

**ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ANTARA
NASABAH DENGAN BANK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.Bdg, Putusan Pengadilan
Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg, Putusan Mahkamah Agung
Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020, dan Putusan Mahkamah Agung Nomor
53 PK/Pdt.Sus-BPSK/2022)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN
KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

**DODY ABDILLAH
19103040054**

PEMBIMBING:

FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.HUM.

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dody Abdillah
NIM : 19103040054
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Nasabah Dan Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.Bdg, Putusan Pengadilan Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg, Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020, dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 53 PK/Pdt.Sus-BPSK/2022)**” adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan tidak mengandung plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang diambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 13 November 2023

Yang Menyatakan,



Dody Abdillah
NIM. 19103040054

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Dody Abdillah

NIM : 19103040054

Judul : Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Nasabah Dan Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.Bdg, Putusan Pengadilan Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg, Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020, dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 53 PK/Pdt.Sus-BPSK/2022)


Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata satu dalam program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 November 2023

Pembimbing,



Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 20801 1 012

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1444/Un.02/DS/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ANTARA NASABAH DENGAN BANK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PUTUSAN BPSK NOMOR 03/G/1/2019/BPSK.BDG,PUTUSAN PENGADILAN NEGERI BANDUNG NOMOR 155/PDT.G/2019/PN BDG,PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 170 K/PDT.SUS-BPSK/2020,DAN PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 53 PK/PDT.SUS-BPSK/2022)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DODY ABDILLAH
Nomor Induk Mahasiswa : 19103040054
Telah diujikan pada : Selasa, 28 November 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 657abab6d44d



Penguji I
Dr. Wardatul Fitri, M.H.
SIGNED

Valid ID: 657663369a73



Penguji II
Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 65765c8e9923



Yogyakarta, 28 November 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 657c12e94f1a0

ABSTRAK

Salah satu cara masyarakat memenuhi kebutuhannya yaitu dengan mengonsumsi barang atau jasa dari pelaku usaha. Dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, kedudukan pelaku usaha lebih kuat daripada konsumen. Oleh karena itu, upaya untuk melindungi konsumen secara memadai menjadi urgensi dan dibutuhkan solusi dalam menyelesaikan sengketa terhadap kepentingan konsumen. Selain dapat diselesaikan melalui pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan peluang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dalam hal ini terdapat sengketa antara Benny Ridarman melawan Citibank N.A yang telah diputus oleh BPSK secara final dan mengikat. Namun, putusan BPSK justru diajukan upaya hukum sampai ke tingkat peninjauan kembali. Putusan final dan mengikat seharusnya tidak dapat diajukan upaya hukum apapun. Selain itu, tidak ada aturan mengenai kedudukan peninjauan kembali sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kepustakaan dengan pendekatan yuridis-normatif. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis dengan memaparkan serta menganalisis kesesuaian penyelesaian sengketa antara Benny Ridarman melawan Citibank N.A berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Data yang digunakan adalah data sekunder dengan mendapatkannya dari peraturan perundang-undangan, buku, artikel, dan jurnal tentang penegakan dan efektivitas hukum perlindungan konsumen. Data yang sudah didapat dianalisis menggunakan analisis kualitatif dengan teori penegakan hukum, efektivitas hukum dan penyelesaian sengketa konsumen.

Hasil dari penelitian ini bahwa penyelesaian sengketa konsumen pada putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.Bdg secara litigasi sesuai dengan diputus dalam jangka waktu yang ditentukan, sedangkan Putusan Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg dan Putusan Nomor 170 K/Pdt.sus-BPSK/2020 secara litigasi tidak sesuai dikarenakan perkara terlambat diputus dengan melebihi jangka waktu yang ditentukan oleh undang-undang. Namun, penegakan hukum penyelesaian sengketa konsumen secara keseluruhan belum efektif dikarenakan ketentuan Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertentangan dengan undang-undang lain, tidak konsisten dalam menegakkan putusan BPSK, dan ketidakjelasan kedudukan BPSK. Selanjutnya, kurangnya itikad baik dalam menyelesaikan dan melaksanakan hasil putusan menyebabkan prinsip efisien, cepat, murah dan profesional tidak efektif. Selain itu, perkara keberatan atas Putusan BPSK yang telah diupayakan kasasi tidak diperkenankan untuk dimintakan upaya peninjauan kembali oleh karena mengingat bentuk semangat dan prinsip yang ada dalam eksistensi pembentukan BPSK yakni percepatan proses dengan berlakunya batasan-batasan waktu yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *Penegakan Hukum, Efektivitas Hukum, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Upaya Hukum, Peninjauan Kembali*

ABSTRACT

Before One way for people to fulfill their needs is by consuming goods or services from business actors. In the relationship between business actors and consumers, the position of business actors is stronger than consumers. Therefore, efforts to adequately protect consumers are urgent and solutions are needed to resolve the preservation of consumer interests. Apart from being able to be resolved through court, the Consumer Protection Law provides opportunities for consumer settlements to be resolved outside of court. In this case there is a dispute between Benny Ridarman and Citibank N.A which has been decided by BPSK in a final and binding manner. However, BPSK's decision instead proposed legal action up to the level of judicial review. The final decision and enforcement should not be subject to any legal remedies. Apart from that, there are no regulations regarding the position of judicial review as an effort to resolve consumer welfare.

The type of research used is library research with a juridical-normative approach. This research is descriptive-analytic in nature by explaining and analyzing the settlement between Benny Ridarman and Citibank N.A based on consumer protection law. The data used is secondary data obtained from statutory regulations, books, articles and journals regarding the enforcement and effectiveness of consumer protection laws. The data that has been collected is analyzed using qualitative analysis with the theory of law enforcement, legal effectiveness and consumer rescue solutions.

The results of this research are that the settlement of consumer settlements in BPSK decision Number 03/G/1/2019/BPSK.Bdg in litigation is in accordance with the decision within the specified time period, while Decision Number 155/Pdt.G/2019/PN Bdg and Decision Number 170 K/Pdt.sus-BPSK/2020 in litigation is not appropriate due to delays in decisions exceeding the time period determined by law. However, law enforcement for resolving consumer disputes as a whole has not been effective because the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection conflict with other laws, are inconsistent in enforcing BPSK decisions, and the position of BPSK is unclear. Apart from that, ignoring good intentions in completing and implementing the final results makes the principles of efficiency, fast, cheap and professional ineffective. Apart from that, cases approved for BPSK decisions that have been appealed for are not permitted to request a review because they remember the spirit and principles that exist in the existence of BPSK's formation, namely accelerating the process by enforcing the time limits specified in Law Number 8 of the Year. 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: *Law Enforcement, Legal Effectiveness, Consumer Dispute Resolution, Legal Remedies, Judicial Review*

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta
kesulitan ada kemudahan.

(QS. Asy-Syarah: 5-6)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua,

Ayahku Suherman dan Ibuku Siti Syaefuroh

Kakak dan adikku,

Fadel Muhammad Al Hazmi dan Nisrina Suherman

Serta keluarga besar Bani Saudi yang telah memberikan segalanya untuk penulis.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين وعلي أمور الدنيا والدين، اشهد ان لا اله الا الله واشهد ان محمدا رسول الله. الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى اله وصحبه أجمعين

Puji syukur kehadiran Allah SWT, dengan ridhoNya bahwasannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata-1 Ilmu Hukum di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga dengan segala ilmu dan pengalaman yang diperoleh dapat menjadi penunjang dan kemudahan hidup penulis kedepannya.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah mendoakan, membantu, memberi semangat, memotivasi dan menyalurkan energi positif selama proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung ataupun tidak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. H. Al-Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Ach. Tahir, S.H., S.H., LL.M., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Alm. Bapak Dr. Budi Ruhiatudin S.H., M.Hum. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa awal perkuliahan. Semoga amal dan ibadahnya diterima di sisi Allah SWT.
5. Ibu Dr. Hj. Siti Fatimah, S.H., M.Hum. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan bagi penulis selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan motivasi dan membimbing penulis dengan sabar dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak dan Ibu Pegawai Akademik, Petugas Perpustakaan, dan segenap Civitas Akademik Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Hukum angkatan 2019.
10. Keluarga besar yang selalu menyalurkan semangat, doa dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
11. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sekalian sangat diharapkan untuk perbaikan selanjutnya. Skripsi ini ditulis dengan harapan dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, 9 November 2023

Penulis,



Dody Abdillah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoritik	10
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Pembahasan	19
BAB II TINJAUAN UMUM EFEKTIVITAS HUKUM, PENYELESAIAN	
SENGKETA KONSUMEN DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA	
KONSUMEN	21
A. Efektivitas Hukum	21

1. Pengertian Efektivitas Hukum.....	21
2. Hambatan Efektivitas Hukum	28
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	31
1. Pengertian Sengketa Konsumen.....	31
2. Pihak-Pihak dalam Sengketa Konsumen.....	32
3. Bentuk Sengketa Konsumen	35
4. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	37
C. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	38
1. Tugas dan Wewenang BPSK.....	39
2. Putusan BPSK	42
BAB III TINJAUAN UMUM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR PENGADILAN DAN DUDUK PERKARA SENGKETA KONSUMEN ANTARA NASABAH DENGAN BANK.....	46
A. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan .	46
B. Duduk Perkara Sengketa Konsumen Antara Nasabah dengan Bank	52
1. Para Pihak Yang Bersengketa	52
2. Duduk Perkara	53
BAB IV ANALISIS PROSES PENYELESAIAN PERKARA SENGKETA KONSUMEN ANTARA NASABAH DENGAN BANK SECARA LITIGASI MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAN ANALISIS UPAYA HUKUM PENINJAUAN KEMBALI DITINJAU DARI UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	57

A.	Analisis Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Nasabah dengan Bank secara litigasi menurut peraturan perundang-undangan.....	57
1.	Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK pada putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.Bdg.....	57
2.	Proses Penyelesaian perkara keberatan atas putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.Bdg pada Putusan Pengadilan Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg	79
3.	Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tingkat Kasasi pada Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020	86
B.	Analisis Upaya Hukum Peninjauan Kembali Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	104
BAB V	PENUTUP	129
A.	Kesimpulan	129
B.	Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan hukum sangat dipengaruhi oleh perkembangan masyarakat. Perkembangan tersebut dapat terjadi dikarenakan dalam pergaulan hidup, masing-masing individu mempunyai kebutuhan dan kepentingannya masing-masing.¹ Kebutuhan dan kepentingan yang timbul tidak semata-mata bisa dipenuhi sendiri oleh satu orang. Menurut Aristoteles, manusia hakikatnya adalah *zoon politicon*² artinya bahwa manusia itu sebagai makhluk pada dasarnya selalu ingin bergaul dan berkumpul dengan sesama manusia lainnya. Oleh sebab itu, manusia dalam hidupnya tidak mungkin memenuhi kebutuhan dan kepentingan secara sempurna tanpa bantuan orang lain.

Seringkali kebutuhan dan kepentingan seseorang berpadanan dengan orang lain sehingga dengan bekerja sama tujuan untuk memenuhi kebutuhan itu dapat lebih mudah dicapai.³ Dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingannya, masyarakat dapat melakukan transaksi dengan cara mengonsumsi barang atau jasa dari pelaku usaha dan masyarakat sebagai konsumen barang atau jasa tersebut. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen idealnya seimbang, namun dalam

¹ Sudarsono, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995), hlm. 45.

² Raimundus Bulet Namang, "Negara dan Warga Negara Perspektif Aristoteles", *Jurnal Ilmiah dan Dinamika Sosial*, Vol. 4, No. 2 (Juli 2020), hlm. 250.

³ Sudarsono, *Pengantar Ilmu...*, hlm. 47.

praktiknya kedudukan pelaku usaha lebih kuat daripada konsumen. Dengan demikian, upaya-upaya untuk melindungi konsumen secara memadai menjadi urgensi dan dibutuhkan solusi dalam menyelesaikan persoalan-persoalan terhadap kepentingan konsumen.

Sebelum adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa telah dirugikan akibat penggunaan atau pemakaian suatu barang atau jasa hanya bisa menuntut haknya melalui jalur pengadilan. Sementara itu, jumlah kerugian yang dialami oleh konsumen tidak sebanding dengan biaya, tenaga dan waktu yang harus dikeluarkan untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan. Karakteristik sengketa konsumen yang sederhana dan berskala kecil tidak ideal untuk diselesaikan di pengadilan menggunakan hukum acara perdata dikarenakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan bersifat formal dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan putusan. Kedudukan yang tidak seimbang dari sisi sosial dan finansial antara konsumen dengan pelaku usaha juga menjadi salah satu faktor masyarakat enggan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan.

Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan jawaban atas persoalan diatas dimana konsumen dapat menyelesaikan sengketa dengan cara melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Atas keterbatasan-keterbatasan konsumen dalam menyelesaikan sengketanya dan demi menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan ketentuan diantaranya membentuk Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, menyatakan putusan BPSK sebagai putusan yang bersifat final dan mengikat, serta memberikan batasan jangka waktu bagi lembaga litigasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menjunjung tinggi prinsip efisien, cepat, murah dan profesional⁴ dengan cara menyelesaikan sengketa konsumen paling lambat 21 hari⁵, sementara itu bagi lembaga litigasi seperti pengadilan di tingkat pertama membutuhkan waktu 5 bulan.⁶

Dalam pelaksanaan penegakan hukum perlindungan konsumen di atas, penulis telah menemukan satu sengketa konsumen yang dalam proses penyelesaiannya terdapat kejanggalan yakni pada sengketa konsumen antara Benny Ridarman sebagai konsumen atau nasabah dari Citibank *National Association* (selanjutnya disebut sebagai Citibank N.A) dengan Citibank N.A cabang Indonesia sebagai pelaku usaha. Citibank N.A merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang didirikan berdasarkan hukum Amerika Serikat dan memiliki kantor di Indonesia yang berkedudukan di Jakarta Selatan. Pada sengketa konsumen antara Benny Ridarman melawan Citibank N.A, sengketa pada pokoknya mengenai Benny Ridarman sebagai pemegang kartu kredit yang Diterbitkan oleh Citibank N.A. dengan No. Kartu Kredit 4541-7218-1318 telah

⁴ Penjelasan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵ Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁶ Surat Edaran Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelesaian Perkara Di Pengadilan Tingkat Pertama Dan Tingkat Banding Pada 4 (Empat) Lingkungan Peradilan.

menerima surat tagihan (*billing statement*) atas tiga transaksi dengan total Rp 14.867.945.- (empat belas juta delapan ratus enam puluh tujuh ribu sembilan ratus empat puluh lima rupiah) yang menurut Benny Ridarman merasa tidak pernah melakukan transaksi tersebut. Dalam usahanya membatalkan transaksi tersebut, Benny Ridarman telah melakukan pengaduan melalui *call center* Citibank N.A. namun tagihan tak kunjung dibatalkan sehingga tagihan serta bunga dan dendanya terus muncul hingga ia dihubungi oleh bagian penagihan milik Citibank N.A.

Sengketa konsumen antara Benny Ridarman melawan Citibank N.A telah diselesaikan dan diputus oleh BPSK dalam putusan nomor 03/G/I/2019/BPSK.BDG dengan memenangkan Benny Ridarman berikut dengan menghapuskan tagihan serta bunga dan denda yang bersangkutan.⁷ Pihak Citibank N.A yang menolak putusan BPSK kemudian mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri Bandung yang pada akhirnya ditolak oleh majelis hakim dalam Putusan Pengadilan Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN.Bdg. Pihak Citibank N.A kembali mengajukan upaya hukum atas penolakan gugatan keberatan dengan mengajukan permohonan kasasi yang pada akhirnya diputus dengan hasil permohonan kasasi ditolak oleh Mahkamah Agung dengan Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/PDT.SUS-BPSK/2020.⁸ Atas penolakan tersebut pihak Citibank N.A mencoba kembali melakukan upaya hukum dengan mengajukan permohonan peninjauan kembali yang kemudian diputus dalam Putusan Mahkamah

⁷ Putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.BDG.

⁸ Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/PDT.SUS-BPSK/2020.

Agung Nomor 53 PK/PDT.SUS.-BPSK/2022 dengan amar permohonan peninjauan kembali tidak dapat diterima.⁹ Dengan tidak diterimanya permohonan peninjauan kembali dengan sendirinya sengketa konsumen antara Benny Ridarman melawan Citibank N.A telah selesai.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen antara Benny Ridarman melawan Citibank N.A tercatat bahwa sengketa tersebut membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan putusan yang berkekuatan hukum tetap yang didalamnya harus melalui proses pemeriksaan di tingkat keberatan oleh pengadilan di tingkat pertama, pemeriksaan di tingkat kasasi oleh Mahkamah Agung hingga peninjauan kembali. Sedangkan sesuai amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan seharusnya berprinsip efisien, cepat, murah dan profesional. Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak diatur mengenai boleh tidaknya mengajukan upaya hukum luar biasa peninjauan kembali sebagai bagian dari upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis terkait dengan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui BPSK dan seluruh upaya hukumnya serta kebolehan upaya hukum peninjauan kembali dalam sengketa konsumen dengan judul **“Analisis Yuridis Perkara Sengketa Konsumen Antara Nasabah Dan Citibank N.A. (Studi Putusan BPSK 03/G/I/2019/BPSK.Bdg, Putusan**

⁹ Putusan Mahkamah Agung Nomor 53 PK/PDT.SUS.-BPSK/2022.

Pengadilan Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg, Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020, Dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 53 PK/Pdt.Sus-BPSK/2022)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi dalam putusan putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.Bdg, Putusan Pengadilan Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg, Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 170K/Pdt.sus-BPSK/2020 menurut peraturan perundang-undangan?
2. Apakah upaya hukum peninjauan kembali dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 53 PK/Pdt.Sus-BPSK/2022 diperbolehkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi menurut Peraturan Perundang-undangan.
 - b. Untuk mengetahui kedudukan upaya hukum peninjauan kembali dalam sengketa konsumen dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pihak terkait dengan masalah yang diteliti khususnya tentang penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi menurut peraturan perundang-undangan dan dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat memberi sumbangan atau masukan bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perdata pada khususnya serta dapat menambah referensi di bidang karya ilmiah.

D. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka merupakan kajian terhadap hasil penelitian atau karya kontemporer yang membahas subjek yang sama, baik skripsi, tesis atau disertasi atau karya akademik lain yang merupakan hasil penelitian. Dalam penelusuran literatur terkait dengan tema yang penulis angkat yaitu “Analisis Yuridis Perkara Perdata Keberatan Oleh Citibank N.A. Yang Ditolak Oleh Majelis Hakim (Studi Putusan Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg)”, penyusun menemukan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan baik langsung maupun tidak langsung dengan tema dalam penelitian ini. diantaranya sebagai berikut:

Pertama, Skripsi oleh Muhammad Ihza Satriansyah yang berjudul “Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Pengadilan Negeri Di tinjau Dari Yurisprudensi Nomor 1/YUR/PERKONS/2018 (Studi

Putusan Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2019/PN. Tsm)¹⁰. Penelitian tersebut membahas tentang kewenangan BPSK dalam menangani sengketa yang timbul dalam perjanjian pembiayaan serta pertimbangan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Tasikmalaya ditinjau dari Yurisprudensi Nomor 1/YUR/PERKONS/2018. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah analisis putusan sengketa konsumen mulai dari putusan BPSK hingga tingkat Kasasi serta mengkaji upaya hukum pengajuan peninjauan kembali dalam sengketa konsumen.

Kedua, Skripsi oleh Muh. Armadiansyah Siregar yang berjudul “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri Makassar Dalam Mengajukan Keberatan Putusan BPSK (Studi Putusan No. 02/PDT.BPSK/2012/PN.Mks.)¹¹.¹¹ penelitian tersebut membahas tentang mekanisme dalam mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan serta analisis terkait pertimbangan hakim dalam putusan No. 02/pdt. BPSK/2012/PN. Mks. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah analisis terhadap upaya hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen serta upaya hukum luar biasa peninjauan kembali terhadap sengketa konsumen.

Ketiga, skripsi Jaibril Zuhri Arief S yang berjudul “Kompetensi/Kewenangan BPSK Dalam Memeriksa Dan Mengadili Perkara

¹⁰ Ihza Satriansyah, “Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Pengadilan Negeri Di tinjau Dari Yurisprudensi Nomor 1/YUR/PERKONS/2018 (Studi Putusan Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2019/PN. Tsm)”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Ilmu Hukum, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

¹¹ Muh. Armadiansyah Siregar, “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri Makassar Dalam Mengajukan Keberatan Putusan BPSK (Studi Putusan No. 02/PDT.BPSK/2012/PN.Mks.)”, *Skripsi* (Makassar: Ilmu Hukum, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Makassar, 2017).

Asuransi (Studi Kasus Pada Perkara Antara Drs. Khamdani Dengan PT. Asuransi Bina Dana Arta TBK. Cabang Banjarmasin Dan PT. Oto Multiartha Cabang Sampit Tahun 2016)".¹² penelitian tersebut pada pokoknya membahas tentang esensi pertimbangan hakim dalam perkara sengketa perlindungan konsumen pada masing-masing putusan yaitu putusan BPSK, Pengadilan Negeri, Kasasi dan Peninjauan Kembali. Perbedaan dengan penelitian ini adalah lebih mendalami upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi menurut peraturan perundang-undangan serta upaya hukum luar biasa dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Keempat, Skripsi oleh Said Daffa Jibril yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Klausula Baku Atas Penerbitan Kartu Kredit Citibank N.A. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Putusan Nomor: 155/Pdt.G/2019/PN Bdg)".¹³ Penelitian tersebut lebih memfokuskan dalam pertanggungjawaban hukum Citibank N.A serta ketentuan klausula baku yang disesuaikan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini yaitu

¹² Jaibril Zukhri Arief S, "Kompetensi/Kewenangan BPSK Dalam Memeriksa Dan Mengadili Perkara Asuransi (Studi Kasus Pada Perkara Antara Drs. Khamdani Dengan PT. Asuransi Bina Dana Arta TBK. Cabang Banjarmasin Dan PT. Oto Multiartha Cabang Sampit Tahun 2016)", *Skripsi* (Malang: Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, 2022).

¹³ Said Daffa Jibril, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Klausula Baku Atas Penerbitan Kartu Kredit Citibank N.A. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Putusan Nomor: 155/Pdt.G/2019/PN Bdg)", *Skripsi* (jakrta: Fakultas Hukum, Universitas Pancasila, 2022).

kajian terhadap penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi dan tinjauan hukum terkait upaya hukum peninjauan kembali terhadap sengketa konsumen.

Kelima, Jurnal oleh Bustanul Alamsyah yang berjudul “Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Kasus Penarikan Unit Kendaraan Melalui Pihak Eksternal (Debt Collector) (Studi Putusan Nomor 03/PTS/BPSK/2020/PN.Padang dan Putusan Nomor 07/PDT/BPSK/2020/PN.Padang)”.¹⁴ penelitian tersebut membahas tentang mekanisme upaya keberatan atas putusan BPSK di Pengadilan Negeri Kelas IA Padang serta analisis dua putusan PN Padang. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah obyek penelitian yang diteliti yaitu seluruh rangkaian putusan terhadap sengketa konsumen mulai dari putusan BPSK, Putusan Pengadilan Negeri, Putusan Kasasi serta analisis yuridis permohonan peninjauan kembali terhadap penyelesaian sengketa konsumen.

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Penegakan Hukum

Penegakan hukum secara konsepsional memiliki inti yang terletak pada kegiatan menyeraskan hubungan nilai-nilai terjabarkan di dalam kaidah - kaidah yang mantap dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap

¹⁴ Bustanul Alamsyah, “Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Kasus Penarikan Unit Kendaraan Melalui Pihak Eksternal (Debt Collector) (Studi Putusan Nomor 03/PTS/BPSK/2020/PN.Padang dan Putusan Nomor 07/PDT/BPSK/2020/PN.Padang)”, *Volume 4, Issue 2* (Desember 2021).

akhir, untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.¹⁵

Penegakan hukum merupakan suatu proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Keinginan-keinginan hukum tersebut berupa buah pikir para pembuat undang-undang yang dituangkan dan dirumuskan kedalam peraturan hukum. Pikiran-pikiran tersebut yang telah dirumuskan dalam peraturan hukum akan ikut menentukan bagaimana hukum itu dijalankan.¹⁶

Penegakkan hukum berperan sebagai perlindungan kepentingan manusia. Demi mewujudkan fungsi penegakkan hukum, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat dilakukan secara normal dan damai serta dapat dilaksanakan disebabkan oleh pelanggaran hukum. Dalam hal hukum yang telah dilanggar harus ditegakkan. Melalui pelaksanaan penegakan hukum inilah keinginan-keinginan hukum tersebut dapat tercapai. Terdapat tiga unsur dalam penegakan hukum, yaitu:¹⁷

- a. **Kepastian hukum.** Hukum harus ditegakkan, setiap orang mengharapkan hukum memberikan kepastian akan norma-norma didalamnya. Hukum dalam kondisi apapun harus ditegakkan, *fiat justitia et pereat mundus* (meskipun dunia akan runtuh, hukum harus ditegakkan).
- b. **Manfaat.** Pelaksanaan Penegakkan hukum tak lain untuk mendapatkan manfaat bagi masyarakat. Jangan sampai justru hukum Ketika ditegakkan menimbulkan kekacauan di tengah masyarakat.

¹⁵ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo, 1983), hlm. 7.

¹⁶ Satjipto Raharjo, *Penegakan Hukum Sebagai Tinjauan Sosiologis* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2009), hlm. 25.

¹⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1999), hlm. 145.

- c. Keadilan. Dalam penegakkan hukum penting untuk memperhatikan keadilan. Pada dasarnya setiap pelaksanaan penegakan hukum haruslah adil.

2. Teori Efektivitas Hukum

Efektivitas hukum ialah suatu kemampuan hukum untuk menciptakan atau melahirkan keadaan atau situasi yang dikehendaki oleh hukum atau diharapkan oleh hukum.¹⁸ Soerjono Soekanto menyatakan bahwa keefektifan suatu hukum ditandai dengan faktor-faktor sebagai berikut:¹⁹

a. Faktor Hukum

Hukum merupakan elemen pertama yang berpengaruh terhadap efektivitas hukum itu sendiri. Hukum dalam hal ini adalah undang-undang menjadi faktor penting dimana keefektifan suatu undang-undang dapat diukur dengan.²⁰

- 1) Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis.
- 2) Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan.
- 3) Secara kualitatif dan kuantitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi.
- 4) Penerbitan peraturan-peraturan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.

¹⁸ Ria Ayu Novita dkk., “Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) Di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo”, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6, No. 2 (2017), hlm. 4.

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 8.

²⁰ Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum* (Jakarta: Bina Cipta, 1983), hlm. 80.

b. Faktor Penegakan Hukum

Faktor penegakan hukum yang dimaksud adalah pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum. Pihak-pihak yang menerapkan hukum atau *law enforcement* ialah para aparaturnya penegak hukum. Aparatur penegak hukum mencakup institusi penegak hukum dan aparat penegak hukum. Sementara itu, aparat negara secara sempit adalah kepolisian, kejaksaan, kehakiman, penasehat hukum dan petugas sipil lembaga permasyarakatan.²¹ Suatu hukum secara efektif dapat ditegakkan apabila aparaturnya handal dengan mengerjakan tugas dan kewajibannya dengan baik. Efektivitas hukum ditinjau dari sisi aparaturnya hukum dapat berdasar kepada hal-hal berikut:²²

- 1) Sejauh apa petugas terikat dengan peraturan yang ada.
- 2) Sejauh apa petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan.
- 3) Teladan seperti apa yang seharusnya ditunjukkan oleh petugas kepada masyarakat.
- 4) Sejauh apa derajat sinkronisasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batas-batas yang tegas pada wewenangnya.

c. Faktor Masyarakat

Tegaknya hukum salah satunya bertujuan untuk menciptakan kedamaian dalam masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat juga punya peranan dalam efektivitas hukum. Efektivitas hukum bergantung pada tingkat kesadaran

²¹ Diana, "Efektivitas Peranan Majelis Pengawas Daerah Dalam Penegakan Kode Etik Notaris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris (Studi Lapangan Kota du Kota Batam)", *Skripsi* (Batam: Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Internasional Batam, 2019), hlm. 9.

²² Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum ...*, hlm. 82.

masyarakat dimana apabila kesadaran masyarakat terhadap hukum rendah maka akan menghambat penegakkan hukum.

d. Faktor Sarana atau Pendukung

Yang dimaksud dengan faktor sarana atau fasilitas pendukung yakni sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Fasilitas pendukung termasuk didalamnya adalah tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup dan lain sebagainya. Demi menjaga keberlangsungan fasilitas penting juga dilakukan pemeliharaan sehingga fasilitas-fasilitas yang telah ada dapat difungsikan dengan semestinya.

e. Faktor Kebudayaan

Kebudayaan indonesia dilandaskan pada hukum adat. Hukum adat yang dimaksud berupa hukum kebiasaan yang berlaku di masyarakat. di sisi lain, di Indonesia juga berlaku hukum tertulis yang dibuat oleh penguasa atau atas wewenang resmi. Hukum tertulis tersebut haruslah mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar dari hukum adat agar hukum tertulis dapat berlaku secara efektif.²³

3. Teori Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sengketa konsumen adalah sengketa antara

²³ Ria Ayu Novita dkk., "Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang ..., hlm. 7.

pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut rugi atas kerusakan, pencemaraan, dan/atau menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.²⁴

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan haknya dapat menggugat pelaku usaha melalui dua cara, yaitu lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau dapat melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Pemilihan tempat penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan sukarela dari para pihak yang bersengketa, bisa dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Apabila telah dilakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan namun salah satu atau para pihak menyatakan tidak berhasil maka dapat dilakukan gugatan melalui pengadilan.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.²⁵

²⁴ Pasal 1 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²⁵ Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dengan cara membaca dan menelaah data sekunder yang didalamnya berisi bahan-bahan hukum primer, sekunder serta bahan tersier yang menunjang berkaitan dengan penelitian ini. Bahan-bahan hukum ini memiliki karakteristik yang berbeda namun sama-sama dibutuhkan dalam penelitian Pustaka.²⁶

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Penulis akan menggambarkan semua gejala maupun fakta serta menganalisis perkara sengketa konsumen pada Putusan BPSK Kota Bandung Nomor 03/G/I/2019/BPSK.BDG, Putusan Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg, Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020 untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa konsumen telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan untuk mengetahui pertimbangan hukum yang dilakukan oleh Majelis Hakim telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 50/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²⁶ Kristayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 63.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis-normatif. Pendekatan yuridis-normatif merupakan pendekatan dengan cara menelaah dan mengkaji suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten untuk digunakan sebagai dasar dalam melakukan pemecahan masalah, sehingga langkah-langkah yang digunakan menggunakan logika yuridis.²⁷

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian pustaka ini, penyusun menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan bahan hukum sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan-bahan hukum yang mendasar dan mengikat, berisi peraturan-peraturan mengenai topik penelitian.²⁸ Bahan hukum primer yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁷ Cholid Narbuko dan H. Abu Ahmad, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: Bumi Angkasa, 2002), hlm. 23.

²⁸ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 30.

- 3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - 4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 50/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - 5) Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2012 tentang Rumusan Hukum Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung Sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas Bagi Pengadilan.
 - 6) Putusan Mahkamah Agung Nomor 53 PK/Pdt.Sus.-BPSK/2022.
 - 7) Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020.
 - 8) Putusan Pengadilan Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg.
 - 9) Putusan BPSK Kota Bandung Nomor 03/G/I/2019/BPSK.BDG.
- b. Bahan Hukum Sekunder
- Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer, seperti buku-buku tentang penegakan hukum, buku tentang penyelesaian sengketa konsumen, jurnal penelitian, artikel, maupun sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Bahan Hukum Tersier
- Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yaitu Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum dan internet.

5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Penelitian yang menggunakan pendekatan yuridis-normatif pada umumnya menggunakan analisis kualitatif yang mengacu pada norma hukum yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, maupun norma yang ada dalam kehidupan masyarakat. Analisis kualitatif dilakukan terhadap data primer dan sekunder dengan cara mendeskripsikan isi dan struktur hukum positif dengan tujuan menentukan makna dari peraturan hukum yang berkaitan dengan penelitian.²⁹

G. Sistematika Pembahasan

Bab *Pertama* adalah pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan dan kegunaan penelitian, telaah Pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua* merupakan penjabaran lebih lanjut dari kerangka teoritik. Bab ini berisi tinjauan umum tentang hukum perlindungan konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Bab *ketiga* membahas mengenai tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan duduk perkara dari sengketa konsumen antara Benny Ridarman melawan Citibank N.A.

²⁹ Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Sinar Grafika, 2013), hlm. 30.

Bab *Keempat* membahas analisis yuridis terhadap putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.BDG, Putusan Pengadilan Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN. Bdg, Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/PDT.SUS-BPSK/2020 secara litigasi menurut peraturan perundang-undangan serta mengkaji kedudukan upaya hukum luar biasa Peninjauan Kembali sebagai bagian dari upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen pada Putusan Mahkamah Agung Nomor 53 PK/PDT.SUS-BPSK/2022.

Bab Kelima merupakan bab penutup berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang menjadi tema penelitian serta berisi saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi yang telah penulis paparkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses penyelesaian sengketa konsumen pada Putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.Bdg secara litigasi sesuai dengan diputus sesuai jangka waktu yang ditentukan sedangkan Putusan Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg dan Putusan Nomor 170K/Pdt.sus-BPSK/2020 secara litigasi tidak sesuai dikarenakan perkara terlambat diputus dengan melebihi jangka waktu yang ditentukan oleh undang-undang. Namun, penegakan hukum penyelesaian sengketa konsumen secara keseluruhan belum efektif dikarenakan ketentuan Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertentangan dengan undang-undang lain, tidak konsisten dalam menegakkan putusan BPSK, dan lemahnya kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Selain itu, kurangnya itikad baik dalam menyelesaikan dan melaksanakan hasil putusan menyebabkan prinsip efisien, cepat, murah dan profesional tidak efektif.
2. Perkara keberatan atas Putusan BPSK yang telah diupayakan kasasi tidak diperkenankan untuk diajukan upaya peninjauan kembali karena berdasarkan kaidah hukum yang termuat dalam Rumusan Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung RI diselenggarakan pada tahun 2012 dan

disahkan dengan Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2012 tentang Rumusan Hukum Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung Sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas Bagi Pengadilan. Larangan mengajukan upaya peninjauan kembali merupakan sebagai bentuk semangat dan prinsip yang ada dalam eksistensi pembentukan BPSK yakni percepatan proses dengan berlakunya batasan-batasan waktu yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlu dilakukan perubahan diantaranya dengan menyempurnakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan menguatkan fungsi dan memperjelas kedudukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, mengubah atau membentuk undang-undang baru yang lebih harmonis dengan undang-undang lain, serta membentuk aturan pelaksana yang memadai sehingga hukum dapat ditegakkan secara optimal oleh aparat hukum. Selain itu diperlukan itikad baik dari konsumen dan pelaku usaha dalam melaksanakan hasil putusan BPSK secara bersama-sama.
2. Sebagai konsumen sudah saatnya untuk mempunyai wawasan mengenai hak-haknya sebagai konsumen serta kewajibannya yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Masyarakat yang paham akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen akan

lebih mudah dalam mencegah hingga penyelesaian sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha. Di sisi lain, pelaku usaha juga harus memahami hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha serta ketentuan mengenai perlindungan konsumen sehingga tidak mencederai hak-hak masyarakat sebagai konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2012 tentang Rumusan Hukum Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung Sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas Bagi Pengadilan.

Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 214/KMA/SK/XII/2014 tentang Jangka Waktu Penanganan Perkara Pada Mahkamah Agung.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Nomor 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Buku-buku

Ali. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Sinar Grafika.

Amirudin dan Asikin, Zainal. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada.

Asikin, Zainal. 2015. *Hukum Acara Perdata di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Asnawi, M. Natsir. 2019. *Hukum Acara Perdata Teori, Praktik, dan Permasalahannya di Peradilan Umum dan Peradilan Agama Edisi Revisi*. Yogyakarta: UII Press.

Barkatullah, Abdul Halim. 2016. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.

_____. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.

Friedman, Lawrence M. 2009. *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial (The Legal System A Soscial Science Perspective)*. Bandung: Nusamedia.

Hadrian, Endang dan Hakim, Lukman. 2020. *Hukum Acara Perdata di Indonesia: Permasalahan Eksekusi dan Mediasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Kristayanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2019. *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Strategi dan Sektor Potensial*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik

Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika.

- Meliiala, Adrianus. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mertokusumo, Sudikno. 1999. *hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Narbuko, Cholid dan Ahmad, H. Abu. 2002. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Otoritas jasa Keuangan. 2015. *Bijak Ber-eBanking*. Jakarta: Otoritas jasa Keuangan.
- Panjaitan, Hulman. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Raharjo, Satjipto. 2009. *Penegakan Hukum Sebagai Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Rasyid, Laila M. dan Herinawati. 2015. *Hukum Acara Perdata*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Sinaga, Harlen. 2015. *Hukum Acara Perdata dengan Pemahaman Hukum Materiil*. Jakarta: Penerbit.
- Sekretariat Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2020. *Kompilasi Rumusan Hasil Rapat Pleno Kamar Mahkamah Agung Republik Indonesia*. Jakarta Pusat: Sekretariat Kepaniteraan Mahkamah Agung.
- Sudarsono. 1995. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Soekanto, Soerjono. 1983. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo.

_____. 1983. *Penegakan Hukum*. Jakarta: Bina Cipta.

Sugeng, Bambang dan Sujayadi. 2011. *Hukum Acara Perdata dan Dokumen Litigasi Perkara Perdata*. Jakarta: Kencana.

Sulaiman, Abdullah. 2019. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: UIN Jakarta bersama Yayasan Pendidikan dan Pengembangan sumber Daya Manusia.

Utomo, Laksanto. t.t. *Aspek Hukum Kartu Kredit dan Perlindungan Konsumen*. Bandung: P.T. Alumni.

Widijantoro, J. dkk. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Di Era Otoritas Jasa Keuangan*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

Yulia. 2018. *Hukum Acara Perdata*. Lhokseumawe: Unimal Press.

Yulia. 2015. *Hukum Perdata*. Lhokseumawe: CV. BieNa Edukasi.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Putusan Pengadilan

Putusan Mahkamah Agung Nomor 53 PK/PDT.SUS.-BPSK/2022.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 170 K/PDT.SUS-BPSK/2020.

Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 103/PUU-XIV/2016.

Putusan Pengadilan Negeri Bandung Nomor 155/Pdt.G/2019/PN. Bdg.

Putusan BPSK Nomor 03/G/I/2019/BPSK.BDG.

Karya Ilmiah

- Ali Marwan HSB, 2016. “Mengkritisi Pemberlakuan Teori Fiksi Hukum (*Criticising Enactment Of Law Fiction Theory*)”, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 16, No. 3.
- Billy Christian Antouw, 2015, “kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Pelaku Usaha dan Konsumen,” *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 3, No. 1.
- Bustanul Alamsyah, 2021, “Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Kasus Penarikan Unit Kendaraan Melalui Pihak Eksternal (Debt Collector) (Studi Putusan Nomor 03/PTS/BPSK/2020/PN.Padang dan Putusan Nomor 07/PDT/BPSK/2020/PN.Padang)”, Volume 4, Issue 2.
- Brigitta Maria Bereklau dan Kadek Agus Sudiarawan, 2020, “Implementasi Teori Efektivitas Terhadap Pelaksanaan Fungsi Posbakum Di Pengadilan Tata Usaha Negara Denpasar”, *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 8, No. 8.
- Decky Hendarsyah, 2020, “Analisis Perilaku Konsumen dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan”, *Jurnal Perbankan Syariah* Vol. 1, No. 1.
- Dewa Gede Atmadja, 2018, “Asas-Asas Hukum Dalam Sistem Hukum”, *Kerta Wicaksana*, Vol. 12, No. 2.
- Diana Tantri Cahyaningsih, 2020, “mengurai Teori Effectiveness of Law Anthony Allot”, *RechtsVinding*.
- E. Nurhaini Butarbutar, 2011, “Asas Praduga Tidak Bersalah: Penerapan Dan Pengaturannya Dalam Hukum Acara Perdata”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 11, No. 3.
- Ferdiyan Ganesha dkk., 2022, “Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/BPSK-LLG/IV/2021)”, *Lex Stricta : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 2.

- Galih Orlando, 2022. “Efektivitas Hukum Dan Fungsi Hukum Di Indonesia”. *Jurnal Tarbiyah bil Qalam*, Vol. VI Edisi 1.
- Hanum Rahmaniar Helmi, 2015, “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia”, *JHAPER*, Vol. 1, No. 1.
- Kimberly Jade Tillman, 1985, “Product Defect Resulting in Pure Economic Loss : Under What Theory Can Consumer Recover?”, *Jurnal of Product Liability*, Vol. 50, Issue 3, Article 6.
- Kris Lihardo Aksana Sijabat, 2022, “Perlindungan Terhadap Nasabah Kasus: Pembobolan Kartu Kredit dengan Sistem Elektronik”, *Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol. 6, No. 1.
- Monica jeannete Tampinongkol dkk., 2021, “Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,”, *Lex Privatum*, Vol. 9, No. 5.
- Putri Rizki Lestari, 2021, “Perkembangan Instrumen Pembayaran Non Tunai Dalam Menyumbang Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Universitas Brawijaya*.
- Putu bagus Wedanta Prasetya dan Ni Putu Nina Eka Lestari, 2023, “Cashless Society: Tantangan dan Kesiapan Pedagang Pasar Tradisional Di Kota Denpasar”, *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 28, No. 01.
- Raimundus Bulet Namang, 2020, “Negara dan Warga Negara Perspektif Aristoteles”, *Jurnal Ilmiah dan Dinamika Sosial* Vol. 4 No. 2.
- R. Tony Prayogo, 2016, “Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 tentang Hak Uji Materiil dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/PMK/2005 tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-Undang”, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 13 No. 02.
- Ria Ayu Novita dkk., 2017, “Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering)

Di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo”, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6, No. 2.

Sasnabila Khayyirah dkk., 2022, “Analisis Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Pada Tingkat Mahasiswa Universitas Islam Negeri Mataram Tahun 2021/2022”, *Society: Jurnal Jurusan Tadris Ilmu Pengetahuan Sosial*, Vol.12, No. 1.

Ummul Fatimah dan Enzus Tinianus, 2019, “Perlindungan Yang Diberikan Oleh Consumers International Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Penerbangan (Studi Kasus tentang Pengusiran Secara Paksa Yang Dilakukan Oleh Maskapai United Airline Terhadap Dokter David Dao), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 3, No. 2.

Skripsi

Diana, 2019, “Efektivitas Peranan Majelis Pengawas Daerah Dalam Penegakan Kode Etik Notaris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris (Studi Lapangan Kota du Kota Batam)”, *Skripsi Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Internasional Batam.

Ihza Satriansyah, 2021, “Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Pengadilan Negeri Di tinjau Dari Yurisprudensi Nomor 1/YUR/PERKONS/2018 (Studi Putusan Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2019/PN. Tsm)”, *Skripsi Ilmu Hukum*, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Jaibril Zuhri Arief S, 2022, “Kompetensi/Kewenangan BPSK Dalam Memeriksa Dan Mengadili Perkara Asuransi (Studi Kasus Pada Perkara Antara Drs. Khambdani Dengan PT. Asuransi Bina Dana Arta TBK. Cabang Banjarmasin Dan PT. Oto Multiartha Cabang Sampit Tahun 2016)”, *Skripsi Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

Muh. Armadiansyah Siregar, 2017, “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri Makassar Dalam Mengajukan Keberatan Putusan BPSK (Studi Putusan No. 02/PDT.BPSK/2012/PN.Mks.)”, *Skripsi Ilmu Hukum*, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Makassar.

Said Daffa Jibril, 2022, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Klausula Baku Atas Penerbitan Kartu Kredit Citibank N.A. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Putusan Nomor: 155/Pdt.G/2019/PN Bdg)”, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Pancasila.

Website

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),” <http://bpsk.cirebonkab.go.id/badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-bpsk>. Akses 01 September 2023.

“Elektronifikasi,” <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx>. akses 23 Mei 2023.

“Instrumen,” <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/instrumen/default.aspx>. akses 08 Juni 2023.

“Keuntungan Kartu Kredit Bagi Para Pemiliknya,” <https://www.bca.co.id/id/informasi/Edukatips/2022/11/02/03/04/keuntungan-kartu-kredit-bagi-para-pemiliknya>. akses 05 Juni 2023.

“Konsumen,” <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/konsumen>. akses 12 Juni 2023.

“Mengenal Kejahatan Carding dan Antisipasinya,” <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20556>. akses 06 Juni 2023.

“Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah,” <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>. akses 25 Mei 2023.