

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
YANG BERSENGKETA DALAM INDUSTRI PERBANKAN

SKRIPSI



OLEH :

DIMAS IHZA BAGUS WINDARA  
NBI : 1312000252

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG BERSENGKETA  
DALAM INDUSTRI PERBANKAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**DIMAS IHZA BAGUS WINDARA**

**NBI: 1312000252**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG BERSENGKETA  
DALAM INDUSTRI PERBANKAN**



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**DIMAS IHZA BAGUS WINDARA**

**NBI: 1312000252**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PELINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN**  
**YANG BERSENGETA DALAM INDUSTRI**  
**PERBANKAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Salah Satu**  
**Syarat Guna Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:**

**DIMAS IHZA BAGUS WINDARA**

**NBI: 1312000252**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Endang Prasetyawati S.H., M.Hum**

**NPP/NIP : 196001231986012001**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**  
**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI**  
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG**  
**BERSENGKETADALAM INDUSTRI PERBANKAN**

Oleh:

**DIMAS IJZA BAGUS WINDARA**  
**NBI: 1312000252**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 06 Desember 2023  
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. 1484/ST/FH/XII/2023  
Tanggal : 12 Januari 2024

Ketua : Dr. Endang Prasetyawati, S.H., M.Hum.  
NPP/NIP: 196001231986012001

Sekretaris : Dr. Emy Herlin Setvorini, S.H., M.H.  
NPP/NIP: 20310170749

Anggota : Merline Eva Lyanthi, S.H., M.Kn.  
NPP/NIP: 20310230880

  
.....  
  
.....  
  
.....



Mengesahkan,

Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.  
Dekan,

**Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.**

NIP/NPP: 20310860065

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Ihza Bagus Windara  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Inovatif: *Journal of Social Science Research* dengan judul : **“PENYELESAIAN SENGKETA OLEH LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MEMBERIKAN PERILINDUNGAN TERHADAP HAK – HAK KONSUMEN DI INDUSTRI PERBANKAN”**

Benar bebas dari plagiasi, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 November 2023  
Yang membuat pernyataan,



Dimas Ihza Bagus Windara  
NBI: 1312000252

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Ihza Bagus Windara  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Inovatif: *Journal Of Social Science Research* dengan judul: **“PENYELESAIAN SENGKETA OLEH LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MEMBERIKAN PERILINDUNGAN TERHADAP HAK – HAK KONSUMEN DI INDUSTRI PERBANKAN”**

Benar bebas dari plagiasi, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 November 2023

Yang membuat pernyataan,



Dimas Ihza Bagus Windara

NBI: 1312000252



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Inzo Bagus Windara  
 NBI : 1312000252  
 Fakultas : HUKUM  
 Program Studi : ILMU HUKUM  
 Jenis Karya : Tugas Akhir Skripsi / Tesis / Disertasi / Laporan Penelitian / Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
YANG BERSENGKETA DALAM INDUSTRI PERBANKAN

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Pada Tanggal : 29 NOVEMBER 2023

Yang Menyatakan,





## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Ihza Bagus Windara  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG BERSENGKETA DALAM INDUSTRI PERBANKAN”** hasil karya

sendiri dan bukan merupakan “duplikasi” dari karya atau tulisan orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Surabaya, 29 November 2023

Yang membuat pernyataan,



Dimas Ihza Bagus Windara

NBI: 1312000252

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan Kepada Allah SWT yang memberikan kesehatan, membuka wawasan ilmu pengetahuan, memberikan kelancaran dalam mengerjakan skripsi, dan mempermudah saya dalam penyelesaian penulisan skripsi saya, sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Serta kepada semua orang yang saya sebutkan dalam lembar kata pengantar yang saya tulis dengan cinta dan kasih.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan pada kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG BERSENGKETA DALAM INDUSTRI PERBANKAN”**. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulisan penelitian ini dapat selesai karena saya sebagai penulis mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari banyak pihak sehingga pada kesempatan kali ini Penulis mengucapkan Terima kasih yang sangat besar kepada:

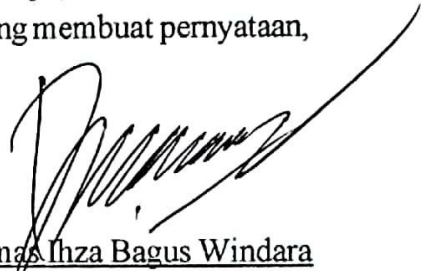
1. Allah SWT, Tuhanku yang melimpahkan karunianya, yang selalu menjadi tujuan penulis dalam masalah apapun, kapanpun, dan dimanapun dengan segala emosi yang dimiliki oleh penulis;
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Prof Dr. Slamet Suhartono, S.H.,M.H Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
4. Bapak Widhi Cahyo Nugraha S.H.,M.Hum dan Ibu Dr. Endang Prasetyawati S.H.,M.Hum Selaku Dosen Pembimbing saya yang sangat sabar dalam membimbing saya, memberikan masukan masukan, dan juga memberikan semangat kepada saya dalam penulisan skripsi saya sehingga dapat berjalan dengan lancar;
5. Ibu Dr. Erny Herlin Setyorini S.H.,M.H.Selaku Dosen Wali yang telah membantu sayadan memberikan masukan masukan kepada saya selama masa perwalian juga di masaperkuliahahan;
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang sangatbermanfaat untuk saya;
7. Ayah Alm. H. Kusmindar S.H dan ibu Winarni tercinta yang senantiasa mendo'akan ,menyayangi, dan memberikan nasehat maupun memberikan semangat kepada penulissejak kecil hingga saat ini;
8. Destya Fanny Ayu Windara Kakak saya tercinta yang senantiasa mendo'akan , menyayangi, dan juga mendukung akan tercapainya cita-cita penulis;
9. Dyah Ayu Kusuma Wardhani seseorang yang tak kalah penting kehadirannya , terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Seseorang yang menemani, meluangkan waktu tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya,

dan memberi semangat untuk maju terus tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian penulis. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk penulis dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis;

10. Terima kasih juga saya ucapkan kepada keluarga besar dari ayah dan juga keluarga besar dari ibu atas doa-doanya hingga mencapai titik ini;
11. Terima kasih kepada teman – teman dari fakultas hukum untag surabaya Dendy, Ivan, Arya, Alif, Riko yang telah menemani selama perkuliahan di kampus dan juga untuk kawan – kawan seperjuangan prodi ilmu hukum Angkatan 2020 yang namanya tidak dapat menulis satu persatu.

Semoga kebaikan akan dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata yang semoga penulisan skripsi ini dapat berharap bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Surabaya, 29 November 2023  
Yang membuat pernyataan,



Dimas Ihza Bagus Windara  
NBI: 1312000252

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengaturan perlindungan hukum kepadakonsumen yang bersengketa di perbankan berdasarkan Undang – Undang no. 8 Tahun 1999 dan Undang – Undang No. Tahun 1998. Metode penelitian digunakan adalah jenis Penelitian hukum normatif yaitu yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Penelitian ini ingin menghasilkan peran perlindungan konsumen dalam konteks penyelesaian sengketa di industri perbankan dan dampaknya terhadap perlindungan konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis walaupun prosedur mengenai konsumen dalam pengaduan kredit macet terhadap bank tidak diatur konkrit di dalam lembaga Konsumen. Hasil penelitian dalam pengajuan kredit yang bermasalah masih di pegang Bank Indonesia. Hanya saja pengaturan pengawasan perlindungan hukum konsumen ini tidak membahas secara rinci terhadap perlindungan hukum bagi konsumen. Untuk mengatasi hambatan tersebut harus ada keterlibatan pada Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan jaminan perlindungan bagi masyarakat dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah dalam permasalahan kredit macet. Hasil penelitian memberikan kontribusi besar terhadap keamanan dan kepercayaan konsumen terhadap layanan perbankan

**Kata Kunci: lembaga konsumen, Perlindungan Konsumen, Kredit Macet**

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the legal protection arrangements for consumers in banking disputes based on Law no. 8 of 1999 and Law no. 1998. The research method used is a type of normative legal research, namely that used in this research is a statutory approach and a conceptual approach. This research aims to produce the role of consumer protection in the context of dispute resolution in the banking industry and its impact on consumer protection. This research also aims to analyze even though the procedures regarding consumers in complaints about bad credit against banks are not specifically regulated within consumer institutions. The results of research into problematic credit applications are still held by BankIndonesia. It's just that this regulatory supervision of consumer legal protection does not discuss legal protection for consumers in detail. To overcome these obstacles, there must be involvement of the Financial Services Authority in providing guaranteed protection for the community in providing legal protection for customers in bad credit problems. The research results make a major contribution to consumer security and trust in banking services*

***Keyword: consumer organizations, Consumer Protection, bad credit***

## DAFTAR ISI

<b>COVER SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>COVER SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA.....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN N PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPETINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Metode Penelitian .....	8
1.5.1 Jenis penelitian .....	8
1.5.2 Metode Pendekatan .....	8
1.5.3 Sumber Bahan Hukum .....	10
1.5.4 Tehnik Pengumpulan Bahan Hukum.....	11
1.5.5 Tehnik Analisa Bahan Hukum .....	11

1.6. Pertanggung Jawaban Sistematika .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Konsep Perlindungan Konsumen.....	13
2.2 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	15
2.3 Perlindungan Hak dan Kewajiban Konsumen terhadap Pelaku Usaha .....	17
2.4 Konsep Otoritas Jasa Keuangan (OJK).....	19
2.4.1 Latar Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) .....	19
2.4.2 Peran dan Fungsi Otoritas Jasa Keuangan (OJK).....	21
2.4.3 Tujuan Pembentukan dan Asas – Asas Otoritas Jasa keuangan (OJK) .....	23
2.5 Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan .....	25
2.5.1 Pengertian Bentuk – Bentuk Penyelesaian Sengketa.....	25
2.5.2 Pembentukan Undang – Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa .....	26
2.6 Konsep Peran Lembaga Konsumen .....	27
2.6.1 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat ( LPKSM).....	27
2.7 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ).....	29
2.8 Konsep Industri Perbankan .....	31
2.8.1 Fungsi Fungsi Utama Bank .....	33
2.8.2 Manajemen Pada Bank .....	34
2.8.3 Sistem dan Jenis – Jenis Kredit Perbankan Indonesia .....	35
2.9 Penyelesaian Sengketa Perbankan .....	38
2.9.1 Sengketa Perbankan.....	38
2.9.2 Mediasi Perbankan .....	38
2.10 Pengertian Kredit Macet .....	40
2.10.1 Tujuan dan Fungsi Kredit.....	41
2.10.2 Pengertian Penjadwalan Kembali.....	43



2.10.3	Macam – Macam dan Syarat Penjadwalan Kembali.....	45
2.10.4	Tujuan dan Mekanisme Pembiayaan Rescheduling .....	45
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>		<b>47</b>
3.1	Pengaturan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Indsutri Perbankan.....	47
3.1.1	pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Industri Perbankan ditinjau dari Undang – Undang perlindungan konsumen .....	49
3.1.2	Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Industri Perbankan ditinjau dari Undang – Undang di Bidang Perbankan .....	54
3.1.3	Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Industri Perbankan ditinjau Dari Peran lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	57
3.1.4	Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Industri Perbankan ditinjau Dari Peran Otoritas Jasa Keuangan .....	64
3.2	Bagaimana Upaya hukum Kredit Macet Konsumen Terhadap Industri Perbankan.....	73
3.2.1	Upaya Pengaturan Kredit Macet Dalam Jaminan Hak Tanggungan Oleh Bank Berdasarkan Hukum Perbankan.....	77
3.2.2	Upaya Pengaturan Kredit Macet kepada Konsumen dalam Permohonan Kepailitan oleh Industri Perbankan Berdasarkan Hukum Kepailitan .....	85
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>		<b>89</b>
4.1	Kesimpulan.....	89
4.2	Saran.....	90
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>		<b>91</b>