides justice and legal certainty for Banking Customers and business actors in the financial services sector. The inconsistency of the Consumer Dispute Resolution Agency's decision poses challenges in achieving legal certainty, which in turn can reduce consumer confidence, especially banking customers, and create uncertainty in formulating policies for business actors in the financial services sector. This study concludes that for the sake of legal certainty, the Consumer Dispute Resolution Agency's decision which is final and binding (Article 54 paragraph 3 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection) must be subject to a Judicial review to the Supreme Court because it contradicts Article 56 paragraph 2 Jo. Decision of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 Article 41 paragraph 3 and strengthened by the Supreme Court Regulation Perma No. 1 of 2006 for the creation of Banking Customers and financial services sector business actors to obtain legal certainty in resolving disputes in the financial services sector. And disputes between Banking Customers and Financial Services Sector Institutions are not the authority of the Consumer Dispute Resolution Agency to decide. Because disputes between Consumers in the financial services sector and Banking Customers are based on the legal relationship of the Credit Agreement, so that the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) is not authorized to make decisions against Banking Customers.

Keywords: Legal Certainty, Consumer Dispute Resolution Agency, Banking Customers

A. Pendahuluan

Pada dekade terakhir ini, disadari secara penuh bahwa masyarakat Indonesia senantiasa melakukan dan menjalani perubahan dalam berbagai bidang kehidupan. Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang jika berkenaan dengan hukum di dalamnya, maka semuanya memiliki dasar yang kuat. Menurut Pratama, Indonesia merupakan negara yang memiliki

landasan hukum konkrit, yakni berupa peraturan tentang banyak hal mulai dari persoalan pendidikan, perilaku di lingkungan sosial, hingga di bidang ekonomi seperti salah satunya pinjaman untuk modal usaha Rama (2022). Sebagaimana diketahui pada era ekonomi global yang sedang berlangsung sekarang, masyarakat kian gemar untuk meningkatkan kesejahteraan hidup yang mereka jalani melalui berbagai cara kreatif, salah satunya adalah dengan menjadi nasabah perbankan pada beberapa lembaga keuangan yang menyediakan jasa layanan seperti pinjaman kredit untuk modal usaha. Menurut penjelasan Suhendriyanto mengungkapkan bahwa, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pasal 45 ayat (1) yang berbunyi “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum”, juga pada pasal 48 yang fungsinya mengatur lebih lanjut pasal 45 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara nyata telah membenarkan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan juga advokasi dengan tepat, serta kompensasi atau ganti rugi apabila jasa ataupun barang yang diperolehnya tidak sesuai dengan kesepakatan Sihombing (2024).

Sebagaimana menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Konsumen adalah orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sedangkan pengertian konsumen menurut pasal 1 angka 15 Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, pengertian konsumen adalah “pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/ atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain Nasabah pada Perbankan, Pemodal di pasar modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan Peraturan Perundang-undangan di sektor Jasa Keuangan.” Sehingga berdasarkan uraian tersebut di atas, Konsumen yang dimaksud dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen TIDAK SAMA dengan Konsumen yang dimaksud dalam Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Darmawan (2021).

Selain Konsumen, Pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga TIDAK SAMA dengan pelaku usaha yang dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang dimaksud dengan pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat 1 angka 3 adalah “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Sedangkan pengertian pelaku usaha menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 dalam Pasal 1 ayat 1 “Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.”

Selaras dengan penjelasan tersebut. Helmi menjelaskan bahwa ketika terjadi konflik antara konsumen dengan pelaku usaha, mengutip pada artikel Fikri dan Hartono, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), merupakan Lembaga yang pada dasarnya dibentuk untuk menyelesaikan masalah sengketa konsumen, juga memberikan keringanan kepada mereka jika muncul suatu permasalahan akibat keadaan tertentu Baeha (2024). Cara penyelesaian dapat dilakukan dengan melalui jalur non litigasi. Dalam hal ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi salah satu lembaga yang mewakili penyelesaian konflik sengketa sebagai model bantuan non litigasi.

Membahas lebih jauh mengenai Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dijelaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memang berwenang dalam menyelesaikan konflik sengketa, dan hal itu termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nasution, dkk., (2024). Oleh karena itu, dalam menjalankan perannya, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat mengeluarkan putusan atas konflik sengketa yang kemudian dibagi menjadi tiga bagian, yaitu putusan dengan bentuk cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase sebagai berikut:

1. Konsiliasi. Merupakan suatu kerja sama yang dilakukan antara beberapa pihak untuk memperoleh suara yang lebih banyak.

2. Mediasi. Dilansir dari laman Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mediasi adalah proses pengikutsertaan pihak ketiga sebagai penasihat dalam penyelesaian suatu perselisihan. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, hal ini dilakukan dengan mengikutsertakan pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan di dalamnya.
3. Arbitrase adalah suatu bentuk peradilan yang dilakukan dengan dasar adanya kesepakatan antara pihak konsumen dan pemilik usaha, yang kemudian dimediasi oleh hakim, sesuai dengan pilihan keduanya serta pihak dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Hasbullah (2022).

Berdasarkan seluruh penjelasan di atas, maka diketahui bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukanlah Lembaga yang dibentuk tanpa terencana, lebih dari itu, peran dan kedudukan yang dimiliki Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah dilegalkan secara rinci.

Selanjutnya, dilansir dari forum diskusi online konsumencerdas.id, beberapa anggota tenaga kerja atau sumber daya manusia Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyampaikan ragam keluhan yang mereka temukan ketika melakukan perannya di lapangan. Kendala tersebut mulai kendala yuridis acara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang masih menuntut konsumen untuk memenuhi persyaratan adanya kesepakatan antar dua pihak dalam pengajuan, kemudian tidak adanya putusan verstek, profesionalisme anggota, hingga tidak adanya aturan tentang kewajiban pelaku untuk datang memenuhi gugatan yang dilayangkan konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sukamto, dkk., (2024).

Guna memperkuat penjelasan di atas, dalam artikel yang ditulis oleh Fa'ada, disebutkan bahwa beberapa kali Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memang menghadapi persoalan yang tidak mudah ketika dihadapkan dengan kasus sengketa konsumen, mulai dari tantangan mengenai perlindungan konsumen, koordinasi antar lembaga, kemudian keterbatasan kemampuan sumber daya, juga adaptasi akan perkembangan pasar maupun teknologi yang kini kian berkembang pesat Fa'ada (2024). Maka dari itu, beberapa pihak yang memutuskan untuk melakukan penyelesaian sengketa dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlu memahami dan menyiapkan diri terlebih dahulu, karena bisa saja keputusan final dan binding (mengikat) dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat digugat dengan upaya perlindungan yang diberikan oleh pengadilan demi kepastian hukum.

Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen dari hasil konsultasi, arbitrase, dan mediasi menghasilkan putusan yang bersifat final dan binding (mengikat). Pengertian putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat Final artinya penyelesaian sengketa mestinya sudah berakhir dan selesai. Dan binding (mengikat) artinya memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh para pihak. Sehingga terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat Final dan binding (mengikat) masih bisa dilakukan Upaya hukum Keberatan yang diajukan Ke Pengadilan Negeri apabila salah satu pihak Konsumen maupun pelaku usaha tidak menerima hasil dari putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana dalam contoh perkara antara PT. Bank Perkreditan Rakyat dengan Nasabah Debiturnya.

Perkara tersebut berawal dengan adanya hubungan hukum berdasarkan Perjanjian Kredit Nomor 16079 A/KRD-402/RB/2015 tanggal 17 Desember 2015, antara pelaku usaha sektor jasa keuangan (PT. BPR) sebagai Pemohon Keberatan dan Nasabah Perbankan SU sebagai Termohon Keberatan. Nasabah perbankan SU sebagai Termohon Keberatan telah melakukan Perbuatan Wanprestasi atau Ingkar Janji terhadap Perjanjian Kredit Nomor 16079 A/KRD-402/RB/2015 tanggal 17 Desember 2015, yang sudah diikat dengan Sertipikat Hak Tanggungan dengan jaminan rumah milik Nasabah Perbankan. Rumah yang menjadi jaminan tersebut telah dilelang oleh Pelaku usaha sektor jasa keuangan (PT. BPR) untuk melunasi pembayaran hutang Nasabah Perbankan tersebut.

Karena Nasabah perbankan tersebut tidak terima rumah yang menjadi jaminan Kredit telah dilelang oleh Pelaku usaha sektor jasa keuangan (PT. BPR). Maka Nasabah Perbankan tersebut mengadukan perkaranya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bogor. Berdasarkan pengaduan Nasabah Debitur tersebut Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Bogor akhirnya mengeluarkan Putusan dengan Nomor: 96/Pts.BPSK/BPSK/X/2020, bertanggal

10 Desember 2020. Putusan tersebut menurut Pelaku usaha sektor jasa keuangan (PT. BPR) sangat merugikan dan tidak adil serta tidak mempunyai kepastian hukum. Sehingga Pelaku usaha sektor jasa keuangan (PT. BPR) tidak menerima putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Kota Bogor dan melakukan upaya hukum keberatan di Pengadilan Negeri Cibinong. Sehingga terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bogor yang bersifat final dan binding (mengikat) tersebut, Pelaku usaha sektor jasa keuangan (PT. BPR) melakukan upaya hukum keberatan ke Pengadilan Negeri Cibinong dengan nomor perkara 389/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN.Cbi, untuk pembatalan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bogor. Sehingga Pengadilan Negeri Cibinong membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas dasar Penyelesaian Sengketa antara Nasabah Perbankan bukanlah merupakan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor: 8 Tahun 1999, melainkan sengketa Konsumen sektor jasa keuangan berdasarkan pasal 1 angka 15 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011, tentang Otoritas Jasa Keuangan atas dasar hubungan hukum Perjanjian Kredit, sehingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berwenang untuk memberikan putusan terhadap Nasabah Perbankan. Berdasarkan kasus di atas menunjukkan bahwa pada beberapa kondisi tertentu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan mengalami berbagai hal yang mengharuskan Keputusan Final dan Binding (mengikat) yang telah dibuat dan telah diputuskan, harus dibatalkan karena tidak mempunyai kepastian hukum.

B. Metodologi

Metode penelitian yuridis normatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menganalisis berbagai aspek hukum dalam konteks penelitian, dengan fokus pada studi dokumen dan literatur yang relevan. Dalam penelitian berjudul "Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Nasabah Perbankan (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor: 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi)" metode ini digunakan untuk memahami dan mengevaluasi kepastian hukum dari putusan-putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam kaitannya terhadap sengketa dalam sektor jasa keuangan. Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi dan mengumpulkan bahan hukum primer, seperti undang-undang, peraturan, dan putusan pengadilan yang terkait dengan peran dan wewenang BPSK dalam menangani sengketa konsumen, terutama di sektor perbankan. Sumber hukum sekunder seperti jurnal, buku, dan artikel hukum diteliti untuk memberikan wawasan tambahan dan pandangan kritis terhadap isu-isu yang diangkat.

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap bahan hukum yang telah dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan deduktif, yang berarti menarik kesimpulan dari aturan umum untuk situasi khusus. Penelitian ini juga akan memanfaatkan metode interpretasi hukum untuk memahami bagaimana hukum diterapkan dalam putusan-putusan BPSK dan apakah ada konsistensi atau ketidaksesuaian dalam penerapannya. Analisis berfokus pada mengevaluasi aspek kepastian hukum, yaitu bagaimana putusan BPSK memberikan perlindungan hukum yang jelas dan dapat diprediksi bagi konsumen terutama Nasabah Perbankan. Selain itu, penelitian ini juga akan meninjau dampak dari putusan tersebut terhadap pihak dalam sektor jasa keuangan, termasuk tanggung jawab dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh sektor jasa keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kepastian hukum dari putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terutama terhadap Nasabah Perbankan, dengan fokus utama pada bagaimana putusan tersebut memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum yang jelas dan dapat diprediksi terutama bagi para nasabah perbankan serta dampaknya terhadap sektor jasa keuangan. Bagian hasil dan pembahasan ini akan menyajikan analisis data yang telah dikumpulkan dari putusan BPSK, literatur terkait dan Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor:389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Cbi, serta bagaimana data tersebut relevan dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Melalui pendekatan yuridis normatif, hasil penelitian ini akan memberikan wawasan mengenai perlindungan hukum dan kepastian hukum yang dihasilkan dari putusan BPSK serta dampak sosial dan ekonominya.

Dalam penelitian ini, data yang dianalisis mencakup putusan BPSK dan Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor:389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Cbi serta data-data yang berkaitan dengan sengketa antara nasabah perbankan dengan pelaku usaha dalam sektor jasa keuangan. Profil

Responden/Sampel dalam konteks ini merujuk pada karakteristik kasus yang diteliti, seperti jenis sengketa, posisi hukum pihak-pihak yang terlibat, dan putusan yang diambil oleh BPSK. Kebanyakan kasus yang diteliti melibatkan sengketa terkait produk dalam sektor jasa keuangan seperti pinjaman, tabungan, dan kartu kredit, di mana nasabah perbankan merasa dirugikan oleh kebijakan atau praktik sektor jasa keuangan yang dianggap tidak adil.

Deskripsi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor:389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Cbi memberikan gambaran rinci tentang bagaimana BPSK mengeluarkan putusan terhadap kasus antara nasabah perbankan dengan sektor jasa keuangan yaitu Bank. Dalam beberapa kasus, nasabah perbankan menuntut ganti rugi atas kerugian finansial yang diakibatkan oleh tindakan atau kebijakan pelaku usaha dalam sektor jasa keuangan. Putusan yang diambil oleh BPSK bervariasi, dengan beberapa putusan yang memenangkan pihak nasabah perbankan dan putusan lainnya yang menguntungkan pihak pelaku sektor jasa keuangan. Dari data yang dikumpulkan, terlihat bahwa ada beberapa pola umum dalam putusan BPSK, seperti penekanan pada kewajiban transparansi informasi oleh perbankan dan perlindungan hak-hak nasabah perbankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kewenangan Putusan BPSK menjadi fokus utama dalam analisis ini. Dari hasil pengamatan, ditemukan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bogor, Nomor: 96/Pts.BPSK/BPSK/X/2020, tanggal 10 Desember 2020, tidak memiliki alas kewenangan yang sah berdasarkan hukum. Sehingga demi tercapainya kepastian dalam penegakan hukum sudah sepatutnya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bogor, Nomor: 96/Pts.BPSK/BPSK/X/2020, tanggal 10 Desember 2020 harus dibatalkan. Karena Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bogor tidak berwenang mengadili perkara antara Nasabah Perbankan dan Pelaku usaha sektor jasa keuangan, dikarenakan Nasabah Perbankan adalah konsumen yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Sehingga sengketa antara Nasabah Perbankan dengan Pelaku Usaha sektor jasa keuangan yang diputus dalam Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bogor, Nomor:96/Pts.BPSK/BPSK/X/2020, tanggal 10 Desember 2020 adalah sengketa yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 13 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, bukan sengketa yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 4. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dampak terhadap nasabah perbankan dari putusan BPSK mencakup aspek perlindungan hak-hak serta akses mereka terhadap keadilan dan kepastian hukum. Nasabah perbankan yang merasa dirugikan oleh praktik perbankan yang tidak adil mendapatkan kompensasi yang layak, yang memperkuat posisi mereka dalam hubungan dengan lembaga perbankan. Namun, di sisi lain, ketidakpastian hukum dalam putusan nasabah perbankan dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah perbankan terhadap BPSK. Karena mereka mungkin merasa bahwa hasil sengketa tidak dapat diprediksi dengan baik. Dampak terhadap sektor jasa keuangan yaitu perbankan mencakup implikasi ekonomi dan operasional yang harus dihadapi oleh institusi perbankan akibat putusan BPSK yang bersifat final dan binding, karena ketika putusan BPSK menetapkan bahwa bank harus memberikan ganti rugi atau mengubah kebijakan, hal ini bisa mempengaruhi strategi bisnis dan keuangan bank tersebut. Sehingga Bank perlu menyesuaikan prosedur internal mereka untuk menghindari sengketa serupa di masa depan, yang bisa melibatkan biaya tambahan atau perubahan dalam struktur layanan mereka. Selain itu, ketidakpastian hukum yang dihasilkan dari putusan yang bervariasi bisa membuat perbankan mengambil langkah yang lebih hati-hati dalam merumuskan kebijakan baru atau merespon terhadap keluhan nasabah perbankan.

Reaksi dan tanggapan masyarakat terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memainkan peran yang dalam menentukan keberhasilan dan kredibilitas lembaga ini. Persepsi publik terhadap keadilan dan transparansi putusan BPSK menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana BPSK berhasil menjalankan fungsinya sebagai pengadilan alternatif dalam penyelesaian sengketa konsumen. Keberhasilan BPSK tidak hanya diukur dari jumlah sengketa yang diselesaikan, tetapi juga dari bagaimana masyarakat menilai proses dan hasil dari penyelesaian tersebut. Tanggapan positif dari masyarakat terhadap

putusan BPSK menunjukkan bahwa publik melihat lembaga ini sebagai entitas yang dapat diandalkan dalam menegakkan hak-hak konsumen. Ketika masyarakat merasa bahwa BPSK mampu memberikan putusan yang adil dan konsisten, pasti meningkatkan legitimasi lembaga tersebut di mata publik. Legitimasi ini penting karena berfungsi sebagai dasar kepercayaan publik terhadap BPSK dan terhadap sistem hukum dan perlindungan konsumen di Indonesia. Selain itu, legitimasi yang kuat akan membuat BPSK lebih diterima oleh para pelaku industri, termasuk sektor jasa keuangan, yang melihat putusan BPSK sebagai cerminan dari kebijakan publik yang adil.

Di sisi lain, jika masyarakat merasa bahwa putusan-putusan BPSK tidak mempunyai kepatian hukum dan keadilan, hal ini dapat mengurangi tingkat kepercayaan terhadap lembaga tersebut. Ketidakpercayaan ini bisa berakibat serius, di mana konsumen terutama Nasabah Perbankan mungkin merasa enggan untuk membawa kasus mereka ke BPSK dan lebih memilih untuk mencari penyelesaian melalui jalur lain, seperti pengadilan atau bahkan mungkin tidak mengambil tindakan hukum sama sekali. Ketika kepercayaan terhadap BPSK menurun, peran lembaga ini sebagai alat penyelesaian sengketa yang efektif menjadi dipertanyakan.

Kepercayaan masyarakat juga dipengaruhi oleh transparansi dalam proses pengambilan keputusan. Masyarakat yang merasa bahwa proses di BPSK dilakukan secara terbuka dan berdasarkan pertimbangan yang objektif akan lebih cenderung mempercayai hasil akhirnya. Transparansi ini mencakup akses publik terhadap informasi mengenai proses dan dasar-dasar pengambilan keputusan, serta keterbukaan BPSK terhadap kritik dan masukan dari masyarakat. Keterbukaan ini dapat meminimalisir persepsi negatif dan spekulasi yang mungkin muncul akibat kurangnya informasi yang jelas. Selain itu, reaksi masyarakat terhadap putusan BPSK juga sangat tergantung pada komunikasi publik yang dilakukan oleh lembaga tersebut. BPSK harus mampu menjelaskan dengan baik dasar hukum dari setiap putusannya dan bagaimana putusan tersebut diambil. Komunikasi yang efektif akan membantu masyarakat memahami proses dan dasar pengambilan keputusan, yang pada gilirannya akan meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap putusan yang diambil, meskipun tidak semua pihak merasa puas dengan hasil akhirnya.

Persepsi publik terhadap BPSK sering kali dikaitkan dengan persepsi masyarakat terhadap sistem hukum secara umum. Di Indonesia, kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum masih sering dipertanyakan, terutama terkait dengan isu-isu seperti korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, dan kurangnya independensi lembaga-lembaga hukum. Oleh karena itu, BPSK sebagai bagian dari sistem hukum ini tidak lepas dari persepsi dan tantangan yang sama. Untuk memperbaiki dan mempertahankan kepercayaan masyarakat, BPSK harus bekerja keras untuk membedakan diri sebagai lembaga yang profesional, adil, dan transparan.

Pengalaman-pengalaman konsumen terutama nasabah perbankan yang merasa dirugikan oleh putusan BPSK dapat menyebar dengan cepat melalui word of mouth atau media sosial, yang berpotensi menimbulkan efek domino yang merugikan kredibilitas BPSK. Sebaliknya, konsumen terutama Nasabah Perbankan yang merasa puas dengan putusan BPSK kemungkinan akan merekomendasikan lembaga ini kepada orang lain, yang dapat meningkatkan jumlah kasus yang dibawa ke BPSK dan memperkuat posisinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang terpercaya. Namun BPSK juga seharusnya menjelaskan kepada Nasabah Perbankan perihal kewenangan BPSK terhadap sengketa antara Nasabah Perbankan dengan Pelaku Usaha sektor jasa keuangan agar Nasabah Perbankan dan Pelaku Usaha Sektor Jasa Keuangan mendapatkan kepastian hukum. Dalam jangka panjang, reaksi dan tanggapan masyarakat terhadap BPSK akan mempengaruhi keberlangsungan dan efektivitas lembaga ini. Jika kepercayaan masyarakat menurun secara signifikan, BPSK mungkin akan menghadapi tantangan dalam hal jumlah kasus yang diterima, serta dalam mempertahankan relevansinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang independen dan dapat diandalkan. Hal ini juga bisa mempengaruhi pengambilan kebijakan oleh pemerintah terkait dengan reformasi atau restrukturisasi lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Oleh karena itu, penting bagi BPSK untuk tidak hanya fokus pada penyelesaian sengketa secara teknis hukum, tetapi juga memperhatikan bagaimana putusan-putusan mereka diterima oleh masyarakat luas. Pendekatan yang lebih inklusif dan partisipatif dalam proses penyelesaian sengketa bisa menjadi langkah positif untuk meningkatkan penerimaan masyarakat. Ini bisa dilakukan, misalnya, melalui peningkatan keterlibatan konsumen dalam proses mediasi atau negosiasi, menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat diakses bagi pihak-pihak yang merasa tidak puas dengan putusan serta memberikan informasi yang sejelas-jelasnya perihal kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Keterlibatan masyarakat dan stakeholder lainnya dalam proses evaluasi dan perbaikan BPSK juga penting

untuk memastikan bahwa lembaga ini terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Evaluasi rutin terhadap kinerja BPSK, baik dari segi kualitas putusan maupun dari segi transparansi dan akuntabilitas, dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa lembaga ini tetap relevan dan efektif dalam jangka panjang.

Dengan demikian, reaksi dan tanggapan masyarakat terhadap putusan BPSK yang mempunyai kepastian hukum bukanlah hal yang bisa diabaikan. Ini merupakan refleksi dari seberapa baik lembaga ini menjalankan tugasnya dan seberapa besar kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat terhadap sistem hukum di Indonesia. Untuk memastikan keberlangsungan dan efektivitas BPSK, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan keadilan, konsistensi, dan transparansi dalam putusan-putusan yang diambil, serta untuk memperkuat komunikasi dan keterlibatan dengan masyarakat. Dengan cara ini, BPSK dapat terus berfungsi sebagai lembaga yang adil, efektif, dan dihormati dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Kaitan dengan Teori dan Literatur menunjukkan bagaimana hasil penelitian ini sejalan atau berbeda dengan teori hukum yang ada dan studi-studi sebelumnya. Misalnya, teori kepastian hukum menekankan pentingnya konsistensi dalam penegakan hukum untuk memberikan rasa keadilan dan prediktabilitas serta kepastian hukum bagi masyarakat Sari (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mencapai kepastian hukum, variasi dalam putusan BPSK menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam penerapannya. Studi-studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa kepastian hukum adalah salah satu aspek yang sering menjadi sorotan dalam penyelesaian sengketa konsumen, dan hasil putusan menambah bukti bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam sistem tersebut Amanda (2022). Untuk memperluas pembahasan mengenai kaitan hasil penelitian dengan teori dan literatur, peneliti mengulas bagaimana teori kepastian hukum diartikan dalam konteks hukum modern dan bagaimana implementasinya dalam putusan-putusan BPSK. Teori Kepastian Hukum adalah konsep yang menekankan pentingnya ketegasan dan konsistensi dalam penerapan hukum, agar masyarakat bisa memprediksi hasil dari tindakan hukum mereka Choirunisa dan Mujib (2023). Teori ini bersumber dari pemikiran Gustav Radbruch yaitu bahwa hukum dalam tujuannya perlu berorientasi pada tiga hal, yaitu kepastian, keadilan, dan kemanfaatan. Teori tujuan hukum apabila ditarik ke belakang tidak akan lepas dari suatu pandangan teologis bahwa segala sesuatu yang bereksistensi pasti memiliki tujuan tertentu. Hal ini juga berlaku terhadap hukum yang tentunya memiliki sesuatu yang hendak dicapai dan bersifat ideal Saputra (2023). Dalam konteks penelitian ini, kepastian hukum seharusnya diterjemahkan ke dalam putusan-putusan BPSK yang konsisten dan mengikuti kaidah-kaidah hukum yang jelas, sehingga baik konsumen terutama Nasabah Perbankan maupun Lembaga dalam sektor jasa keuangan bisa memiliki ekspektasi yang tepat terhadap hasil sengketa yang diajukan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa putusan BPSK dalam beberapa kasus memiliki tingkat variabilitas yang cukup tinggi, terutama dalam kasus-kasus dengan konteks serupa tetapi menghasilkan putusan yang berbeda. Hal ini menimbulkan tantangan dalam mencapai kepastian hukum karena ketidakpastian dalam putusan bisa melemahkan kepercayaan publik terhadap sistem hukum yang ada.

Literatur hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen sering kali menggarisbawahi bahwa mekanisme penyelesaian sengketa seperti BPSK seharusnya memberikan solusi yang cepat, murah, dan adil. Dalam teori dan praktik Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan berfungsi sebagai pengimbang antara kebutuhan perlindungan konsumen terutama Nasabah Perbankan dan kepentingan bisnis. Studi-studi yang telah dilakukan di berbagai negara menunjukkan bahwa efektivitas lembaga semacam BPSK sangat bergantung pada konsistensi dan transparansi dalam proses pengambilan Keputusan, Devi dan Simarsoit (2020). Beberapa literatur juga menunjukkan bahwa ketika lembaga ini gagal memberikan kepastian hukum, konsumen cenderung menjadi kurang percaya dan lebih mungkin untuk mencari penyelesaian melalui jalur hukum yang lebih formal dan memakan waktu Rahmadini (2020).

Penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun ada upaya untuk memberikan perlindungan kepada Nasabah Perbankan melalui putusan BPSK, kepastian hukum dalam keputusan ini memperlihatkan bahwa tantangan dalam implementasi teori kepastian hukum masih sangat nyata. Studi sebelumnya yang membahas kepastian hukum dalam konteks penyelesaian sengketa di Indonesia juga menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan dalam penerapan hukum bukan hanya terjadi di BPSK tetapi juga di berbagai lembaga hukum lainnya Laia, dkk., (2022).

Salah satu penyebab utama dari ketidakkonsistenan ini adalah adanya interpretasi hukum yang berbeda-beda oleh para pengambil keputusan, kurangnya preseden yang jelas, serta terbatasnya panduan hukum yang spesifik untuk kasus-kasus tertentu Nurwanto dan Hanifah (2022). Untuk sengketa Nasabah Perbankan, teori kepastian hukum menjadi sangat relevan karena sektor perbankan adalah sektor yang sangat diatur dan memiliki banyak sekali aturan teknis yang harus dipatuhi. Kepastian hukum sangat diperlukan untuk memastikan bahwa Lembaga perbankan dapat merencanakan dan menjalankan operasionalnya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa menghadapi risiko ketidakpastian hukum yang bisa merugikan mereka. Bagi konsumen terutama nasabah perbankan, kepastian hukum memberikan rasa aman bahwa hak-hak mereka akan dilindungi secara konsisten ketika mereka menghadapi masalah dengan produk atau layanan perbankan Prayuti (2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor non-hukum seperti kemampuan dan interpretasi individu anggota BPSK, tekanan dari pihak yang terlibat dan dinamika politik lokal dapat mempengaruhi putusan-putusan yang diambil oleh BPSK. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teori kepastian hukum memberikan landasan normatif yang kuat, implementasinya di lapangan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yang tidak selalu terikat secara ketat pada prinsip-prinsip hukum. Dalam beberapa kasus, hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota BPSK mungkin menghadapi tekanan dari pihak perbankan atau pihak konsumen yang berpengaruh, yang dapat menyebabkan putusan yang kurang konsisten dan tidak sepenuhnya berdasarkan pada aturan hukum yang berlaku. Lebih lanjut, literatur mengenai akses terhadap keadilan menggarisbawahi bahwa kepastian hukum bukan hanya soal konsistensi putusan, tetapi juga tentang bagaimana proses hukum tersebut dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Dalam konteks ini, BPSK seharusnya berfungsi sebagai lembaga yang memperluas akses keadilan bagi konsumen yang mungkin tidak memiliki sumber daya untuk membawa kasus mereka ke pengadilan formal Dianta (2023). Namun, ketidakkonsistenan dalam putusan dapat merusak tujuan ini, karena konsumen mungkin merasa ragu untuk menggunakan layanan BPSK jika mereka tidak yakin dengan hasil yang akan mereka terima.

pendekatan yuridis normatif yang digunakan dalam penelitian ini lebih menekankan pada analisis dokumen hukum dan putusan pengadilan tanpa melibatkan perspektif dari para pihak yang terlibat secara langsung. Hal ini bisa menjadi keterbatasan dalam memahami secara mendalam bagaimana putusan BPSK dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar dokumen hukum itu sendiri. Potensi pengembangan penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperluas jumlah kasus yang dianalisis, termasuk memperluas jenis sengketa yang ditangani oleh BPSK di sektor selain perbankan. Di samping itu, kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi konsistensi putusan BPSK, seperti pengetahuan hukum anggota BPSK, dampak dari kebijakan nasional dan lokal terhadap keputusan, serta kontradiksi terhadap Undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 antara Pasal 54 ayat 3 dengan pasal 56 ayat 2 Jo. Putusan menteri perindustrian dan perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 41 ayat 3 dan dikuatkan oleh peraturan Mahkamah Agung Perma No 1 Tahun 2006. Bisa menjadi area penelitian yang menarik. Penelitian ini juga bisa diperluas untuk menganalisis bagaimana sistem peradilan formal merespon putusan-putusan BPSK ketika putusan tersebut dibawa ke pengadilan untuk upaya hukum keberatan. Hal ini bisa memberikan gambaran lebih lengkap mengenai bagaimana kepastian hukum dapat diperkuat melalui sinergi antara lembaga penyelesaian sengketa alternatif dan sistem peradilan formal.

D. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam memberikan akses keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen terutama nasabah perbankan di Indonesia. Namun, meskipun ada upaya untuk memberikan perlindungan hukum yang adil dan konsisten, penelitian ini menemukan bahwa putusan-putusan BPSK masih menghadapi tantangan dalam hal kepastian hukum terutama di dalam sengketa Perbankan. kepastian dalam memberikan putusan, terutama pada kasus-kasus yang memiliki karakteristik serupa, menimbulkan ketidakpastian bagi para pihak yang terlibat, baik nasabah perbankan maupun pelaku usaha sektor jasa keuangan. Variasi dalam putusan BPSK dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk interpretasi hukum yang berbeda oleh anggota BPSK, kurangnya panduan yang jelas, serta adanya kontradiksi terhadap Undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 antara Pasal 54 ayat 3 dengan pasal 56 ayat 2 Jo. Putusan menteri perindustrian dan perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 41 ayat 3 dan dikuatkan oleh peraturan Mahkamah Agung

Perma No 1 Tahun 2006. Akibatnya, kepastian hukum yang diharapkan dari mekanisme penyelesaian sengketa ini belum sepenuhnya tercapai, yang dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dan mengurangi kepercayaan publik terhadap BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Penelitian ini juga mengidentifikasi dampak sosial dan ekonomi dari putusan BPSK terhadap konsumen khususnya Nasabah Perbankan. BFAgi konsumen khususnya Nasabah Perbankan, keputusan yang adil dan mempunyai kepastian hukum dapat memperkuat perlindungan hak-hak mereka, sebagai upaya untuk mendapatkan kepastian hukum bagi Nasabah Perbankan dan Pelaku Usaha sektor jasa keuangan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat final dan binding (Undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 antara Pasal 54 ayat 3) namun terhadap putusan BPSK yang bersifat final dan binding tersebut Nasabah Perbankan dan Pelaku Usaha sektor jasa keuangan masih dapat melakukan upaya hukum yaitu upaya hukum keberatan yang diajukan ke Pengadilan Negeri, atas dasar Undang-undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 pasal 56 ayat 2 Jo. Putusan menteri perindustrian dan perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 41 ayat 3 dan dikuatkan oleh peraturan Mahkamah Agung Perma No 1 Tahun 2006 dan upaya hukum Kasasi yang diajukan ke Mahkamah Agung apabila para pihak tidak menerima Putusan Pengadilan Negeri. Sehingga kepastian hukum terhadap Nasabah Perbankan dan Pelaku Usaha sektor jasa keuangan sangat penting dan dapat mempengaruhi kebijakan dan strategi bisnis mereka. Sebagai rekomendasi, permasalahan atau sengketa pada sektor jasa keuangan antara Nasabah Perbankan dan Pelaku Usaha Sektor jasa keuangan seharusnya diselesaikan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan (dalam hal ini OJK), bukan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Karena sengketa perbankan merupakan kewenangan kompetensi relatif dan absolut dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), agar Nasabah Perbankan dan Pelaku Usaha sektor jasa keuangan mendapatkan kepastian hukum dalam penyelesaian permasalahan atau sengketa.

E. Ucapan Terima Kasih

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada rekan-rekan sejawat dan teman-teman yang telah memberikan masukan dan motivasi selama proses penelitian ini. Tak lupa, saya juga menghaturkan terima kasih kepada keluarga yang selalu memberikan dukungan moral dan doa. Penelitian ini tidak akan tercapai tanpa kontribusi dari saudara-saudara semua.

F. Referensi

- AMANDA, C. N. PEMBATALAN PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI ASAS KEPASTIAN HUKUM BAGI KONSUMEN. (Studi Putusan Pengadilan Negeri Palembang Nomor 251/PDT.SUS-BPSK/2022/PN PLG),” UNIVERSITAS SRIWIJAYA, 2024.
- Baeha, D. (2024). Analisis Yuridis Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Pengadilan Negeri (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Sibolga Nomor: 24/Pdt. Sus-Bpsk/2022/Pn. Sbg).
- Choirunisa, E., & Mujib, A. (2023). Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2344-2365.
- Darmawan, A. (2021). *Analisis Yuridis Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Oleh Pengadilan Negeri* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS JAMBI).
- Devi, R. S., & Simarsoit, F. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 2(2), 119-128.
- Dianta, D. (2023). Urgensi Penegakan Hukum E-Commerce di Indonesia: Sebuah Tinjauan Yuridis. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 1-14.

- Fa'ada, B. A. *KEWENANGAN MENGADILI PERKARA KEBERATAN ATAS PUTUSAN ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) PADA SENGKETA KONSUMEN JASA KEUANGAN SYARIAH (Studi atas Putusan Mahkamah Agung Nomor 735 K/Pdt. Sus-BPSK/2017)* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- HASBULLAH, D. (2022). *KAJIAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT "SKIMMING" PADA SEKTOR PERBANKAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN* (Doctoral dissertation, Universitas Panca Marga).
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Laia, A., Kirana, C., Devi, R. S., & Yasid, M. (2022). Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking Di Indonesia. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 4(1), 293-307.
- Nasution, R. P., Diningrum, S. A., Siregar, R. I., Saragih, H. A., & Matondang, R. A. W. (2024). ANALYSIS OF JUDGES' CONSIDERATIONS IN DECIDING CRIMINAL SANCTIONS AGAINST PEOPLE OF NARCOTICS ABUSE CRIMES IN MEDAN STATE COURT. *ANAYASA: Journal of Legal Studies*, 1(2 Januari), 144-153.
- Nurhayati, N. S. (2020). KEPASTIAN HUKUM EKSEKUSI RIIL TERHADAP PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN NOMOR 09/PTS/BPSK-TANGSEL/VI/2015 DIHUBUNGKAN DENGAN PASAL 54 AYAT (3) UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 7(1), 143-151.
- Nurwanto, A., & Hanifah, I. (2022). Tinjauan Yuridis Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Pembiayaan Kredit Kendaraan Bermotor (Study Komparatif KUH Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Tentang Perlindungan Konsumen). *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 3(3), 278-287.
- Prayuti, Y. (2023). Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen Dengan Pembentukan Pengadilan Khusus Sebagai Upaya Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen. *UNES Law Review*, 6(1), 2181-2192.
- Rahmadani, S. (2020). *Tinjauan Yuridis Faktor Penyebab Dibatalkannya Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Mahkamah Agung* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Rahmadini, S. (2020). *Tinjauan Yuridis Faktor Penyebab Dibatalkannya Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Mahkamah Agung (Studi Putusan Nomor 858K/Pdt. Sus-BPSK/2016)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Rama, B. G. A. (2022, December). Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum. In *International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement* (Vol. 1, No. 1, pp. 22-28).
- Saputra, I. K. R. V. D. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA HAK ATAS TANAH MELALUI BPSK. *LONTAR MERAH*, 6(1), 577-591.
- Sari, D. A. S. *KEWENANGAN PENGADILAN NEGERI DALAM MEMBATALKAN PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA PEMBIAYAAN SYARIAH* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- SIHOMBING, D. F. (2022). ANALISIS PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI ARBITRASE (Studi Putusan No. 073/Arbitrase/2020/BPSK/Mdn).
- Sukanto, N. S., Widiarty, W. S., & Fauzan, F. (2024). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Mengadili Sengketa yang Bersumber pada Wanprestasi dalam Jual Beli. *Action Research Literate*, 8(6).