

**ASPEK KEADILAN PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN
DI BPSK KOTA LUBUK LINGGAU**



SKRIPSI

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

OLEH :

BAGUS FAWWAZ RANANDA AKHSAN

22103040158

PEMBIMBING:

Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.

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

2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana hukum dan keadilan diterapkan dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dan lembaga perbankan melalui BPSK. Latar belakang penelitian didasarkan pada fakta bahwa hubungan hukum antara bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen sering kali tidak seimbang. Konsumen cenderung berada dalam posisi yang lemah, baik dalam hal pengetahuan hukum, daya tawar, maupun akses terhadap keadilan. Oleh karena itu, BPSK diharapkan dapat menjadi lembaga alternatif penyelesaian sengketa (Alternative Dispute Resolution/ADR) yang mampu memberikan perlindungan hukum dan keadilan tanpa harus melalui jalur pengadilan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan metode penelitian lapangan yang dikombinasikan dengan analisis hukum normatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak BPSK Kota Lubuk Linggau dan beberapa konsumen yang pernah terlibat dalam sengketa perbankan, sedangkan data sekunder bersumber dari peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta literatur hukum dan jurnal akademik terkait. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis untuk menggambarkan pelaksanaan hukum di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan keadilan prosedural dan keadilan substantif dalam penyelesaian sengketa perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau belum berjalan optimal. Dalam aspek prosedural, BPSK telah menyediakan akses penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya rendah sesuai prinsip perlindungan konsumen. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketimpangan pemahaman hukum, serta inkonsistensi dalam penerapan prosedur. Dalam aspek keadilan substantif, kewenangan BPSK dalam mengeksekusi putusan masih lemah karena banyak lembaga perbankan yang mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Akibatnya, putusan BPSK kehilangan kekuatan mengikat dan mengurangi kepastian hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa BPSK Kota Lubuk Linggau memiliki peran penting sebagai lembaga quasi peradilan dalam mewujudkan keadilan dan perlindungan hukum bagi konsumen di sektor perbankan. Namun, untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan penguatan dasar hukum dan kewenangan BPSK, peningkatan kapasitas dan profesionalisme anggota, serta mekanisme eksekusi yang lebih tegas terhadap putusan. Selain itu, peningkatan kesadaran hukum masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi sangat diperlukan agar konsumen memahami hak-haknya dan mampu memperjuangkannya secara mandiri.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Keadilan, Sengketa Perbankan, BPSK Lubuk Linggau.

ABSTRACT

This research aims to analyze how law and justice are applied in resolving disputes between customers and banking institutions through BPSK. The background of this study is based on the fact that the legal relationship between banks as business actors and customers as consumers is often unequal. Consumers tend to occupy a weaker position in terms of legal knowledge, bargaining power, and access to justice. Therefore, BPSK is expected to function as an Alternative Dispute Resolution (ADR) institution that provides legal protection and justice without going through formal court proceedings.

This research employs an empirical juridical approach by combining field research with normative legal analysis. Primary data were obtained through interviews with BPSK officials in Lubuk Linggau City and several consumers who had been involved in banking disputes, while secondary data were collected from relevant laws and regulations such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, and legal literature as well as academic journals. The data were analyzed qualitatively using a descriptive-analytical approach to describe the actual implementation of law in practice.

The findings reveal that the implementation of procedural justice and substantive justice in banking dispute resolution at BPSK Lubuk Linggau has not yet been fully effective. Procedurally, BPSK has provided access to settlement that is fast, simple, and low-cost, consistent with consumer protection principles. However, obstacles remain, such as limited human resources, uneven legal understanding, and inconsistency in procedural application. Substantively, BPSK's authority to enforce its decisions remains weak because many banking institutions file objections to the district court. This condition reduces the binding power of BPSK's rulings and undermines the legal certainty that consumers should obtain. The research concludes that BPSK Lubuk Linggau plays an essential role as a quasi-judicial institution in realizing justice and legal protection for consumers in the banking sector. However, to enhance its effectiveness, it is necessary to strengthen BPSK's legal foundation and authority, improve the capacity and professionalism of its members, and establish a firmer mechanism for decision enforcement. In addition, public legal awareness should be improved through education and outreach so that consumers understand their rights and are able to assert them independently.

Keywords: Consumer Legal Protection, Justice, Banking Dispute, BPSK Lubuk Linggau

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagus Fawwaz Rananda Akhsan
Nim : 22103040158
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Aspek Keadilan Penyelesaian Sengketa Perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau Sumatera Selatan" adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri bukan hasil plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta 7 Januari 2026

Yang menyatakan,


METERAI
TEMPEL
Rp.64CAX230112003

Bagus Fawwaz Rananda Akhsan

Nim. 22103040158

STATE ISLAMIC UNIVERSITY

KALIJAGA

YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yang Terhormat:

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Bagus Fawwaz Rananda Akhsan

Nim : 22103040158

Judul : "Aspek Keadilan Penyelesaian Sengketa Perbankan di BPSK Kota
Lubuk linggau Sumatera Selatan"

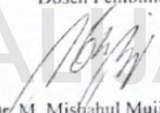
Sudah dapat diajukan kepada program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Univeristas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar Skripsi /tugas akhir mahasiswa tersebut di atas dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta 9 Januari 2026

Dosen Pembimbing,


Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.

NIP. 19780212 201101 1 002

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-113/Un.02/DS/PP.00.9/01/2026

Tugas Akhir dengan judul : ASPEK KEADILAN PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DI BPSK KOTA LUBUK LINGGAU

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : BAGUS FAWWAZ RANANDA AKHSAN
Nomor Induk Mahasiswa : 22103040158
Telah diujikan pada : Senin, 19 Januari 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 697a08aka02b4

Ketua Sidang

Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.
SIGNED



Valid ID: 6978424c03cd6

Penguji I

Dr. Wardatul Fitri, M.H.
SIGNED



Valid ID: 697809c267c89

Penguji II

Faisal Laqman Hakim, S.H., M.Hum.
SIGNED



Valid ID: 697ad12f18a88

Yogyakarta, 19 Januari 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
SIGNED

MOTTO

“Lakukanlah yang terbaik, maka Allah akan memberikan jalan yang terbaik untukmu”

(Bagus Fawwaz Rananda Akhsan)

“Selalu ada harga dalam sebuah progress. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”.

(Boy Chandra)

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Terlambat bukan berarti Gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, Setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses yang berbeda, karena Allah telah mempersiapkan hal terbaik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Bagus Fawwaz Rananda Akhsan)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa Syukur dan Bahagia

“Alhamdulillah Robbil Alamin”

Karya ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya, Bapak H. Raden Indra Akhsan Widhichayono, S.E dan Ibu Hj. Eny Puji Lestari, S.E., M.Si., yang telah mendoakan, membimbing, mendidik, mensupport dan berjuang membesarkan saya hingga detik ini

Mas Rezky Ramadhan Rananda Akhsan, S.T dan Mas Bintang Zahputra Rananda Akhsan S.H. yang telah mensupport dan mendoakan saya hingga detik ini

Kepada Keluarga Besar saya mensupport, mendoakan dan mengingatkan setiap waktu

Almamater Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dan kepada teman-teman terdekat saya yang telah mendukung dan mewarnai hari saya selama masa Pendidikan ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa terpanjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala limpahan rahmat, taufik, kekuatan serta inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita menuju jalan yang terang benderang berupa ajaran agama Islam.

Penyusun menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi yang berjudul “Aspek Keadilan Penyelesaian Sengketa Perbankan Di BPSK Kota Lubuk Linggau” ini tentunya melibatkan do’a, dukungan, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Ali Sodikin, M, Ag. Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Dr. Faiq Tobroni, S.H.I., M.H., M.Sc., M.S.I selaku Dosen Penasehat Akademi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam masa perkuliahan ini.
5. Bapak Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan pada setiap detail penyusunan skripsi ini.

6. Kedua orang tua saya, Bapak H. Raden Indra Akhsan WidhicaHyono S.E & Ibu Hj. Eny Puji Lestari S.E., M.Si. Terima kasih atas segala do'a yang selalu dipanjatkan, nasihat, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti diberikan.
7. Kedua saudara kandung saya Mas Rezky Ramadhan Rananda Akhsan S.T., dan Mas Bintang Zahputra Rananda Akhsan S.H. Terima kasih sudah selalu mendo'akan, mensupport, dan menghibur disaat galaunya mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman kost Banguntapan Gang Jahe khususnya Amsori, Agil, Gonzi, Noval, Bang Roby. Terima kasih atas segala bantuan, waktu kenangan bersama, mensupport, menghibur dan kebaikan kalian yang telah diberikan kepada penyusun selama ini.
9. Sahabat perjuangan dari perantauan khususnya Raihan Wijaya Kesuma, Irfan, Ilham Putra Pratama, Alfin Abdul Khoiri, Roy Gilang Nurkayat. Terima kasih atas segala bantuan, waktu kenangan bersama yang kita lalui, mensupport, menghibur dan kebaikan kalian yang telah diberikan kepada penyusun selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan program studi Ilmu Hukum Angkatan 2022, terima kasih telah menjadi bagian dari kisah hidup penyusun selama masa perkuliahan di UIN Sunan Kalijaga dan semoga dilancarkan segala keinginan baiknya.
11. Teman-teman KKN 117 Kabupaten Sleman khususnya Kelompok 161, Ryan Adam Basrin, Widya Kusuma Putri, Aisyah Nur Aini, Aisyah Ayu Fitria, Lalitya Nandini, Putra Muflihin, Deva Maulid Dini, Andriani Nur Syifa, Okman Omar Sahip beserta Masyarakat Dusun Puntuk, Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman.

12. Para informan, khususnya kepada BPSK Kota Lubuk Linggau, Pelaku Konsumen, dan lain-lainnya. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk membantu informasi demi keberlangsungan penelitian ini.

Yogyakarta 12 Januari 2026

Penyusun



Bagus Fawwaz Rananda Akhsan
NIM. 22103040158



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoritik	17
F. Metode Penelitian	20
G. Sistematika Penulisan.....	25
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG TEORI KEADILAN, TEORI PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	26
A. Teori Keadilan	26
1. Pengertian Keadilan	26

2. Keadilan Prosedural	27
3. Keadilan Substantif	31
4. Keadilan Distributif dan Korektif	33
B. Teori Perlindungan Konsumen	36
BAB III PRAKTEK PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DI BPSK	
KOTA LUBUK LINGGAU	39
A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	39
1. Pengertian BPSK	39
2. Peraturan tentang BPSK	41
3. Wewenang dan Peran BPSK	43
4. Penyelesaian Sengketa di BPSK	48
B. Penyelesaian Sengketa Perbankan	51
1. Sengketa Perbankan	51
2. Penyelesaian Sengketa Perbankan	54
C. Gambaran Umum BPSK Kota Lubuk Linggau	57
D. Implementasi Penyelesaian Sengketa Perbankan BPSK	64
1. Data Kasus Sengketa Perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau	64
2. Pelaksanaan Prosedur Penyelesaian Sengketa	69
E. Kasus-kasus Penyelesaian Perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau ...	73
BAB IV ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DI BPSK	
KOTA LUBUK LINGGAU	83
A. Penyelesaian Sengketa Perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau Ditinjau dari Aspek Keadilan	83

1. Penyelesaian Sengketa Perbankan di BPSK Kota Lubuk linggau dari Aspek Keadilan Prosedural	83
2. Penyelesaian Sengketa Perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau dari Aspek Keadilan Substantif.....	89
B. Faktor-Faktor Penghambat Penyelesaian Sengketa Perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau Ditinjau dari Aspek Keadilan	99
BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran dan Masukan.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I
LAMPIRAN I	I
LAMPIRAN II	II
CURRICULUM VITAE.....	VI

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara kelembagaan dirancang sebagai forum non-litigasi untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, sederhana, dan biaya terjangkau. Kelembagaan ini penting karena seringkali posisi tawar nasabah lebih lemah dibanding bank besar, akses ke pengadilan memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar sehingga tidak efektif untuk sengketa bernilai relatif kecil. BPSK diberi wewenang untuk melakukan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sesuai ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan. Dalam praktiknya, keberadaan BPSK idealnya menghubungkan ketidak seimbangan tersebut dan memberikan putusan yang adil bagi kedua pihak.¹

Perkembangan sektor perbankan yang pesat di Indonesia telah menghadirkan manfaat ekonomi yang signifikan, namun sekaligus menimbulkan tantangan baru dalam hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen. Produk dan layanan perbankan yang semakin kompleks seperti kredit konsumsi, kredit usaha, produk investasi perbankan, serta layanan elektronik mendorong potensi timbulnya sengketa konsumen. Dalam kondisi demikian, perlindungan hukum bagi nasabah menjadi aspek penting untuk menjaga keseimbangan

¹ Musataklima, musataklima. "Efektivitas Penanganan Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Perspektif Politik Hukum di Indonesia." (2023). <http://hdl.handle.net/123456789/47702>

kepentingan, mencegah penyalahgunaan oleh pelaku usaha, dan mempertahankan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar normatif bagi penyelenggaraan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, termasuk pembentukan BPSK.²

Penyelesaian sengketa perbankan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menghadirkan persoalan khas yang mempengaruhi terpenuhinya keadilan prosedural dan keadilan substantif. Sengketa perbankan pada umumnya bersumber dari hubungan hukum yang bersifat teknis dan kompleks, seperti perhitungan bunga, denda, biaya administrasi, pelaksanaan jaminan, pemutusan kredit, hingga klaim atas produk jasa keuangan, sehingga menuntut kompetensi teknis dan pemahaman hukum perbankan yang memadai dari majelis BPSK agar proses pemeriksaan dan putusan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Keterbatasan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia BPSK berpotensi melemahkan keadilan prosedural, meskipun secara formal tahapan penyelesaian sengketa telah dilaksanakan. Di sisi lain, sejak dialihkannya sebagian fungsi pengawasan dan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), muncul ketidakjelasan kewenangan antara BPSK, OJK, dan pengadilan, yang berdampak pada kepastian hukum dan legitimasi putusan BPSK apabila diajukan keberatan ke ranah litigasi. Kondisi tersebut tidak hanya

² Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

menghambat akses konsumen terhadap keadilan, tetapi juga melemahkan keadilan substantif karena putusan BPSK sering kali tidak segera memberikan pemulihan nyata bagi konsumen, seperti penghapusan kewajiban yang tidak sah, perbaikan data BI Checking/SLIK, atau kompensasi atas kerugian yang dialami.³

Hal-hal yang berkaitan dengan akses dan pelaksanaan menjadi perhatian. Meskipun undang-undang dan peraturan memungkinkan BPSK untuk mengambil keputusan akhir mengenai kesejahteraan konsumen, masalah yang muncul pada saat keputusan tersebut harus diterapkan. Bank dapat memiliki strategi hukum, prosedur internal, atau kemampuan untuk mengatur pelaksanaannya. Putusan BPSK kadang-kadang diuji di pengadilan negeri atau bahkan Mahkamah Agung. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang konsistensi penegakan hukum serta keefektifan penyelesaian di ranah administratif non-litigasi. Kondisi ini dapat menyebabkan fungsi perbaikan BPSK sebagai metode penyelesaian yang cepat dan murah menjadi tidak efektif. Studi yuridis menunjukkan bahwa konsumen tidak yakin karena keputusan yang menyatakan BPSK tidak berwenang menangani kasus tertentu.⁴

Unsur keadilan tidak hanya bersifat prosedural (keberpihakan pada akses, kesempatan didengar, dan pendapat yang adil) tetapi juga substantif (pemulihan

³ Sulaksmo, Albertus Bambang, Shahnaz Hani Sofi, and Danang Eko Susanto. "Pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Beralih Kewenangan Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan." *Privat Law* Vol. 2:5 (2014): 26569.

⁴ Nasution, Kevin Hanif, And Mariske Myeke Tampi. "Analisis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank (Studi Putusan Nomor: 218k/Pdt. Sus-Bpsk/2019)." *Jurnal Hukum Adigama* Vol. 4:1 (2021): 1111-1132, <https://doi.org/10.24912/adigama.v4i1.12008>

kerugian dan redistributif). Dalam konteks perbankan, restitusi atau ganti rugi yang memadai seringkali menjadi tolok ukur keadilan substantif. Namun, ambang batas kewenangan BPSK yang cenderung menangani perkara dengan nilai tertentu dan menggunakan mekanisme non-litigasi membatasi kemampuan memberikan pemulihan yang sepadan dalam sengketa bernilai besar atau yang memerlukan analisis teknis mendalam. Hal ini memperkuat kebutuhan penelitian tentang apakah putusan BPSK benar-benar memberikan pemulihan yang adil bagi nasabah perbankan di wilayah seperti Lubuk Linggau.⁵

Pada kasus yang ada di Kota Lubuk Linggau yaitu konsumen inisial LB melawan pelaku usaha Adira Finance, sengketaanya meminta penghapusan BI Checking. Setelah kami peneliti menerima informasi dari konsumen, sekretariat BPSK membuat undangan panggilan sidang untuk para pihak, setelah undangan sidang disampaikan para pihak hadir di kantor BPSK untuk pra sidang (klarifikasi), masing-masing pihak diberikan hak yang sama untuk klarifikasi. Selanjutnya baru memilih cara penyelesaian berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ada 3 cara penyelesaian :

1. Konsiliasi (para pihak menyelesaikan tanpa didampingi majelis);
2. Mediasi (didampingi oleh majelis BPSK)
3. Arbitrase (diadili oleh BPSK)

⁵ Pratama, Radhyca Nanda, Akbar Fitri Yanto Solehudin, and Dilla Nurfiana Astanti. "Reevaluasi Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum* Vol. 30:1 (2021): 28-48.

Dari diskusi dengan anggota BPSK Kota Lubuk Linggau Elza Vernanda S. AP, untuk konsumen inisial LB dan pelaku usaha Adira Finance yang bersengketa meminta penghapusan BI Checking, alasannya karena konsumen mau meminjam di bank lain namun terkendala di BI checking tetapi dari pihak konsumen LB ini memilih penyelesaian dengan cara mediasi pada tahun 2024.⁶

Pada tahun 2021 terjadi sengketa antara konsumen inisial ER dan pelaku usaha Bank Mandiri. Sengketa bermula ketika ER sebagai nasabah memperoleh fasilitas Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari Bank Mandiri dengan nilai pinjaman sebesar Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah). Dalam perjanjian kredit tersebut, ER menyerahkan agunan berupa sertifikat tanah dan bangunan yang secara yuridis terdaftar atas nama suaminya, HD. Agunan tersebut kemudian dibebani Hak Tanggungan, yang berfungsi sebagai jaminan kebendaan bagi bank apabila terjadi wanprestasi atas kewajiban pembayaran kredit. Bagian dari prosedur pengamanan kredit, objek jaminan tersebut juga diasuransikan melalui PT Asuransi Jasa Indonesia, yang merupakan perusahaan asuransi rekanan Bank Mandiri. Asuransi ini bertujuan untuk melindungi kepentingan para pihak apabila terjadi risiko kerugian terhadap objek jaminan, seperti kerusakan atau kehilangan. Dalam perkara ini, PT Asuransi Jasa Indonesia bertindak sebagai Termohon II, sedangkan Bank Mandiri sebagai pelaku usaha perbankan, kemudian timbul perselisihan terkait pelaksanaan perjanjian kredit dan/atau klaim atas objek jaminan yang diasuransikan, Konsumen ER, Bank Mandiri, dan PT Asuransi Jasa Indonesia sepakat untuk tidak

⁶ Wawancara dengan Elza vernanda S.AP sebagai anggota sekretariat/ panitera BPSK Kota Lubuk Linggau Tanggal 26 September 2025

menyelesaikan sengketa melalui pengadilan, melainkan memilih mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu arbitrase, pada tahun 2021.

Ada juga kasus menarik inisial BS dan pihak pelaku usaha bank BNI (2025) yang diselesaikan melalui mediasi. Namun kasus ini menarik yang mana pihak konsumen dirugikan dikarenakan ada tagihan senilai Rp 4.600.091,- . Di cermati .com adanya tagihan tersebut dikarenakan adanya SMS dari Tim telesales/tim marketing dari Bank BNI menawarkan fasilitas kartu kredit, tiba-tiba muncul adanya tagihan 3 kartu kredit dari sms tersebut, padahal konsumen hanya memiliki 1 kartu kredit saja, bisa disebutkan hasil klarifikasi ini terjadi kebocoran data nasabah kartu kredit, namun dari pihak Bank BNI ini juga bisa dikatakan Social Engineering (rekayasa sosial atau teknik penipuan), dari pihak konsumen ingin menghapuskan BI-Checking/kartu kreditnya diberhentikan.

Faktor penting dalam penelitian ini ditambahkan dalam konteks lokal Lubuk Linggau. Proses lingkungan konsumen di Lubuk Linggau berbeda dari kota besar karena karakteristik ekonominya dan kemudahan perbankan yang berbeda. Konsumen menganggap keadilan dipengaruhi oleh hal-hal seperti literasi keuangan masyarakat, akses ke informasi hukum, kapasitas BPSK daerah, dan praktik perbankan lokal. Selain itu, contoh penyelesaian atau prosedur penyelesaian di BPSK Lubuk Linggau, baik yang menunjukkan hasil penyelesaian yang sukses maupun yang menghadapi masalah, dapat menjadi sumber empiris yang penting untuk menilai aspek keadilan dalam praktik. Adanya dasar analisis empiris untuk lebih lanjut diberikan oleh ketersediaan atau catatan perkara, seperti referensi keputusan MA yang relevan. Penelitian tentang aspek keadilan penyelesaian

perbankan di BPSK Lubuk Linggau juga mempengaruhi kebijakan. Jika ditemukan celah atau ketidakadilan dalam praktik, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pembuat kebijakan (pusat dan daerah), OJK, serta BPSK sendiri untuk memperbaiki prosedur, meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk hasil kerja yang maksimal, dan memperjelas kerjasama kelembagaan. Selain itu, temuan empiris juga penting bagi advokasi perlindungan konsumen lokal melalui tindakan pembelaan, pendampingan untuk memperjuangkan hak-hak konsumen dan peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap aspek keuangan yang mempengaruhi sikap serta perilaku seseorang untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan yang lebih responsif terhadap masalah nyata yang dihadapi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini perlu kesesuaian, keterkaitan, hubungan yang langsung antara teori, data atau penelitian yang sedang dibahas/diteliti, Dari uraian diatas penulis menarik judul penelitian **“Aspek Keadilan Penyelesaian Sengketa Perbankan Di BPSK Kota Lubuk Linggau”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi penyelesaian perselisihan antara nasabah/konsumen jasa keuangan/perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau ditinjau dari aspek keadilan prosedural dan substantif?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa Perbankan di BPSK Lubuk linggau terhadap perbankan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi penyelesaian sengketa perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau ditinjau dari aspek keadilan prosedural dan substantif.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa BPSK terhadap perbankan di Kota Lubuk Linggau.

Adapun manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen, menerapkan prinsip-prinsip keadilan prosedural (proses yang adil, akses, transparansi) dan keadilan substantif (pemulihan hak/kompensasi yang layak) pada sengketa perbankan skala kecil..

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi untuk pemerintah Kota Lubuk Linggau khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan agar memperbaiki sosialisasi, prosedur pengaduan, dan mekanisme pengawasan implementasi putusan BPSK.

(penguatan mekanisme pengawasan agar putusan efektif terhadap bank).

D. Telaah Pustaka

Sudah banyak dilakukan kajian tentang Aspek Keadilan Penyelesaian Sengketa Perbankan Di BPSK Kota Lubuk Linggau namun masih kurang

referensi tentang bagaimana cara implementasi penyelesaian sengketa Perbankan di BPSK, penyusun menyertakan penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Pertama, penelitian artikel jurnal ilmiah yang ditulis oleh Harefa, M, 2018 berjudul Analisis Aspek Keadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Perbankan. Jurnal Hukum dan Pembangunan membahas dalam analisisnya, bahwa keadilan prosedural harus diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan biaya ringan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di sisi lain, keadilan substantif menuntut agar putusan yang dihasilkan benar-benar melindungi kepentingan konsumen, bukan sekadar formalitas hukum yang menguntungkan pelaku usaha. Oleh karena itu, lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dipandang berperan penting untuk menjadi forum alternatif dalam menjamin keadilan, terutama karena akses ke pengadilan sering dianggap rumit, memakan waktu, dan berbiaya tinggi bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini menekankan bahwa, ketika berhadapan dengan lembaga perbankan, keputusan BPSK dapat dilaksanakan dengan tidak mudah. Meskipun putusan BPSK secara hukum bersifat akhir dan mengikat, fakta di lapangan menunjukkan bahwa pihak bank sering melakukan upaya hukum lebih lanjut ke pengadilan negeri. Hal ini tidak hanya menghambat hak konsumen, tetapi juga menunjukkan bahwa akses ke keadilan masih bias terhadap pihak yang lebih kuat secara ekonomi dan hukum. Bahwa adanya upaya memperkuat aspek keadilan dalam sengketa perbankan harus diarahkan

pada peningkatan efektivitas kelembagaan BPSK, pengawasan terhadap kepatuhan bank, serta pembaharuan regulasi agar konsumen tidak terus-menerus berada pada posisi subordinat.⁷

Kedua, penelitian jurnal yang ditulis oleh Wiwid Retno Wanti, 2019 berjudul Aspek Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Kredit Antara Bank dengan Nasabah (Studi Putusan No. 486/Pdt. Sus BPSK/2016/PN. Mdn) membahas dalam analisis kedudukan hukum, mekanisme, serta efektivitas penyelesaian sengketa perbankan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kasus yang diteliti adalah sengketa perjanjian kredit yang berujung pada putusan pengadilan terkait kewenangan BPSK dalam menangani perselisihan antara bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa BPSK pada dasarnya memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen termasuk sektor perbankan, sepanjang terdapat indikasi tidak keseimbangan kedudukan hukum dalam perjanjian kredit. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi perdebatan mengenai apakah sengketa perbankan termasuk dalam ranah konsumen murni atau masuk ke dalam wilayah hukum perdata umum yang seharusnya ditangani oleh pengadilan. Putusan No. 486/Pdt. Sus BPSK/2016/PN. Mdn menegaskan bahwa meskipun BPSK berfungsi sebagai lembaga alternatif, putusannya dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri, yang berimplikasi pada lemahnya kepastian hukum serta perlindungan

⁷ Harefa, M.. Aspek Keadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Perbankan. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 2018.

konsumen. Kontribusi penting dari penelitian ini adalah penekanannya pada aspek keadilan dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa perbankan. Wanti menyoroti adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara bank dan nasabah, di mana bentuk perjanjian dalam kredit seringkali merugikan konsumen. Di sisi lain, efektivitas BPSK dipertanyakan karena keterbatasan kewenangan eksekutorial putusannya, sehingga banyak kasus berakhir kembali di pengadilan. Relevansi penelitian ini dengan topik aspek keadilan penyelesaian sengketa perbankan di Lubuk Linggau adalah bahwa problematika serupa dapat ditemui di berbagai daerah. Kelemahan implementasi putusan BPSK serta tarik-menarik kewenangan antara BPSK dan pengadilan berpotensi mengurangi rasa keadilan yang seharusnya diterima konsumen.⁸

Ketiga, penelitian jurnal yang ditulis oleh Amini, Fitria, 2024 berjudul Perlindungan Hak Nasabah melalui Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia membahas pada mekanisme mediasi sebagai instrumen alternatif penyelesaian sengketa antara nasabah dan pihak perbankan. Latar belakang kajian ini berangkat dari realitas bahwa hubungan hukum antara bank dan nasabah sering menimbulkan konflik, baik terkait transparansi informasi, pelaksanaan perjanjian, maupun pelayanan yang dianggap merugikan konsumen. Dalam kondisi tersebut, jalur litigasi sering kali dipandang kurang efektif karena membutuhkan waktu lama, biaya tinggi, serta berpotensi

⁸ Wanti, Wiwid Retno. Aspek Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Kredit Antara Bank dengan Nasabah (Studi Putusan No. 486/Pdt. Sus BPSK/2016/PN. Mdn). Diss. Universitas Medan Area, (2019).

merusak hubungan antara bank dan nasabah. Oleh sebab itu, mediasi ditempatkan sebagai sarana yang lebih cepat, murah, dan berorientasi pada win-win solution. Menegaskan bahwa perlindungan hak nasabah menjadi aspek sentral dalam setiap proses mediasi. Penelitian ini menguraikan bahwa keberhasilan mediasi ditentukan oleh prinsip keadilan prosedural, yakni adanya kesempatan yang sama bagi kedua belah pihak untuk menyampaikan argumen, serta prinsip keadilan substantif, yaitu terpenuhinya hak-hak nasabah yang dirugikan. Selain itu, penelitian ini menyoroti peran mediator yang independen dan berintegritas sebagai kunci keberhasilan penyelesaian sengketa. Penekanan dalam mediasi perbankan sebagai implementasi nyata dari upaya perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan. Mediasi tidak hanya sekadar mekanisme administratif, tetapi juga menjadi instrumen pemberdayaan nasabah agar tidak berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan bank. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak mereka, keterbatasan akses informasi, dan kecenderungan pihak bank yang lebih dominan dalam proses mediasi. Untuk penelitian tentang keadilan dalam penyelesaian sengketa perbankan di BPSK Lubuk Linggau. Meskipun penelitian Amini menyoroti mekanisme mediasi pada tataran umum di Indonesia, konsep keadilan prosedural dan substantif yang ia bahas dapat digunakan sebagai kerangka untuk menilai sejauh mana BPSK memberikan perlindungan hak-hak konsumen perbankan. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya perspektif teoretis sekaligus memberi pijakan empiris mengenai

pentingnya mediasi sebagai jalan tengah yang adil, efisien, dan lebih berpihak pada konsumen.⁹

Keempat, penelitian jurnal yang ditulis oleh Nyoman Satyayudha Dananjaya, Kadek Agus Sudiarawan, 2016 berjudul Karakteristik Mediasi Perbankan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (analisis aspek keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan) membahas mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia dengan pendekatan pada tiga aspek utama, yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan. Penelitian ini menekankan bahwa mediasi perbankan merupakan mekanisme alternatif yang mampu memberikan penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien dibandingkan jalur litigasi di pengadilan. Dalam hal keadilan, mediasi dipandang mampu menjamin perlakuan yang adil bagi kedua pihak, karena prosesnya memungkinkan setiap pihak untuk menyampaikan argumen dan bukti, serta ikut serta dalam pengambilan keputusan secara partisipatif. Aspek kepastian hukum juga menjadi fokus penelitian ini, dimana mediasi perbankan harus tetap berlandaskan regulasi yang berlaku, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait perbankan. Kepastian hukum tercermin dari adanya prosedur mediasi yang jelas, dokumen kesepakatan yang mengikat secara hukum, serta kepastian bahwa hasil mediasi dapat dieksekusi secara sah. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam mediasi meningkatkan

⁹ Amini, Fitria. "Perlindungan Hak Nasabah melalui Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia." *Synotic Law: Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 3:4 (2024): 1-6. <https://doi.org/10.56110/sl.v3i4.19>

kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi. Selain itu, membahas kemanfaatan mediasi, baik bagi konsumen maupun pihak bank. Kemanfaatan ini mencakup penghematan waktu, biaya yang lebih rendah, serta pengurangan beban administrasi dan emosional dibandingkan litigasi. Jurnal ini juga menekankan bahwa mediasi dapat memelihara hubungan baik antara bank dan nasabah, karena sifatnya yang tidak konfrontatif dan lebih fleksibel. Dengan demikian, mediasi perbankan tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepuasan konsumen dan reputasi bank. Hasil dari mediasi menunjukkan bahwa adanya di perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa memiliki karakteristik yang mendukung tercapainya keadilan substantif, kepastian hukum, dan kemanfaatan praktis. Temuan ini relevan sebagai dasar teori dan referensi dalam studi yang menelaah keadilan penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia, termasuk konteks lokal seperti di BPSK Lubuk Linggau, karena aspek partisipatif, kepastian hukum, dan efisiensi mediasi menjadi tolok ukur utama keberhasilan penyelesaian sengketa perbankan.¹⁰

Kelima, penelitian tesis yang ditulis oleh Dewi, Sari, Bra Putri Woelan, 2009 berjudul Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian

¹⁰ Dananjaya, Nyoman Katayudha, and Kadek Agus Sudiarawan. "karakteristik mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan Indonesia (analisis aspek keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan)." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* Vol. 5 (2016).

Sengketa Konsumen Kota Bandung) membahas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini dilakukan di BPSK Kota Bandung, dengan fokus pada mekanisme penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh lembaga tersebut, baik melalui mediasi maupun prosedur non-litigasi lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK memiliki peran penting dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat praktik usaha yang merugikan. BPSK berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa alternatif, yang dapat menyingkat waktu dan biaya dibandingkan jalur pengadilan. Selain itu, penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan BPSK dalam menyelesaikan sengketa sangat dipengaruhi oleh kesadaran hukum konsumen, komitmen pelaku usaha untuk mematuhi putusan, serta kapasitas aparat BPSK itu sendiri dalam menjalankan mediasi secara efektif. Penelitian ini menemukan adanya tantangan yang dihadapi BPSK, seperti keterbatasan sanksi terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi putusan dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Meskipun demikian, BPSK tetap dianggap sebagai lembaga strategis dalam mewujudkan perlindungan konsumen secara adil dan merata. Temuan ini mendukung argumen bahwa penerapan keadilan prosedural dan substantif dalam penyelesaian sengketa konsumen memerlukan koordinasi yang baik antara lembaga penyelesaian sengketa, pelaku usaha, dan konsumen itu sendiri.

Secara metodologi, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen BPSK, sehingga memberikan gambaran empiris yang kaya mengenai praktik penyelesaian sengketa di tingkat kota. Temuan Dewi dan Woelan relevan sebagai acuan bagi penelitian yang menelaah keadilan penyelesaian sengketa perbankan, termasuk di konteks BPSK Lubuk Linggau, karena menekankan pentingnya mekanisme yang efektif, transparan, dan aksesibel bagi konsumen.¹¹

Penelitian ini memiliki pembaharuan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, penelitian ini secara khusus menganalisis penyelesaian sengketa perbankan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan menitikberatkan pada dua dimensi keadilan, yaitu keadilan prosedural dan keadilan substantif. Penelitian sebelumnya umumnya hanya menyoroti aspek kewenangan BPSK, mekanisme penyelesaian sengketa, atau perlindungan konsumen secara normatif, tanpa mengkaji secara mendalam apakah proses dan hasil putusan benar-benar mencerminkan rasa keadilan bagi konsumen perbankan. Kedua, dari segi objek dan lokasi, penelitian ini berfokus pada praktik penyelesaian sengketa perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau, yang masih jarang dikaji dalam penelitian hukum. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang banyak dilakukan di kota-kota besar, penelitian ini

¹¹Sari Dewi dan Bra Putri Woelan, Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bandung), Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2009, hlm. 70–85.

menghadirkan perspektif empiris dari daerah, dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan kelembagaan yang berbeda. Ketiga, dari segi pendekatan, penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan data lapangan berupa wawancara dan analisis kasus konkret. Hal ini memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa perbankan di BPSK, termasuk hambatan dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa terhadap perbankan.

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Keadilan

Keadilan (*justice*) dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen mengandung dua dimensi utama yang relevan untuk penelitian ini: keadilan prosedural (*fairness of procedures*) dan keadilan substantif/distributif (*fairness of outcomes*). Keduanya saling berkaitan: konsumen menilai legitimasi sebuah lembaga penyelesaian sengketa tidak hanya dari hasil akhir (apakah mereka menerima ganti rugi), tetapi juga dari bagaimana proses itu berlangsung (akses, kesempatan didengar, transparansi, neutralitas). Teori-teori psikologi sosial dan filsafat hukum menegaskan pentingnya kedua dimensi ini untuk penerimaan putusan dan kepatuhan terhadap keputusan.¹²

¹² E. Allan Lind dan Tom R. Tyler, *The Social Psychology of Procedural Justice*, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 57, No. 5, 1988, hlm. 830–833.

a. Keadilan Prosedural

Kajian dari John Rawls menjelaskan bahwa keadilan prosedural menekankan pada keadilan mekanisme, artinya apabila prosedur yang digunakan telah adil dan disepakati, maka hasil yang lahir dari prosedur tersebut dapat diterima sebagai adil, meskipun belum tentu memuaskan semua pihak. Dengan demikian, keadilan prosedural berfungsi untuk menjaga kepastian hukum dan mencegah penyalahgunaan kewenangan dalam proses penegakan hukum.¹³

b. Keadilan Substantif /Distributif & Korektif

Keadilan substantif berkaitan dengan apakah hasil keputusan adil secara materiil pemulihan kondisi konsumen, dan tindakan korektif terhadap praktik bank yang merugikan. Dalam sengketa perbankan, keadilan substantif juga mengevaluasi apakah putusan mengembalikan hak konsumen dan mencegah pengulangan kerugian. (Teori distributive/corrective justice landasan filsafat hukum dan praktik hukum perdata).¹⁴

Kegunaan Teori Keadilan dalam penelitian ini sebagai landasan analisis untuk menilai penyelesaian sengketa perbankan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuk Linggau, baik dari aspek keadilan prosedural maupun keadilan substantif. Keadilan prosedural berfungsi

¹³John Rawls, *A Theory of Justice, Revised Edition*, Harvard University Press, Cambridge, 1999, hlm. 74–75.

¹⁴ John Rawls *A Theory of Justice, menekankan keadilan distributif dengan prinsip fair equality of opportunity dan difference principle* 2025, hlm 72-75.

untuk mengkaji apakah proses penyelesaian sengketa di BPSK telah memberikan akses yang setara, kesempatan didengar, transparansi, serta netralitas bagi konsumen dan pihak bank. Sementara itu, keadilan substantif digunakan untuk menilai apakah Penyelesaian Sengketa di BPSK telah memberikan pemulihan hak konsumen secara adil, proporsional, dan mampu mengoreksi praktik perbankan yang merugikan. Dengan adanya teori keadilan menjadi alat untuk menghubungkan praktik penyelesaian sengketa di lapangan dengan prinsip hukum yang ideal, sekaligus menilai sejauh mana BPSK mampu mewujudkan keadilan dan perlindungan hukum bagi konsumen perbankan.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen lahir sebagai respon atas hubungan hukum yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen pada umumnya berada pada posisi lemah baik dari segi informasi, akses, maupun kemampuan dalam menuntut haknya ketika terjadi sengketa. Hal ini diperkuat oleh pandangan consumer protection theory yang menyatakan bahwa hukum harus hadir untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, sehingga tercipta keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi instrumen utama dalam menjamin hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Teori ini menegaskan

bahwa perlindungan konsumen bukan sekadar upaya represif ketika sengketa terjadi, tetapi juga preventif agar konsumen terlindungi sejak awal dari praktik bisnis yang merugikan.¹⁵

Kegunaan teori perlindungan konsumen dalam penelitian ini adalah sebagai dasar analisis untuk menilai bagaimana penyelesaian sengketa perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau mampu melindungi nasabah sebagai konsumen yang pada umumnya berada pada posisi lemah dibandingkan pihak bank. Teori ini digunakan untuk melihat apakah proses penyelesaian sengketa di BPSK telah membantu menyeimbangkan kedudukan hukum antara konsumen dan pelaku usaha perbankan, baik melalui pemberian akses yang adil, kesempatan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan, maupun pemulihan hak atas kerugian yang dialami. Dengan menggunakan teori perlindungan konsumen, penelitian ini dapat mengkaji sejauh mana ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diterapkan secara nyata dalam praktik penyelesaian sengketa perbankan, serta apakah peran BPSK tidak hanya bersifat penyelesaian setelah sengketa terjadi, tetapi juga memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

F. Metode Penelitian

Sebelum menyebutkan metode yang digunakan, penyusun menerangkan terlebih dahulu mengenai jenis dan sifat penelitian skripsi ini.

¹⁵ Supriyanto, T. M. S., Sumiyati, Himawan Noerdjaja, Gumilang Eka Pambudi, & M. Shidqon Prabowo. *Consumer Protection Legal Frameworks in Indonesia: The Challenges of E-Commerce and Data Privacy*. Research Horizon, Vol. 5 No. 2, 2025, hlm. 119-128.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *Field Research*, artinya data yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini adalah fakta-fakta di lapangan. bukan hanya dari studi literatur atau data sekunder. Dalam konteks ini, penelitian ini berfokus pada Aspek Keadilan Penyelesaian Sengketa Perbankan Di BPSK Lubuk Linggau. Seperti melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. yang menjadi lokasi untuk mendapatkan data secara langsung yang ada hubungannya dengan permasalahannya yang dibahas dalam skripsi.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, yaitu suatu metode yang mendeskripsikan atau memberikan gambaran pada suatu peristiwa yang sedang terjadi di masyarakat, kemudian dianalisis dengan menggunakan teori perlindungan konsumen. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan yuridis empiris. Penelitian ini tidak hanya mempelajari norma hukum yang berlaku, tetapi juga ingin melihat penerapan hukum tersebut dalam praktik lapangan, khususnya terkait penyelesaian sengketa perbankan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Lubuk Linggau.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung untuk menjawab masalah penelitian secara khusus dari subjek penelitian.¹⁶

Dalam penelitian ini, penulis akan mendapatkan data dengan cara wawancara anggota BPSK, dan penyelesaian sengketa Perbankan di BPSK terhadap konsumen. Penelitian ini mendapatkan sumber data primer dari BPSK dan beberapa konsumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder ditujukan untuk mendorong atau melengkapi data primer. Data sekunder diperoleh dari peraturan perundangan-undangan seperti No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, konsep penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan lewat BPSK. Pasal-pasal tentang wewenang BPSK, sifat putusan, proses penyelesaian sengketa. Dan sumber yang selaras dengan tema yang penyusun angkat berupa referensi-referensi dari buku-buku, jurnal, artikel dan sumber dari internet.

c. Data Tersier

Bahan hukum tersier yang akan peneliti gunakan untuk melengkapi penjelasan terkait pokok bahasan terdiri dari ensiklopedi seperti

¹⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2020, hlm. 31.

kamus dan sumber lain yang dapat digunakan dan diakses melalui internet untuk menambah kelengkapan pembahasan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi (pengamatan) dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan guna menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Peneliti melakukan observasi Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Lubuk Linggau guna mengetahui yang terjadi di lapangan perlindungan Hukum Konsumen.

b. Wawancara

Hasil wawancara penulis akan menganalisis yang kemudian juga akan mendeskripsikan secara detail berbagai temuan yang ada di lapangan terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perbankan (BPSK) Kota Lubuk Linggau. Untuk data narasumber yang ingin di wawancara akan disesuaikan dengan yang ada di lapangan. Tahapan dari penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, klasifikasi data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data baik itu dalam bentuk narasi ataupun dalam bentuk gambar yang pada akhirnya ditarik kesimpulan.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data akan dilakukan dengan beberapa cara pertama wawancara, kedua dengan cara observasi, dan terakhir dokumentasi dengan beberapa konsumen dan pelaku usaha kecil dan menengah Kota Lubuk Linggau sebagai sumber primer. Selain itu buku, jurnal, laporan, berita resmi, dan sumber dari internet merupakan sebagai sumber pendukung.

6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data *kualitatif*, dengan menggunakan kerangka berfikir *induktif*. *Induktif*, yaitu analisis data yang bertitik tolak dari data yang bersifat kasuistik yang terjadi di lapangan secara khusus, kemudian data itu ditarik pada suatu kesimpulan yang bersifat umum, dari data yang berhasil dihimpun inilah selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk dijadikan bahan penyusunan skripsi, sehingga data itu dapat mewakili kasus secara umum. Analisis data secara induktif ini penyusun hendak mengambil data yang diperoleh dari wawancara dengan anggota BPSK di Kota Lubuk Linggau, dokumen yang ada dan lain sebagainya yang sifatnya mendukung skripsi ini.

G. Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pembahasan dan terarahnya penyusunan skripsi ini, maka penyusun membuat sistematika sebagai berikut:

Bab pertama: sebagai pintu masuk menuju langkah awal selanjutnya maka bab ini berisi tentang Pendahuluan, yang memuat latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, telaah pustaka. Pembahasan dalam bab inilah akan mempermudah dalam penyusunan skripsi selanjutnya.

Bab kedua: berisi peraturan tentang BPSK, peraturan tentang sengketa perbankan dan keadilan.

Bab ketiga: berisi Praktek Penyelesaian Sengketa Perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau.

Bab keempat: merupakan analisis dari hasil data yang telah dikumpulkan di lapangan oleh peneliti dan merupakan inti dari penelitian terhadap analisis Penyelesaian Sengketa Perbankan terhadap beberapa konsumen di Kota Lubuk Linggau serta kesesuaian dengan ketentuan-ketentuan dalam analisis perlindungan bagi konsumen.

Bab kelima: berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dari penelitian serta saran-saran untuk pengembangan studi lebih lanjut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis pada Bab I, II, III dan IV, penyusun dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi penyelesaian sengketa perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau dari aspek keadilan prosedural pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang relatif mudah diakses, cepat, serta berbiaya ringan. Para pihak diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan keterangan, bukti, dan pendapatnya dalam proses persidangan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, perbedaan tingkat pemahaman hukum antara konsumen dan pihak bank, serta belum optimalnya konsistensi penerapan prosedur pada setiap perkara, sehingga keadilan prosedural belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pihak.
2. Ditinjau dari aspek keadilan substantif, putusan BPSK Kota Lubuk Linggau pada prinsipnya telah berupaya memberikan perlindungan dan pemulihan hak bagi konsumen perbankan yang dirugikan. Akan tetapi, keadilan substantif tersebut belum berjalan optimal karena lemahnya

daya eksekutorial putusan BPSK. Banyak putusan BPSK yang kemudian diajukan keberatan oleh pihak bank ke pengadilan negeri, sehingga putusan BPSK kehilangan kekuatan mengikat secara efektif. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi konsumen, karena penyelesaian sengketa yang seharusnya cepat dan sederhana justru berlarut-larut.

3. Hambatan dalam penyelesaian sengketa perbankan di BPSK Kota Lubuk Linggau meliputi keterbatasan kompetensi teknis anggota BPSK dalam memahami permasalahan perbankan yang bersifat kompleks, kurangnya kesadaran dan literasi hukum konsumen, serta posisi tawar bank yang lebih kuat dibandingkan konsumen. Selain itu, belum adanya penguatan regulasi yang secara tegas mengatur kedudukan dan kekuatan putusan BPSK dalam sengketa perbankan juga menjadi faktor utama yang menghambat terwujudnya keadilan secara menyeluruh.

B. Saran dan Masukan

1. Perlu dilakukan peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia BPSK, khususnya terkait pemahaman aspek teknis perbankan, agar putusan yang dihasilkan lebih berkualitas dan mencerminkan keadilan substantif.
2. Pemerintah daerah bersama instansi terkait, seperti Dinas Perindustrian dan Perdagangan serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perlu meningkatkan koordinasi dan pengawasan terhadap kepatuhan pelaku usaha perbankan terhadap putusan BPSK.

3. Konsumen perbankan perlu meningkatkan kesadaran dalam pemahaman mengenai hak-haknya sebagai konsumen, termasuk pemanfaatan BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang disediakan oleh negara.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor
350/MPP/Kep/12/2001

Buku

Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2020).

E. Allan Lind dan Tom R. Tyler, *The Social Psychology of Procedural Justice*, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 57, No. 5, 1988.

Hukum, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian, and Hak Asasi Manusia.
"Hasil Penyelarasan Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang
Tentang Perlindungan Konsumen." (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum
Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 2020).

John Rawls A Theory of Justice, *menekankan keadilan distributif dengan prinsip
fair equality of opportunity dan difference principle* (2025).

John Rawls, A Theory of Justice, Revised Edition, (Harvard University Press,
Cambridge, 1999.)

Kusumadewi, Yessy, and Grace Sharon. "*Hukum Perlindungan Konsumen*." (2022).

Mujahidin, Ahmad. *Ruang Lingkup dan Praktik Mediasi Sengketa Ekonomi
Syari'ah*. Deepublish, 2018.

Panjaitan, H. *Hukum Perlindungan Konsumen* (2021).

Susskind, Richard. *Pengadilan daring dan masa depan keadilan.* (Oxford University Press, 2019).

Welsh, Nancy A. "Keadilan Prosedural dan Penyelesaian Sengketa." *Diskusi dalam Penyelesaian Sengketa: Menuju Kedewasaan* (2000-2009) Vol. 2 (2025).

Skripsi

Reza, Eka Octa. *Rekonstruksi Regulasi Kedudukan Dan Kewenangan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Asas Kepastian Hukum Yang Berkeadilan Di Indonesia.* Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, (2025).

Rizki, Adellia Sallwa Baqa, and Kementrian Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi. *Kekuatan Hukum Putusan Mediasi BPSK Apabila Surat Perjanjian Damai Tidak Ditandatangani Salah Satu Pihak (Studi Putusan BPSK No. 011/P. BPSK/10/2017).* Diss. Universitas Brawijaya, (2018).

Sari Dewi dan Bra Putri Woelan, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bandung), Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro,* Semarang, (2009).

Sebayang, Daniel Primsa. *Tinjauan Yuridis Upaya Keberatan Terhadap Putusan Badan Sengketa Konsumen Ditingkat Pengadilan Negeri Medan (Studi Putusan 270/Pdt. Sus Bpsk/2024/Pn. Mdn).* Diss. Universitas Medan Area, (2025).

Wanti, Wiwid Retno. Aspek Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Kredit Antara Bank dengan Nasabah (Studi Putusan No. 486/Pdt. Sus BPSK/2016/PN. Mdn). Diss. Universitas Medan Area, (2019).

Artikel jurnal

Adietama, Harin, and Nuryah Fatqul Jannah. "Implikasi Yuridis Pembatalan Putusan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen Oleh Mahkamah Agung." *Jurnal Hukum Lex Generalis* Vol. 5:4 (2024). <https://ojs.rewangrencang.com/index.php/JHLG/article/view/536>

Amini, Fitria. "Perlindungan Hak Nasabah melalui Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia." *Synotic Law: Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 3:4 (2024) <https://doi.org/10.56110/sl.v3i4.19>

Andreawan, Yudo. "Penyelesaian Sengketa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Perahu (Penerangan Hukum): Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 13:1 (2025). <https://doi.org/10.51826/perahu.v13i1.1290>

Arrasyid, Muhammad Zaidan, and Erry Praditya Utama. "Analisis Yuridis mengenai Aspek Perlindungan Konsumen yang Berkeadilan dalam Studi Kasus Wanprestasi terhadap Developer dalam Kasus Jual Beli Properti." *HUMANIORUM* Vol. 3:2 (2025).

Chan, Syapri. "Penyelesaian sengketa kredit macet perbankan." *Jurnal Normatif* Vol. 1:1 (2021).

Choirunisa, Eka, and Abdul Mujib. "Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Al-Kharaj:*

Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah Vol. 5:5 (2023).

<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i5.3468>

Dananjaya, Nyoman Satyayudha, and Kadek Agus Sudiarawan. "karakteristik mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan indonesia (analisis aspek keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan)."

jurnal magister hukum udayana (udayana master law journal) Vol. 5 (2016).

Dinanty, Rezna Artha. Tinjauan Yuridis Terhadap Putusan BPSK (Studi Kasus Pengadilan Negeri Jakarta Utara Nomor 689/Pdt. Sus-BPSK/2019/PN Jkt Utr dan Putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta Nomor 001/A/BPSK-DKI/X/2019 . Diss. Universitas Kristen Indonesia, (2023).

Dinata, Agus Prayudha, Khalimi Khalimi, and Marni Emmy Mustafa. "Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Cara Arbitrase." Blantika: *Multidisciplinary Journal* Vol. 3:4 (2025). <https://doi.org/10.57096/blantika.v3i4.321>

Effendi, Zulham, Selamat Lumban Gaol, and Nurlery Darwis. "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains* Vol. 12:2 (2023). <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i2.18848>

Erviana, Alieffa Nanda. "Urgensi Penguatan Regulasi Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan dan Keuangan di Indonesia." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3.6 (2025). <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2784>

- Fadila, Salma Nurul. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dihubungkan dengan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen: Studi kasus pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Bandung. Diss. UIN Sunan Gunung Djati Bandung, (2025). <https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/121811>
- Ganesha, Ferdiyan, et al. "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. 1:2 (2022).
- Harefa, M.. Aspek Keadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Perbankan. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, (2018).
- Irawan, Surya, Deny Guntara, and Muhamad Abas. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dan Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Collegium Studiosum Journal* Vol. 6:2 (2023). <https://doi.org/10.56301/csj.v6i2.1081>
- Jayanto, Jayanto, And Jeane Neltje Saly. "Efektivitas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersifat Final Dan Mengikat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor 45/Pdt. Sus-Bpsk/2022/Pn Kwg)." *Jurnal Hukum Adigama* Vol 5:2 (2022).
- Jessica, Jessica, and Ariawan Gunadi. "Penilaian Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt. Sus-BPSK/2021." *UNES Law Review* Vol 6:1 (2023).

- Khayati, Sri. "Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)." *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* Vol. 3:3 (2023): <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i3.283>
- Larasati, Febrina Putri, Puji Nur Aisyah, and Mohd Winario. "Inovasi dan Tantangan dalam Penyelesaian Sengketa di Perbankan Syariah." *Journal of Legal Sustainability* Vol. 1:3 (2024).
- Manik, Windi, Janus Sidabalok, and Yohanes Suhardin. "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif dengan cara Arbitrase di Kota Medan." *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum* (2024).<https://ejournal.ust.ac.id/index.php/FIAT/article/view/4142>.
- Marsela, Rista Dwi. "Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui Mediasi." *AL-IKHTISAR: The Renewal of Islamic Economic Law* Vol. 4:1 (2023):
- Muhammad Ali Hadidie Parinduri. "Legal Analysis Of Banking Dispute Resolution Through The Consumer Dispute Resolution Agency From The Perspective Of Consumer Protection Law". Vol. 1:4 (2024). <https://doi.org/10.62951/jlcj.v1i4.277>
- Musataklima, Musataklima. "Efektivitas penanganan sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perspektif politik hukum di Indonesia." (2023). <http://hdl.handle.net/123456789/47702>
- Nasution, Kevin Hanif, And Mariske Myeke Tampi. "Analisis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank (Studi Putusan Nomor: 218k/Pdt. Sus-

Bpsk/2019)." *Jurnal Hukum Adigama* Vol. 4:1 (2021). <https://doi.org/10.24912/adigama.v4i1.12008>

Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Locus Delicti* Vol 2:1 (2021) <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>

Oktaviani, Diva Fitaloka, et al. "Perspektif Prosedural Justice terhadap Peradilan Sosial Media atas Isi Impachment Joko Widodo." *Innovative: Journal Of Social Science Research* Vol. 4:6 (2024).

Pramesti, Mutiara, Rinitami Njatrijani, and Herni Widanarti. "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (Studi Komparatif LAPS-SJK Dan BPSK)." *Law, Development and Justice Review* Vol 8.1 (2025):

Pranotoputera, Faris Makarim, Asep Husni, and Muhamad Kholid. "Urgensi Penguatan Dasar Hukum dan Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia." *INOMATEC: Jurnal Inovasi dan Kajian Multidisipliner Kontemporer* Vol, 1:03 (2026). <https://doi.org/10.70294/sq91pd44>

Pratama, Radhyca Nanda, Akbar Fitri Yanto Solehudin, and Dilla Nurfiana Astanti. "Reevaluasi Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum* Vol 30:1 (2021).

Rahmaniah, Amelia, et al. "Peran BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen." *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory* Vol. 3:4 (2025). <https://doi.org/10.62976/ijjel.v3i4.1522>

- Rambe, Laila Afni. "Dualisme Wewenang dan Kompetensi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Analisis Terhadap BMPPVI dengan BPSK)." *Qonun Iqtishad El Madani Journal* Vol. 3:1 (2023).
<https://doi.org/10.55438/jqim.v3i1.93>
- Rambe, Tamiarisa Amanda Fasa, et al. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan." *Locus Journal of Academic Literature Review* (2022):
- Reza, Eka Octa. Rekonstruksi Regulasi Kedudukan Dan Kewenangan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Asas Kepastian Hukum Yang Berkeadilan Di Indonesia. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, (2025).
- Saputra, Inung Wondo. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Terkait Masalah E-Commerce Oleh Bpsk." *Mahkamah Keadilan* Vol 1.2 (2023).
- Seran, Marcelino. "Upaya Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Antara Bank Dan Nasabah." *LEX ADMINISTRATUM* Vol. 12:4 (2024).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/issue/view/3775>
- Siagian, Asman. Rekonstruksi regulasi eksekusi putusan badan penyelesaian sengketa konsumen yang berbasis keadilan. diss. Universitas Islam Sultan Agung, (2022).
<https://repository.unissula.ac.id/id/eprint/31050>

- Sinaga, Perdinal. Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan. Diss. Universitas Jambi, (2023).
- Smith, Anita Felicia, dkk. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Ditinjau Berdasarkan Hukum Persaingan Usaha." *Jurnal Internasional Bisnis, Hukum, dan Pendidikan* Vol. 6:1 (2025). <https://doi.org/10.56442/ijble.v6i1.1096>
- Soeharso, Silverius Yoseph, Et Al. "Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce Di Indonesia: Perspektif Hukum Positif Dan Teori Hukum." *Jurnal Legal Reasoning* Vol 7:2 (2025).
- Sulaksmo, Albertus Bambang, Shahnaz Hani Sofi, and Danang Eko Susanto. "Pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Beralih Kewenangan Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan." *Privat Law* Vol. 2:5 (2014)
- Supriyanto, T. M. S., Sumiyati, Himawan Noerdjaja, Gumilang Eka Pambudi, & M. Shidqon Prabowo. Consumer Protection Legal Frameworks in Indonesia: The Challenges of E-Commerce and Data Privacy. *Research Horizon*, Vol. 5 No. 2, (2025).
- Udjan, Bernadeth Gisela Lema, and Ariyanto Hermawan. "The Effective Role of BPSK in Resolving Consumer Disputes in Accordance with UUPK: Legal and Theoretical Perspectives." *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum* Vol. 4:1 (2024). <https://dx.doi.org/10.51825/sjp.v4i1.24488>

- Utomo, Ksatrio Budi, and Rahmi Zubaedah. "Pentingnya BPSK Terhadap Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* Vol. 9:25 (2023) <https://doi.org/10.5281/zenodo.10427683>
- Worotitjan, Hizkia Rivael. "Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Yang Lewat Waktu 14 Hari." *Lex Privatum* Vol. 15:4 (2025). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.Php/lexprivatum/issue/view/3981>
- Yuwono, Excel Febrianka, And Moody R. Syailendra Putra. "The Role Of The Consumer Dispute Resolution Agency In Breach Of Performance Disputes Under The Consumer Protection Law." *Awang Long Law Review* Vol. 8:1 (2025). <https://doi.org/10.56301/Awl.V8i1.1813>
- Zia, Halida, and Khaidir Saleh. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia." *Datin Law Jurnal* Vol. 3:1 (2022). <https://doi.org/10.36355/dlj.v3i1.85>

Website dan lain-lain

- Data Laporan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau
- Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabupaten Mappi, Kabupaten Bantaeng, Kabupaten Muara Enim, Kabupaten Probolinggo Kota Lubuk Linggau dan Kota Tasikmalaya <https://peraturan.bpk.go.id/Details/54795/keppres-no-27-tahun-2012>
- Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. (2020). Keputusan Gubernur Sumatera Selatan Nomor: 451/KPTS/DISDAG/2020 tentang Pengangkatan Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Lubuk

Linggau Provinsi Sumatera Selatan Periode Tahun 2020–2026. Palembang:

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Putusan PN Lubuk Linggau Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN/Llg

[https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/index/pengadilan/pn-lubuk-linggau /kategori/perlindungan-konsumen-1.html](https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/index/pengadilan/pn-lubuk-linggau/kategori/perlindungan-konsumen-1.html)

Wawancara

Wawancara dengan Elza Vernanda S.AP sebagai anggota sekretariat/ panitera BPSK Kota Lubuk Linggau Tanggal 26 September 2025.

Wawancara dengan Elza vernanda S.AP sebagai anggota sekretariat/ panitera BPSK Kota Lubuk Linggau Tanggal 19 oktober 2025

Wawancara dengan H. Nurussulhi Nawawi, S.Sos Sebagai Ketua BPSK Kota Lubuk Linggau Tanggal 08 Oktober 2025.