

INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume x Nomor x Tahun 2023 Page xx

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

**PENYELESAIAN SENGKETA OLEH LEMBAGA PERLINDUNGAN  
KONSUMEN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN TERHADAP HAK-  
HAK KONSUMEN DI INDUSTRI PERBANKAN**

Dimas Ihza Bagus Windara<sup>1</sup>, Widhi Cahyo Nugroho<sup>2</sup>

(1) Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(2) Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[dimasihzabagus@gmail.com](mailto:dimasihzabagus@gmail.com)

**ABSTRAK**

Sengketa konsumen akan terjadi apabila terdapat perbedaan pemahaman antara lembaga konsumen dengan konsumen atas suatu produk jasa dari lembaga keuangan terkait atas kelalaian lembaga sekalipun atas memenuhi suatu kewajiban. Penelitian ini ingin mengetahui peran lembaga perlindungan konsumen dalam konteks penyelesaian sengketa di industri perbankan dan dampaknya terhadap perlindungan hak-hak konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh lembaga perlindungan konsumen, melindungi hak-hak konsumen, dan mendalami ke dalam kerjasama antara lembaga tersebut dan industri perbankan. Tergantung pada pilihan konsumen dan pihak yang berselisih, perselisihan juga dapat terjadi di luar pengadilan. Jika seorang penulis mengikuti mata kuliah yang mengharuskannya melakukan penelitian hukum normatif, hal ini menunjukkan bahwa mereka akan menggunakan sumber perpustakaan untuk mengumpulkan informasi. Hasil penelitian memberikan kontribusi besar terhadap keamanan dan kepercayaan konsumen terhadap layanan perbankan. Proses yang transparan, adil, dan cepat menjadi kunci untuk mencapai keadilan dalam menyelesaikan sengketa

**Kata Kunci :** lembaga konsumen, Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa

## Abstract

Consumer disputes will occur if there is a difference in understanding between consumer institutions and consumers of a service product from a financial institution related to the negligence of the institution even though it fulfills an obligation. The purpose of this research is to identify the function of consumer advocacy organisations as it relates to banking sector dispute resolution and the effect on consumer rights enforcement. This research also aims to analyze the dispute resolution applied by consumer protection agencies, protect consumer rights, and delve into the cooperation between such agencies and the banking industry. Disputes can also occur outside the court of law at the decision of the consumer and the disputing parties. Normative legal research is defined by the author as the process of gathering and analysing information from library resources. Justice in conflict resolution can only be achieved via a procedure that is open, equitable, and expedited.

Keyword: consumer organizations, Consumer Protection dispute resolution

## PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial. Oleh karena itu, bentuk dari manusia sebagai makhluk sosial adalah interaksi. Maka pada interaksi terjadi secara individu maupun maupun secara kelompok. Tujuan interaksi dilakukan untuk memenuhi hajat manusia sebagai makhluk sosial. Salah satu kegiatan yang dilakukan manusia untuk memenuhi hidupnya salah satunya dalam ruang lingkup ekonomi, dan Skala perekonomian Indonesia tumbuh dengan sangat pesat. Namun dengan perubahan ini muncullah partisipasi dari para pihak, baik secara langsung dan tidak secara langsung, tidak menutupi kemungkinan jika ada terjadinya suatu kesalahpahaman dari para pihak lainnya(Kurniawan, 2012).

Dalam suatu dinamika pada industri perbankan yang telah berkembang semakin cepat, peran konsumen yaitu untuk pemangku kepentingan utama menjadi penting. Oleh karena itu, pada imteraksi sehari – hari oleh lembaga keuangan, maka pada konsumen telah memiliki hak - hak yang harus dihormati. Akan tetapi, bahwa suatu konflik sengketa antar konsumen dan lembaga perbankan dapat timbul sebagai konsekuensi hak–hak suatu konsumen. Lembaga perlindungan konsumen memegang peranan penting untuk menawarkan solusi yang adil. Urgensi penyelesaian sengketa oleh lembaga konsumen di industri perbankan tidak hanya menciptakan tatanan penyelesaian yang memadai. Oleh karena itu maka dalam membrntuk landasan tepat agar menjaga suatu kepercayaan(Chrisdanty, 2020).

Pada kehidupan sehari – hari mewujudkan hubungan antara manusia sebagai makhluk sosial, pada hal tersebut sudah diatur oleh hukum dengan adanya hukum maka akan menimbulkan hubungan hukum tersebut. Hubungan hukum ini tidak akan selamanya berjalan baik dan harmonis sesuai tujuan semula. Tidak sering hubungan hukum tersebut berakhir

dengan konflik atau sengketa. Sengketa disebut juga dengan perselisihan, jadi dianggap ada sengketa perselisihan. Menurut Abdulkadir perselisihan adalah hal sesuatu pokok perselisihan, ada yang dipertengkarkan ada juga yang disengketakan (Komang et al., 2020).

Proses pengambilan keputusan yang bersifat permusuhan dalam sistem peradilan tidak mampu mengembangkan kepentingan bersama; Lagi pula, ada kemungkinan "solusi menangkalah" muncul dari proses tersebut, dimana satu pihak diuntungkan sementara pihak lain dirugikan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan ketegangan lebih lanjut di antara pihak-pihak yang berselisih. Ketika perselisihan muncul, proses penyelesaiannya mungkin memakan waktu lama, mahal, dan membuat frustrasi. Musyawarah adalah proses penyelesaian perselisihan di luar pengadilan, karena cara ini membuahkan hasil yang baik. (Muskibah, 2020).

Peraturan perundang-undangan mengenai pembentukan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pelaku usaha dan pelanggannya dirugikan dalam penerapannya. Oleh karena itu, pemerintah menerbitkan UU No. 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen secara normatif, untuk melindungi konsumen dari pihak-pihak yang lemah atau dirugikan. Disahkan pada tanggal 20 April 1999, UUPK memuat perlindungan hukum terhadap konsumen.

Menariknya, menurut definisi UUPK pada Pasal 1 Angka 2, "Setiap orang yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk ditabung," perlindungan konsumen meliputi segala upaya untuk menjamin kepastian hukum dan melindungi konsumen. Hak dan kewajiban konsumen bukan satu-satunya hal yang diatur dalam UUPK. Meskipun demikian, pelaku korporasi juga mempunyai tanggung jawab dan hak

(Andryawan, 2017).

Hanya ada sedikit institusi yang sama pentingnya dengan perbankan atau bank. Yang dimaksud dengan bank adalah lembaga keuangan yang menerima simpanan uang dari masyarakat umum dan meminjamkan uang tersebut kepada orang lain sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Bank yang dimaksud dengan bank umum dan bank perkreditan rakyat dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perbankan. Bank-bank ini menjalankan operasi bisnis tradisional dan tidak menyediakan layanan lalu lintas pembayaran (Trinovita Kristibabawni, 2018).

Ciri-ciri perbankan nasional sejalan dengan fungsi dan tujuan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 dan 4 UU Perbankan. Salah satu fungsi bank yang paling mendasar adalah memindahkan uang masyarakat dari unit yang surplus ke unit yang defisit, sehingga menunjang kerja penyelenggara negara. Pancasila dan UUD 1945 yang merupakan falsafah resmi negara Indonesia harus menjadi landasan sistem hukum negara. Saat berhadapan dengan lembaga keuangan, ada sejumlah faktor yang mungkin mengganggu nasabah. Akibatnya akan menimbulkan gesekan antara kedua belah pihak jika tidak terselesaikan.

Adapun contoh yang menyebabkan pergesekan sengketa pada pada kedua pihak antara lain 1) kesalahpahaman hubungan konsumen dan bank, khususnya disaat peminjaman dana, 2) Hilangnya data tentang fitur barang dan jasa yang disediakan bank, dan 3) pemahaman atas konsumen atas produk dan jasa pada aktivitas yang masih kurang. Penulis akan menjelaskan penyelesaian sengketa oleh lembaga perlindungan pada hak hak konsumen di industri perbankan(Kristipabawni, 2020).

Upaya dalam mengurangi keluhan dari pelanggan, Bank Indonesia telah mengeluarkan

peraturan hukum bertujuan untuk mengungkapkan ketidak puasan kepada bank. Nasabah mempunyai hak untuk menyuarakan ketidaksenangannya terhadap berbagai operasional perbankan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia nomor 7/7PBI/2005 yang mengatur tentang pemenuhan pedoman konsumen. Mediasi adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa alternatif dimana pihak ketiga yang netral membantu pihak-pihak yang bersengketa dalam mencapai penyelesaian yang disepakati bersama; merupakan alternatif non-litigasi selain litigasi yang dapat diakses oleh konsumen dan nasabah berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (No. 10/1/PBI/2008) tentang mediasi perbankan.

#### METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian hukum normatif yang akan penulis gunakan. Untuk melakukan penelitian hukum normatif, terlebih dahulu harus mengumpulkan dan mempelajari sumber-sumber perpustakaan yang relevan. Kajian hukum sebagaimana dinyatakan dalam undang-undang atau sebagai seperangkat aturan yang harus dipatuhi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari merupakan fokus penelitian semacam ini, yang disebut juga penelitian doktrinal.

Menemukan norma, asas, dan doktrin dalam undang-undang untuk mengatasi permasalahan hukum yang ada saat ini merupakan tujuan kajian hukum normatif, seperti yang dikemukakan oleh Peter Mahmud Marzuki (2007).

Dari segi metodologi, penulis melakukan tinjauan literatur, berkonsultasi dengan sumber perpustakaan yang relevan, kemudian menguraikan dan menjelaskan data atau teks yang dikumpulkan sehubungan dengan masalah penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.1. Perlindungan Hak – Hak konsumen di Indsutri Perbankan

Pada litelatur ditemukan mengenai aturan hukum yang membahas tentang konsumen, bisa disebut hukum konsumen. Asal usul istilah konsumen adalah konsumen. Segala sesuatu yang terpakai pada akhirnya berakhir di tangan konsumen. Kategori pelanggan mana yang termasuk dalam seseorang bergantung pada alasan mengonsumsi produk atau layanan tersebut. Gagasan perlindungan konsumen pertama kali diusulkan di berbagai negara beberapa dekade yang lalu, dan sejak itu, beberapa negara telah memberlakukan undang-undang atau peraturan khusus untuk menjaminnya (SEKTOR JASA KEUANGAN Andryawan, 2017).

Yang dimaksud dengan “konsumen” adalah setiap orang yang memanfaatkan produk atau jasa yang dapat diakses oleh masyarakat berdasarkan Undang-Undang NO, 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, kata konsumen akhir dan konsumen perantara juga digunakan dalam literatur ekonomi. Konsumen perantara adalah seseorang yang telah menggunakan suatu produk dalam proses pembuatan produk lain; Konsumen akhir adalah seseorang yang menggunakan suatu produk untuk terakhir kalinya (Kurniawan, 2012).

Konsep “perlindungan konsumen” terkait erat dengan gagasan tentang perlindungan hukum. Sebenarnya ada pertimbangan hukum dalam perlindungan konsumen juga. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen sebenarnya sama dengan perlindungan konsumen. Berikut penjelasan penulis mengenai empat hak dasar konsumen:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan

Mendapatkan akses terhadap agunan. Keamanan bank tersedia untuk konsumen berdasarkan permintaan. Sebuah konsep telah berkembang selama bertahun-tahun yang menyatakan bahwa konsumen, dan bukan pelaku korporasi, harus berhati-hati, menjadikan hak ini penting pada posisi utamanya. Keamanan konsumen merupakan perhatian utama pada produk dan layanan yang dibuat dan dijual oleh perusahaan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan keuntungan masyarakat dari kekurangan barang yang ada saat ini, pemerintah perlu melakukan pengawasan yang ketat.

## 2. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar

Hak atas data yang akurat. Tujuan memperkenalkan suatu produk ke pasar harus selalu didasarkan pada fakta yang akurat. Pelanggan tidak akan memperoleh kesan yang tidak akurat terhadap barang karena data ini. Data ini dapat dikomunikasikan dalam berbagai cara; misalnya, mungkin dicantumkan dalam kemasan produk atau diucapkan secara lisan kepada pelanggan melalui iklan media internet.

Informasi yang seharusnya dijaga tidak sampai ke konsumen; negara harus turun tangan untuk memastikan bahwa semua pelanggan memiliki akses terhadap informasi ini. Bergantung pada data dalam setiap situasi. Meskipun tidak masuk akal untuk berasumsi bahwa 50% pelanggan memiliki akses yang sama terhadap informasi. Oleh karena itu, pelanggan berhak atas informasi yang wajar, yang mencakup hak atas informasi yang proporsional dan diberikan tanpa diskriminasi, sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen.

## 3. Hak untuk didengar

Kemampuan untuk menerima informasi berkaitan erat dengan hak untuk mendengar.



Kenyataannya adalah ada banyak kasus ketika data yang diberikan oleh pemangku kepentingan tidak cukup untuk memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, pelanggan berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

#### 4. Hak untuk memilih

Pelanggan diberikan kebebasan untuk memilih opsi yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Pelanggan tidak lagi dapat mengambil keputusan pembelian yang tepat karena mereka tidak terpengaruh oleh tekanan eksternal. Anda mempunyai hak istimewa ini karena keadaan pasar saat ini. Mayoritas pembeli akan dirugikan jika minoritas kecil diberikan kekuasaan untuk mengendalikan produksi dan distribusi produk dan jasa. Pengertian monopoli dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 yang melarang praktik monopoli dan persaingan usaha tidak harus terbatas pada penguasaan yang dimiliki suatu perusahaan atau sekelompok perusahaan terhadap produksi atau pemasaran suatu barang atau jasa. (Buku Hak Konsumen)

Selain hak-hak yang telah disebutkan, Anda berhak dilindungi dari kerugian yang mungkin timbul akibat persaingan tidak sehat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa wirausahawan pada umumnya dipandang melakukan kewirausahaan, yang dalam istilah legal, dilakukan dengan cara yang tidak etis. Permasalahan persaingan curang diatur dalam hukum positif Indonesia dengan Pasal 382 bis KUHP. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 yang melarang praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat juga berlaku sejak 5 Maret 2000. Faktanya, aturan tersebut dibuat untuk pelaku korporasi lain. Meski demikian, konsumen tentu akan merasakan dampak persaingan tidak sehat ini dalam jangka panjang, karena pihak yang berselisih dengan mereka pada akhirnya adalah diri mereka sendiri

(Kurniawan, 2012).

Pelaku usaha yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 3 UUPK adalah setiap orang atau organisasi, baik secara sah maupun tidak, yang didirikan di suatu wilayah hukum dan melakukan kegiatan usaha di sana, baik sendiri maupun bersama-sama dengan pihak lain melalui suatu perjanjian. Dalam UUPK, konsumen diharapkan mempunyai itikad baik dalam memperoleh suatu barang dan jasa, dan pelaku usaha diharapkan mempunyai itikad baik dalam melakukan kegiatan komersial. Menurut Kristyanti (2022). Sinar Graphics—undang-undang yang melindungi konsumen.

## 1.2. penyelesaian sengketa kepada konsumen perbankan oleh lembaga perlindungan konsumen ( BPSK )

Karena Indonesia beroperasi berdasarkan sistem hukum kontinental, perselisihan sering muncul ketika salah satu pihak merasa dirugikan; misalnya, ketika nasabah menyetorkan dana ke rekening bank, ketegangan meningkat dan, jika tidak diselesaikan, kesepakatan tidak akan tercapai. Adanya perselisihan dan sengketa karena timbulnya friksi yang telah disebabkan oleh 4 hal sebagai berikut:

1. Disparitas kekuasaan antara bank dan nasabahnya, misalnya ketika bank meminjamkan uang kepada nasabah.
2. Nasabah masih kesulitan memahami seluk beluk produk dan layanan perbankan.
3. Hilangnya data tentang sifat jasa dan barang yang diberikan kepada lembaga keuangan

4. Tidak dapat membantu klien dan bank mengatasi perselisihan awal mereka. Keamanan dan Keagenan Nasabah Bank Indonesia (Muliaman D. Hadad). Kepala Divisi Penelitian dan Pengaturan Bank Indonesia. Di Jakarta pada tanggal 16 Juni 2006.

Proses penyelesaian yang sukses hanya dapat terjadi jika semua pihak yang terlibat sepenuhnya menghargai dan menghormati hak satu sama lain untuk mendengar dan didengarkan. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah mengatur tentang proses penyampaian pengaduan kepada bank atau penyelesaiannya secara internal. Faktor utama yang mempengaruhi proses penyembuhan penyakit ini adalah

1. Hak – Hak (rights)
2. Status kekuasaan (power)
3. Kepentingan (interest) (jurnal perlindungan hukum terhadap nasabah )

Ketentuan eksonerasi merupakan hal yang lumrah dalam perjanjian perbankan sebelum berlakunya UUPK. Artinya, bank dapat sewaktu-waktu mengubah tingkat suku bunga dan jangka waktu pinjaman yang diterima debitur, tanpa sepengetahuan debitur, karena ayat ini memuat pembatasan sepihak. Singkatnya, menurut Chrisdanty (2020), perjanjian kredit konvensional memperbolehkan debitur untuk mengubah tingkat bunga kredit selama ia menyetujui semua opsi tersebut.

Konsumen tidak mungkin terancam sehubungan dengan pelaku korporasi. Litigasi bukanlah satu-satunya pilihan ketika menangani permasalahan konsumen. Setiap pelanggan yang dirugikan berhak menggugat perusahaan yang bersangkutan, baik melalui

pengadilan kota atau melalui lembaga yang ditunjuk untuk menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, sesuai dengan pasal 45 UUPK. Selain pembahasan yang lebih luas, UUPK juga memberikan solusi dengan memberikan kemudahan bagi nasabah yang merasa dirugikan untuk menggugat perusahaan luar (Trinovita Kristibawni, 2018).

Undang-undang tersebut tidak menaruh kepercayaan pada lembaga penyelesaian konsumen, yang merupakan entitas yang bertugas memediasi dan menyelesaikan penyelesaian antara perusahaan dan pelanggannya. Konflik sektor konsumen menjadi landasan perdebatan yang berujung pada pembentukan BPSK. Oleh karena itu, BPSK dibentuk berdasarkan lembaga penyelesaian konsumen (UUPK) yang diatur pemerintah dan beroperasi di luar sistem peradilan, sebagaimana dimaksud dalam pasal 49 ayat (1) UUPK.

Berdasarkan Pasal 52 UUPK, tugas dan wewenang lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang bertugas menangani panggilan konsumen di luar pengadilan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan kesepakatan dan kompromi
2. Menawarkan nasihat tentang perlindungan konsumen
3. Pastikan klausa standar disertakan.
4. Memberitahukan kepada penyidik umum apabila syarat UUPK dilanggar.
5. Perhatikan permasalahan perlindungan konsumen, baik lisan maupun tertulis.
6. Cari tahu lebih lanjut tentang undang-undang perlindungan konsumen dan cara kerjanya.
7. Mengadili entitas perusahaan yang mungkin melanggar undang-undang

perlindungan konsumen

8. Undang dan hadirkan saksi mata
9. Sebelum menghadirkan pelaku usaha, saksi, atau saksi ahli ke penyidik, pastikan mereka paham.
10. Kumpulkan bukti-bukti seperti surat atau kertas, lalu evaluasi
11. Cari tahu apakah pembeli kehilangan sesuatu dengan mengambil keputusan.
12. Perusahaan yang melanggar undang-undang perlindungan konsumen harus menghadapi konsekuensi.
13. Perusahaan yang melanggar aturan UUPK akan dikenakan sanksi administratif.

Konsumen yang telah mencapai kesepakatan dengan pelaku usaha dapat mengunjungi BPSK Provinsi untuk menyelesaikan kesepakatan tersebut. Prosesnya sangat mudah. Pihak-pihak yang bergugat di BPSK tidak dipungut biaya apapun. Setelah penyerahan dokumen-dokumen yang diperlukan (seperti faktur atau laporan bank) dan identifikasi, BPSK akan mengadakan sidang pra-peradilan ketika pihak-pihak yang bersengketa diminta untuk hadir.

Sebagai lembaga yang mempunyai kewenangan menyelesaikan permasalahan konsumen, BPSK secara aktif memberikan perlindungan sehubungan dengan hal tersebut. Sebagai lembaga penyelesaian konflik non-yudisial, gagasan BPSK didasarkan pada UUPK. Meski demikian, Hukum Acara Pengadilan Negeri yang mengatur acara perdata telah menjadi pedoman dalam hasil kasus ini.

## SIMPULAN

1. Tanggung jawab lembaga perlindungan konsumen dalam mengawasi upaya perlindungan konsumen di sektor perbankan sangatlah besar. Jalan yang harus ditempuh dalam implementasi hasil penelitian masih panjang. Fokus utama mereka adalah memastikan bahwa konsumen memperoleh pelayanan perbankan yang adil, transparan, dan sesuai dengan ketentuan hukum.
2. Proses penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien dijalankan oleh lembaga perlindungan konsumen memberikan kontribusi besar terhadap keamanan dan kepercayaan konsumen terhadap layanan perbankan. Proses yang transparan, adil, dan cepat menjadi kunci untuk mencapai keadilan dalam menyelesaikan sengketa.
3. Dalam bisnis perbankan, organisasi perlindungan konsumen sering kali menjadi pihak pertama yang membela hak nasabah. Mereka menawarkan wadah bagi konsumen untuk mengajukan sengketa terkait pelayanan perbankan, menegakkan keadilan, dan memastikan kepatuhan industri perbankan terhadap standar perlindungan konsumen.

Maka dari itu penulis berharap memberikan wawasan yang komprehensif mengenai peran vital lembaga perlindungan konsumen dalam menyelesaikan sengketa dan melindungi hak-hak konsumen di industri perbankan. Implikasi temuan ini memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan industri perbankan dan kesejahteraan konsumen secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andryawan. (2017). *DUALISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN*.
- Chrisdanty, F. (2020). *PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PENGADILAN DAN NON LITIGASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)*.
- Komang, O. N., Tri, A., & Apsari, B. (2020). *PERLINDUNGAN HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BELANJA ONLINE DI LUAR PENGADILAN*.
- Kristipabawni, T. (2020). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA*.
- Kurniawan. (2012). *PERMASALAHAN DAN KENDALA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)*.
- Muskibah, H. (2020). *ANALISIS MENGENAI C A R A PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN*.
- Peter Mahmud Marzuki. (2007). *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada Group.
- SEKTOR JASA KEUANGAN Andryawan, D. (2017). *DUALISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN. Versi Cetak, 1(2), 481–487*.
- Trinovita Kristipabawni. (2018). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA*.