

**TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA  
ANTARA BANK DAN NASABAH SEBAGAI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
BANK**

**( Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1040.K/Pdt.Sus-BPSK/2017)**

**JURNAL**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Memenuhi Syarat-Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum  
Universitas Sumatera Utara**

**Oleh:**

**INAS AMANTA  
NIM 150200546**

**DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN  
PROGRAM KEKHUSUSAN HUKUM PERDATA BW**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
2019**

**TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA  
ANTARA BANK DAN NASABAH SEBAGAI KONSUMEN PENGGUNA  
JASA BANK  
( Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1040.K/Pdt.Sus-BPSK/2017)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Memenuhi Syarat-Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum  
Universitas Sumatera Utara**

**Oleh:**

**INAS AMANTA  
NIM 150200546**

**DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN  
PROGRAM KEKHUSUSAN HUKUM PERDATA BW**

**Disetujui Oleh:  
Ketua Departemen Hukum Perdata**

**Dr. Rosnidar Sembiring, S.H., M.Hum  
NIP. 1966020219991032002**

**Dosen Pembimbing I**



**Maria Kaban, SH.M.Hum  
NIP. 196012251987032001**

**Dosen Pembimbing II**



**Puspa Melati, SH.MHum  
NIP. 196801281994032001**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
2018**

**TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DAN  
NASABAH SEBAGAI KONSUMEN PENGGUNA JASA BANK  
(Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1040.K/Pdt.Sus-BPSK/2017)**

**ABSTRAK**

Salah satu sengketa antara Bank dan Nasabah terdapat dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 1040.K/Pdt.Sus-BPSK/2017. Bank sebagai pemberi kredit dilaksanakan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Mahrin Sinaga sebagai pihak yang diberikan Kredit. Perjanjian antara BRI dengan Mahrin Sinaga adalah fasilitas kredit modal kerja sampai dengan Rp215.000.000,00 (dua ratus lima belas juta rupiah). Penelitian yang dipergunakan adalah yuridis normatif dengan teknis pengumpulan data berdasarkan studi kepustakaan. Data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Analisis kualitatif digunakan untuk menganalisis permasalahan. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Awalnya dilakukan melalui non litigasi dengan melakukan mediasi melalui BPSK tetapi PT. BRI tidak mengakui dan keberatan atas Putusan BPSK. Hasil penelitian yang didapat adalah pertama, bahwa penyelesaian perkara perlindungan konsumen dalam perjanjian kredit antara Mahrin Sinaga dan PT. BRI Cabang Katamso dilakukan dengan jalur litigasi yakni melakukan gugatan Pengadilan Negeri Medan sampai dengan Kasasi Ke Mahkamah Agung. Kedua, bahwa pertimbangan hukum oleh hakim didalam Putusan MA Nomor 1040/pdt.Sus-BPSK/2017 adalah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku diantaranya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999. Putusan Kasasi Mahkamah Agung memutuskan bahwa permohonan kasasi oleh Mahrin Sinaga ditolak dan memperbaiki amar putusan Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 712/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn serta menghukum pemohon kasasi untuk membayar biaya perkara kasasi sebesar Rp. 500.000 ( Lima Ratus Ribu Rupiah).

***Kata Kunci: Sengketa Konsumen, Perbankan, Jasa Bank***

**ABSTRACT**

One of the disputes between the Bank and the customer exists in the Supreme Court Verdict Number 1040. K/Pdt. Sus-BPSK/2017. Bank as the lender held by Bank Rakyat Indonesia (BRI) and Mahrin Sinaga as a given credit. Agreement between BRI with Mahrin Sinaga is a working capital credit facility up to Rp RP 215.000.000 (two hundred and fifteen million rupiah). The research used is the juridical normative with technical data collection based on the study of librarianship. The data used are secondary data composed of primary legal materials, secondary and tertiary. Qualitative analysis is used to analyze. Based on the regulations of applicable legislation namely law no. 8 of year 1999 on the protection of Consumers that the completion of the dispute can be done via the consumer litigation and non-litigation. Originally done through non litigation by conducting mediation through BPSK but PT. BRI does not recognize and objected to the verdict of BPSK. The research results obtained are first, that the resolution of the matter of consumer protection in credit agreements between Mahrin Sinaga and PT. BRI Katamso done with line of litigation Medan state court lawsuit up to Appeal to the Supreme Court. Second, that the consideration of the law by judges in ruling of MA Number 1040/pdt. SUS-BPSK/2017 is based on applicable

laws and regulations including law No. 8 of the year 1999. The ruling of the Supreme Court of Cassation ruled that the petition for cassation by Mahrin Sinaga rejected and fix amar verdict the Court ruling the country Field Number 712/Pdt. Sus-BPSK/2016/PN Mdn and punish the applicant's cassation appeal fees to pay Rp.500,000 (five hundred thousand Rupiah).

***Keywords: Consumer Disputes, Banking, Bank Services***

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Usaha perbankan sebagaimana diketahui bukanlah badan usaha biasa seperti halnya perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan dan jasa, melainkan suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa keuangan. Bank mempunyai kegiatan usaha khusus seperti yang diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut Undang- Undang Perbankan), Yaitu :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa Giro, Deposito berjangka, Deposito, Tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit
- c. Melakukan kegiatan valuta asing dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia<sup>1</sup>

Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya mempunyai peranan penting dalam perekonomian di Indonesia. Perbankan juga sebagai lembaga keuangan yang berperan sangat penting dalam aktivitas pembangunan nasional serta perdagangan internasional. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan-badan usaha swasta bahkan, lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya<sup>2</sup>.

Pelaksanaan kegiatan Bank berdasarkan prinsip keuntungan dengan sistem bunga yang ditentukan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah. Pelaksanaan fungsi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank telah membantu pemenuhan kebutuhan dana bagi kegiatan perekonomian dengan memberikan

---

<sup>1</sup> Rakhmad.S, Aspek Hukum Kredit Bermasalah di PT. Bank International indonesia cabang surabaya, *Jurnal Ilmu Hukum Pebruari 2011, Vol. 7, No. 13, Hal. 11 - 20*

<sup>2</sup> Suherman, Upaya Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Perbankan, *Jurnal Yuridis Vol. 4 No. 2, Desember 2017: 178-191*

pinjaman uang antara lain dalam bentuk kredit perbankan. Kredit perbankan merupakan salah satu usaha bank konvensional yang telah banyak dimanfaatkan oleh anggota masyarakat yang memerlukan dana.

Pemberian dana kepada masyarakat sebagai nasabah oleh Bank dilakukan dengan mekanisme yang sudah ditentukan baku oleh perusahaan. Terhadap usaha mikro, bantuan berupa pinjaman kepada para pengusaha mikro bertujuan untuk pengembangan usaha kecil dan menengah dengan sistem bunga yang tidak begitu tinggi.

Bank dihadapkan pada permasalahan risiko dalam melaksanakan kegiatan usahanya di bidang penyaluran kredit yaitu risiko pengembalian kredit sehubungan dengan adanya jangka waktu antara pencairan kredit dengan pembayaran kembali. Ini berarti bahwa semakin panjang jangka waktu kredit semakin tinggi pula risiko kredit tersebut. Menghadapi risiko tersebut, Pasal 2 UU Perbankan mengamankan suatu prinsip agar pihak perbankan dalam melakukan kegiatan usahanya harus bersasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*).

Bank sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat (*financial intermediary*) mempunyai wilayah strategis dalam perekonomian suatu negara serta dari berbagai macam usaha perbankan, kredit merupakan yang paling dominan dalam tingkat prioritas, mengingat pendapatan terbesar suatu bank, diperoleh dari sektor perkreditan, khususnya pada jasa serta bunga atas kredit yang disalurkan kepada nasabah debitor. Namun demikian tujuan bisnis bank untuk mendapat keuntungan (*profitability*) harus diimbangi dengan aspek keamanan (*safety*)<sup>3</sup>.

Kegiatan perbankan juga merupakan agen kepercayaan (*agent of trust*) dari masyarakat mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*) sehingga bank dalam memberikan pinjaman berupa kredit selalu berpedoman pada prinsip kehati – hatian (*prudential banking principle*). Mengenai pengaturan tentang prinsip – prinsip kehati-hatian pada bank yang terdapat pada Pasal 29 ayat 2 dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang pada dasarnya berupa berbagai

---

<sup>3</sup> Gentur Cahyo Setiono, Penyelesaian Kredit Bermasalah Dalam Perbankan, *Jurnal Yuris Vol 2, No. 1, April 2013, Hal. 271.*

ketentuan yang diperlukan untuk menjamin kelangsungan hidup dan pengelolaan bank secara sehat sehingga mampu menjaga kepercayaan masyarakat serta menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi dan pelayanan sistem pembayaran bagi perekonomian<sup>4</sup>

Sejalan dengan penjelasan umum Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank sebagai penyalur dana masyarakat yang telah dihimpunnya ke dalam bidang-bidang yang produktif. Bidang-bidang produktif inilah yang antara lain merupakan unit-unit yang digerakkan oleh masyarakat, baik pengusaha kecil, menengah, maupun besar. Bank dapat menjadi pihak kreditur bagi masyarakat yang menerima bantuan kreditnya. Bentuk dan besarnya kredit yang diberikan sangatlah beraneka ragam sesuai kesepakatan pihak bank dengan pihak debitur. Dalam hal penyalurannya, dana kredit yang disalurkan bank pemerintah maupun bank non-pemerintah, didasarkan pada perjanjian kredit yang dibuat dan disepakati oleh kedua pihak. Selanjutnya, dalam kegiatan pinjam-meminjam uang yang terjadi di masyarakat dapat diperhatikan bahwa umumnya sering dipersyaratkan adanya penyerahan jaminan utang oleh pihak peminjam kepada pihak pemberi pinjaman. Jaminan utang dapat berupa barang (benda) sehingga merupakan jaminan kebendaan dan atau berupa janji penanggungan utang (*borgtocht*) sehingga merupakan jaminan perorangan.

Penanggungan utang adalah suatu persetujuan yang dibuat oleh seorang pihak ketiga untuk kepentingan pihak pemberi pinjaman dengan mengikatkan dirinya (sebagai penjamin atau penanggung) guna memenuhi perikatan pihak peminjam bila pihak peminjam wanprestasi terhadap pihak pemberi pinjaman (Pasal 1820 KUH Perdata).<sup>5</sup> Pada prinsipnya jika meningkat penyaluran kredit, biasanya disertai pula dengan meningkatnya kredit yang bermasalah atau kredit macet atas kredit yang diberikan.

Tingginya angka kredit yang diberikan oleh bank kepada nasabah dapat dilihat dari sisi internal dan eksternal Bank. Dari sisi internal, permodalan bank

---

<sup>4</sup> Lukmanul Hakim, Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak nasabah dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Jurnal Keadilan Progresif Volume 6 Nomor 2 September 2015, hal. 162*

<sup>5</sup> M. Bahsan. *Hukum Jaminan dan Jaminan Kredit Perbankan Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hal.18

masih cukup kuat dan portofolio kredit meningkat, sedangkan alasan eksternal bank adalah membaiknya prospek usaha nasabah. Oleh karena itu, jika semakin meningkatnya penyaluran kredit, biasanya disertai pula dengan meningkatnya kredit yang bermasalah atau kredit macet atas kredit yang diberikan.

Bahaya yang timbul dari kredit macet adalah tidak terbayarnya kembali kredit tersebut, baik sebagian maupun seluruhnya. Namun, banyak kejadian-kejadian yang terjadi membuktikan bahwa kredit yang bermasalah atau kredit macet banyak terjadi sebagai akibat pemberian persetujuan kredit yang tidak begitu ketat. Kredit bermasalah atau macet memberikan dampak yang kurang baik bagi negara, masyarakat, dan perbankan Indonesia. Likuiditas, keuangan, solvabilitas dan profitabilitas bank sangat dipengaruhi oleh keberhasilan bank dalam mengelola kredit yang disalurkan.

Di Indonesia masalah kredit macet, yang dalam istilah perbankan disebut dengan *Non-Performing Loan* (NPL), menduduki posisi tertinggi, yakni 55 %. Persentase ini adalah perbandingan antara kredit macet atau bermasalah dengan total pemberian kredit perbankan. Rasio NPL terhadap total *loans* tersebut di Korea Selatan 16%, Malaysia 24% dan Thailand 52%<sup>6</sup>.

Kredit bermasalah atau macet memberikan dampak yang kurang baik bagi negara, masyarakat, dan perbankan Indonesia. Likuiditas, keuangan, solvabilitas dan profitabilitas bank sangat dipengaruhi oleh keberhasilan bank dalam mengelola kredit yang disalurkan. Pemberian kredit kepada konsumen atau calon nasabah atau calon debitur adalah dengan melewati proses pengajuan kredit dan melalui proses analisis pemberian kredit terhadap kredit yang diajukan, setelah menyelesaikan prosedur administrasi. Analisis yang digunakan dalam perbankan adalah Analisis 5C (*The Five C's of Credit Analysis*), yaitu *Character* (watak), *Capacity* (kemampuan), *Capital* (modal), *Collateral* (jaminan), *Condition of Economy* (kondisi ekonomi)<sup>7</sup>. Bank dapat melakukan analisis permohonan kredit calon debitur apabila persyaratan yang ditetapkan oleh Bank telah terpenuhi. Terhadap kelengkapan data pendukung permohonan kredit, Bank juga melakukan penilaian kelengkapan dan kebenaran informasi

---

<sup>6</sup>Nani Triwahyuniati, *Pelaksanaan Analisis Pemberian Kredit di PT Bank Huga Cabang Semarang*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas diponegoro Semarang, 2008, hal. 2

<sup>7</sup>*Ibid. Hal.2-3*

dari calon debitur dengan cara petugas Bank melakukan wawancara dan kunjungan (*on the spot*) ke tempat usaha debitur<sup>8</sup>.

Salah satu sengketa antara Bank dan Nasabah terdapat dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 1040.K/Pdt.Sus-BPSK/2017. Bank sebagai pemberi kredit dilaksanakan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Mahrin Sinaga sebagai pihak yang diberikan Kredit. Perjanjian antara BRI dengan Mahrin Sinaga adalah fasilitas kredit modal kerja sampai dengan Rp215.000.000,00 (dua ratus lima belas juta rupiah).

Permasalahan bermula ketika Pihak Mahrin Sinaga tidak melakukan kewajiban membayar cicilan bulanan Pelaku Usaha yang telah melakukan lelang eksekusi hak tanggungan di muka umum atas hak tanggungan jaminan pembayaran kembali atas fasilitas pinjaman kredit yang telah diberikan oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen yaitu dengan melalui Perantara Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Medan, yaitu berupa Sertifikat Hak Milik (SHM) Nomor 22445 Desa/Kelurahan Binjai, berupa sebidang tanah dan bangunan seluas 297m.

Berdasarkan hal tersebut, timbulah keberatan-keberatan dari pihak Mahrin Sinaga untuk melakukan perlawanan hukum dari tindakan BRI yang telah melakukan tindakan lelang eksekusi terhadap agunan yang menjadi jaminan kredit atas nama Mahrin sinaga.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian **Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank** ( Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1040.K/Pdt.Sus-BPSK/2017) adalah:

1. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa dalam perjanjian kredit nasabah dengan Bank?
2. Bagaimana pertimbangan hukum oleh hakim didalam Putusan MA Nomor 1040/pdt.Sus/BPSK/2017?

## **C. Metode Penelitian**

---

<sup>8</sup> *Ibid. Hal. 3*

## 1. Jenis dan sifat Penelitian

*Judul Penelitian* “**Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank** (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1040.K/Pdt.Sus-BPSK/2017)” adalah Penelitian Hukum Normatif. *Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Hadari Nawawi mengatakan bahwa metode deskriptif adalah metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya dengan interpretasi rasional dan akurat.*<sup>9</sup> Penelitian skripsi ini dengan demikian akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisa kebenaran berdasarkan data yang diperoleh.

## 2. Sumber Data

**Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, yaitu:**

### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang diurut berdasarkan hierarki<sup>10</sup> seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan terhadap perjanjian kredit perbankan dan perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia, yakni Undang-undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang terdiri atas buku-buku teks yang ditulis oleh ahli hukum yang berpengaruh,

---

<sup>9</sup>Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Sosial, Laksbang Grafika, Surabaya, 2010, hal. 12.*

<sup>10</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cetakan Ke-5, Jakarta, Prenada Media Group, 2009, Hal.141.

jurnal-jurnal hukum, pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum, yurisprudensi, dan hasil-hasil simposium mutakhir yang berkaitan dengan topik penelitian.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan adalah berupa buku-buku rujukan yang relevan, hasil karya tulis ilmiah, dan berbagai makalah yang berkaitan dengan judul penelitian skripsi ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder<sup>12</sup> berupa kamus umum, kamus bahasa, surat kabar, artikel, internet.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui serangkaian aktivitas pengumpulan bahan-bahan yang dapat membantu terselenggaranya penelitian, terutama dengan melakukan studi kepustakaan. Dalam hal ini Penulis melakukan penelitian terhadap dokumen-dokumen yang merupakan bahan hukum primer, kemudian melakukan penelitian terhadap bahan hukum sekunder.

Tujuan dan kegunaan studi kepustakaan pada dasarnya adalah menunjukkan jalan pemecahan permasalahan penelitian. Apabila peneliti telah mengetahui apa yang telah dilakukan oleh peneliti lain, maka peneliti akan lebih siap dengan pengetahuan yang lebih dalam dan lengkap.<sup>13</sup> Kegiatan tersebut meliputi Studi Dokumen. Studi dokumen dilakukan melalui inventarisasi dokumen-dokumen yang merupakan bahan hukum yang akan dijadikan sebagai bahan penulisan.

Pengolahan dan analisa bahan hukum merupakan proses pencarian dan perencanaan secara sistematis terhadap semua dokumen dan bahan lain yang telah dikumpulkan agar peneliti memahami apa yang akan ditemukan dan dapat menyajikannya pada orang lain dengan jelas. Untuk dapat memecahkan dan

---

<sup>11</sup> *Ibid*

<sup>12</sup> *Ibid*

<sup>13</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2003, Hal.115.

menguraikan masalah yang akan diteliti berdasarkan bahan hukum yang diperoleh maka diperlukan adanya teknik analisa bahan hukum.

Analisa bahan hukum dilakukan dengan analisis kualitatif, yaitu dengan cara menafsirkan gejala yang terjadi, tidak dalam paparan perilaku, tetapi dalam sebuah kecenderungan. Analisa bahan hukum dilakukan dengan cara mengumpulkan semua bahan hukum yang diperlukan, yang bukan merupakan angka-angka dan kemudian menghubungkannya dengan permasalahan yang ada.

## **BAB II**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Bentuk Penyelesaian Sengketa antara Bank dan Konsumen**

Untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, maka berdasarkan UU Nomor 8 tahun 19909 tentang perlindungan konsumen menunjuk dua lembaga yakni Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan Lembaga Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum.

##### **1. Penyelesaian sengketa melalui prosedur Litigasi**

Sengketa konsumen tidak hanya dibatasi pada persoalan sengketa perdata saja tetapi dapat juga masuk dalam sengketa pidana. Masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan adalah karena inisiatif para pihak yang bersengketa baik atas inisiatif produsen maupun konsumen.

Istilah prosedur berperkara didahului dengan pendaftaran surat gugatan di depan kepaniteraan perkara perdata di pengadilan negeri. Sebelumnya itu berarti surat gugatan harus dipersiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 UU Nomor 8 tahun 1999<sup>14</sup>

- (1) setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
- (2) penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
- (3) penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud para ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang
- (4) apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh satu satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

##### **2. Penyelesaian sengketa melalui prosedur Non Litigasi**

---

<sup>14</sup> Pasal 45 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sengketa yang timbul akibat perselisihan antara konsumen dengan produsen merupakan sebuah fakta hukum yang harus diselesaikan. Prosedur penyelesaian melalui pengadilan selama ini ternyata tidak memberikan efektifitas penyelesaian masalah, oleh karena itu, penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan merupakan salah satu alternatif yang dapat dilakukan.

Menurut Pasal 52 UU Nomor 8 tahun 1999 bahwa Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun tata cara penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui prosedur mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindaklanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, dengan kata lain tidak dapat dilakukan banding dan kasasi. Akan tetapi berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK terhadap putusan tersebut dapat dimintakan upaya hukum (keberatan) ke pengadilan Negeri.

Menurut Musbrikah bahwa Peluang mengajukan keberatan atas putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri adalah bentuk campur tangan demikian besar dari lembaga peradilan umum terhadap penyelesaian sengketa melalui BPSK. Artinya kekuatan putusan dari BPSK secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar final. Sementara dalam praktek pengajuan keberatan atas putusan BPSK di pengadilan Negeri berlaku hukum secara perdata umum, sehingga menambah panjang proses penyelesaian sengketa konsumen<sup>15</sup>

Berikut akan dijabarkan beberapa penyelesaian sengketa diluar pengadilan menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yakni:

### **1. Mediasi**

mediasi adalah pihak ketiga (baik perorangan atau lembaga independen), tidak memihak dan bersifat netral, yang bertugas memediasi kepentingan dan diangkat serta disetujui para pihak yang bersengketa. Sebagai pihak luar, mediator tidak memiliki kewenangan memaksa, tetapi bertemu dan

---

<sup>15</sup> Muskibah, *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/43191-ID-analisis-mengenai-cara-penyelesaian-sengketa-konsumen.pdf> pada tanggal 16 Oktober 2018

mempertemukan para pihak yang bersengketa guna mencari masukan pokok perkara.

## 2. Arbitrase

Arbitrase merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa. Sengketa yang harus diselesaikan tersebut berasal dari sengketa atas sebuah kontrak dalam bentuk sebagai berikut<sup>16</sup>:

- (1). Perbedaan penafsiran (*disputes*) mengenai pelaksanaan perjanjian berupa:
  - (a) Kontraversi pendapat (*controversy*);
  - (b) Kesalahan pengertian (*misunderstanding*);
  - (c) Ketidaksepakatan (*disagreement*).
- (2). Pelanggaran perjanjian (*breach of contract*), termasuk di dalamnya adalah:
  - (a) Sah atau tidaknya kontrak;
  - (b) Berlaku atau tidaknya kontrak;
- (3). Pengakhiran kontrak (*termination of contract*);
- (4). Klaim mengenai ganti rugi atas wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Kata arbitrase berasal dari bahasa Latin “*arbitrare*” (bahasa latin) yang artinya kekuasaan untuk menyelesaikan suatu sengketa menurut kebijaksanaan. Dikaitkannya istilah arbitrase dengan kebijaksanaan seolah-olah memberi petunjuk bahwa Majelis arbitrase tidak perlu memperhatikan hukum dalam menyelesaikan sengketa para pihak, tetapi cukup mendasarkan pada kebijaksanaan. Pandangan tersebut keliru karena arbiter juga menerapkan hukum seperti apa yang dilakukan hakim di pengadilan<sup>17</sup>.

## 3. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan Suatu proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga atau lebih dimana pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seorang yang secara profesional yang sudah dapat dibuktikan keandalannya.

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat

<sup>16</sup> M. Yahya Harahap, *Arbitrase, Edisi Kedua* (Jakarta: Sinar Grafika, 2006, hal. 71

<sup>17</sup> R. Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, Bandung: Binacipta, 1981, hal. 1-3.

konsiliator akan menjadi *resolution*. Kesepakatan yang terjadi bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa, proses ini disebut konsiliasi<sup>18</sup>. Jenis penyelesaian sengketa ini disebut dalam penjelasan umum, namun definisi dan ketentuannya tidak diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam PP Nomor 54 Tahun 2000 tentang Lembaga Penyedia Jasa pelayanan penyelesaian sengketa lingkungan hidup diluar pengadilan, juga tidak diatur tentang konsiliasi. Ketentuan pasal 20 hanya menentukan bahwa para pihak yang bersengketa berhak untuk memilih dan menunjuk mediator atau pihak ketiga lainnya dari lembaga penyedia jasa yang dibentuk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dan Pasal 12 ayat (1). Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK antara konsumen (Mahrin Sinaga) dengan pelaku usaha (Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah pada mulanya mengadakan prasidang dimana prasidang tersebut mempertemukan kedua pihak yang sedang bersengketa untuk memilih bagaimana bentuk proses penyelesaian sengketa nantinya. Kemudian kedua belah pihak sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa melalui sidang arbitrase, namun ketika sidang arbitrase dilaksanakan belum menemukan titik temu mengenai besaran nominal biaya ganti rugi. BPSK Kota Batu Bara mengadakan mediasi, yaitu usaha negosiasi yang dimediasi oleh BPSK dimana kedua belah pihak melakukan musyawarah dengan keikutsertaan aktif majelis hakim BPSK, termasuk memberikan penetapan. Upaya mediasi tersebut membuahkan hasil besaran nominal biaya ganti rugi yang disepakati oleh kedua belah pihak, dan hasil upaya tersebut diumumkan secara resmi pada sidang arbitrase selanjutnya. Sehingga sengketa antara Mahrin Sinaga dengan BRI diputus dengan Putusan Nomor 1231/Arbitrase/BPSKBB/VIII/2016. Penyelesaian sengketa antara BRI dan Mahrin sinaga yang telah diputus melalui BPSK Kabupaten Batu Bara ternyata mendapat perlawanan dari pihak termohon (BRI) dengan dasar bahwa BPSK sesuai undang-undang Perlindungan Konsumen bukanlah merupakan suatu lembaga peradilan dan tidak dapat melampaui kewenangan dari peradilan

---

<sup>18</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata. Di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012, hal. 34

umum. Namun, apabila perkara *a quo* diperiksa dan ditelaah dari sisi hukum dengan benar, akan nampak bahwa Majelis BPSK telah melakukan pelanggaran kewenangan dalam memeriksa dan memutus perkara *a quo*, yaitu pengajuan gugatan ke BPSK Kabupaten Batu Bara yang diajukan oleh Termohon Keberatan tidak masuk ke dalam ranah sengketa Konsumen.

**B. Pertimbangan Hukum oleh Hakim di Dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 1040/Pdt.Sus/BPSK/2017**

Sengketa yang terjadi antara Mahrin Sinaga dengan PT. BRI atas perjanjian kredit yang dibuat para pihak tidak selesai melalui proses penyelesaian sengketa non litigasi seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sengketa diantara pihak berlanjut pada tingkat kasasi di Mahkamah Agung. Berdasarkan permohonan memori kasasi telah diputuskan perkara tersebut dengan Putusan MA Nomor 1040/Pdt.Sus.BPSK/2017.

Adapun pertimbangan hakim dalam memutus sengketa antara Mahrin Sinaga dengan PT. BRI cabang Katamsos Medan adalah sebagai berikut:

- a. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Batubara Nomor 1231/Arbitrase/BPSK-BB/VIII/2016
- b. Putusan Lelang yang akan dan/atau telah dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Medan atas permintaan dari Pelaku Usaha terhadap jaminan yang menjadi agunan Konsumen kepada Pelaku Usaha, yaitu berupa Sertifikat Hak Milik (SHM) Nomor 22445 Desa/Kelurahan Binjai berupa sebidang tanah dan bangunan seluas 297 m<sup>2</sup>,
- c. Berkas perlawanan Pemohon atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Medan
- d. Putusan Pengadilan Negeri Medan telah memberikan Putusan Nomor 712/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN.Mdn., tanggal 9 Februari 2017 yang amarnya sebagai berikut Menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten, Batubara tidak berwenang mengadili perkara antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan; dan di dalam Eksepsi Pengadilan Negeri Medan memutus untuk Menolak

eksepsi Termohon Keberatan untuk seluruhnya, didalam Pokok Perkara, PN Medan telah memutuskan bahwa Mengabulkan permohonan keberatan dari Pemohon Keberatan; Membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batubara 1231/Arbitrase/BPSK-BB/VIII/2016 tanggal 29 November 2016; Menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp419.000,00 (empat ratus sembilan belas ribu rupiah)

- e. Pertimbangan atas memori kasasi telah disampaikan kepada Pemohon Keberatan pada tanggal 16 Maret 2017, kemudian Pemohon Keberatan mengajukan kontra memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Medan pada tanggal 27 Maret 2017;
- f. pertimbangan atas permohonan kasasi *a quo* beserta keberatankeberatannya telah diberitahukan kepada pihak lawan dengan saksama, diajukan dalam tenggang waktu dan dengan cara yang ditentukan dalam undang-undang, oleh karena itu permohonan kasasi tersebut secara formal dapat diterima. Keberatan-keberatan kasasi yang diajukan oleh Pemohon Kasasi dalam memori kasasinya adalah
  1. Tentang keberatan;
    - Tentang tidak berwenang atau melampaui kewenangan;
    - Bahwa *Judex Facti* telah membatalkan keputusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kabupaten Batu Bara dalam perkara *a quo* di Pengadilan Negeri untuk dibatalkan.
    - *Judek Facti*/Pengadilan Negeri Medan salah dalam menerapkan hukum karena menerima bukti baru yaitu bukti diluar putusan dan berkas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sehingga bertentangan dengan ketentuan Pasal 6 ayat (2) Perma Nomor 1 Tahun 2006
    - Memutuskan bahwa tindakan Termohon Kasasi yang akan dan/atau telah melaksanakan lelang eksekusi hak tanggungan yang menjadi jaminan Konsumen di muka umum dan melakukan lelang melalui perantara Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan

Lelang (KPKNL) Medan adalah merupakan perbuatan melawan hukum

- *Judex Facti* pada tanggal 9 Februari 2017 menjatuhkan putusan yang isinya sangat sederhana dan sempit serta tidak memenuhi rasa keadilan Pemohon Kasasi sebagai pencari keadilan, karena hanya mempertimbangkan tentang eksepsinya Termohon Kasasi saja dengan tidak mempertimbangkan fakta yang telah terungkap di persidangan, sehingga putusan *Judex Facti* yang tidak mempertimbangkan hukum tersebut adalah cacat hukum dan harus dibatalkan.

pertimbangan yang dilakukan oleh hakim dalam perkara antara Mahrin Sinaga dengan PT. BRI cabang Katamso dapat diputus oleh Mahkamah Agung melalui prosedur kasasi. Untuk pertimbangan hakim dalam perkara dalam Putusan MA Nomor 1040/Pdt. Sus-BPSK/2017 telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan atas keberatan yang ditujukan atas putusan pengadilan negeri Medan, pihak pemohon kasasi (Mahrin Sinaga), kemudian Mahkamah Agung memutus dengan putusan Nomor 1040/ Pdt. Sus-BPSK/ 2017 bahwa terhadap keberatan-keberatan tersebut, Mahkamah Agung berpendapat:

- 1) Bahwa keberatan-keberatan tersebut tidak dapat dibenarkan, oleh karena setelah meneliti secara saksama memori kasasi yang diterima tanggal 13 Maret 2017 dan kontra memori kasasi yang diterima tanggal 27 Maret 2017 dihubungkan dengan pertimbangan *Judex Facti*/Pengadilan Negeri Medan, ternyata *Judex Facti* tidak salah menerapkan hukum dengan pertimbangan sebagai berikut:
  - a. Bahwa alasan-alasan kasasi merupakan pengulangan-pengulangan yang telah dipertimbangkan dengan tepat dan benar oleh *Judex Facti*;
  - b. Bahwa terbukti gugatan *a quo* adalah mengenai perjanjian pinjam meminjam, bukan berkaitan dengan perlindungan Konsumen, sehingga Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) secara absolut tidak berwenang mengadili perkara *a quo*;

- c. Bahwa namun demikian putusan *Judex Facti* perlu diperbaiki sekedar mengenai susunan amar, sehingga amarnya seperti yang akan disebutkan di bawah ini;
- 2) Mahkamah Agung memutuskan bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka permohonan kasasi yang diajukan oleh Pemohon Kasasi: MAHRIN SINAGA, tersebut harus ditolak dengan perbaikan amar Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 712/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn., tanggal 9 Februari 2017 sehingga amarnya seperti yang akan disebutkan dibawah ini;
  - 3) Mahkamah Agung memutuskan bahwa karena permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi/Termohon Keberatan ditolak, maka Pemohon Kasasi/Termohon Keberatan harus dihukum untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi ini;
  - 4) Memperhatikan, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Undang Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana yang telah diubah dengan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang Undang Nomor 3 Tahun 2009 serta peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan maka Mahkamah Agung Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi: **MAHRIN SINAGA** tersebut;
  - 5) Putusan MA untuk Memperbaiki amar Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 712/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn., tanggal 9 Februari 2017, sehingga amar selengkapnya sebagai berikut:
    - a) Dalam Eksepsi: Menolak eksepsi Termohon Keberatan untuk seluruhnya;
    - b) Dalam Pokok Perkara:

1. Mengabulkan permohonan keberatan dari Pemohon Keberatan
2. Menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batubara tidak berwenang mengadili perkara antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan;
3. Membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batubara 1231/Arbitrase/BPSK-BB/VIII/2016, tanggal 29 November 2016;
4. Menghukum Pemohon Kasasi/Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah);

Maka dengan diputusnya Kasasi oleh Majelis Hakim Mahkamah Agung bahwa akibat hukum dari pembatalan Putusan BPSK dan terhadap Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 712/Pdt.Sus- BPSK/2016/PN Mdn., tanggal 9 Februari 2017 dinyatakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, tindakan yang dilakukan oleh PT. BRI Cabang Katamso adalah perbuatan yang sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, Putusan Mahkamah Agung tidak begitu melihat kepentingan konsumen sebagai nasabah dari perjanjian kredit antara PT. BRI dengan Mahrin Sinaga. Mahkamah agung lebih menekankan kepada regulasi atau peraturan tertulis bahwa perjanjian kredit yang dilakukan keduanya telah sesuai dengan peraturan tanpa melihat kerugian yang dialami oleh konsumen.

## **BAB III PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Dalam hal perkara antara Mahrin Sinaga dan PT. BRI Cabang Katamso bahwa penyelesaian sengketa dalam perjanjian kredit nasabah dengan Bank tidak dilakukan melalui Non Litigasi, walaupun awalnya piha Mahrin Sinaga melakukan upaya penyelesaian sengketa ke BPSK Kabupaten Batu Bara untuk menyelesaikan perkara tetapi PT. BRI tidak mengakui dan melakukan keberatan atas putusan BPSK tersebut dengan melakukan keberatan ke Pengadilan Negeri Medan, dan akhirnya Putusan PN. Medan Nomor 712/Pdt.Sus- BPSK/2016/PN Mdn tidak diterima oleh Mahrin Sinaga yang kemudian melakukan upaya hukum kasasi. Hal itu berarti penyelesaian sengketa antara para pihak tersebut dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan).
2. Pertimbangan hukum oleh hakim didalam Putusan MA Nomor 1040/pdt.Sus/BPSK/2017 adalah dengan melihat beberapa ketentuan diantaranya peraturan perundang-undangan yang berlaku, keberatan-keberatan kasasi oleh pemohon kasasi didalam Memori Kasasi yang ajukan pemohon dan Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 712/Pdt.Sus- BPSK/2016/PN Mdn atas perkara konsumen antara Mahrin Sinaga dengan PT. BRI Cabang Katamso Medan.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan adalah:

1. Disarankan kepada pemerintah untuk membentuk sebuah regulasi yang jelas terhadap penyelesaian sengketa perjanjian kredit perbankan masuk kedalam perkara sengketa konsumen atau diluar perkara sengketa konsumen.

2. Disarankan kepada pihak Bank selaku pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat (nasabah) selaku pengguna jasa perbankan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran dalam melakukan hak dan kewajiban dalam perjanjian kredit perbankan. Asosiasi perbankan agar segera membentuk Lembaga Mediasi Perbankan sebagai wujud tanggung jawab dalam memberi perlindungan kepada konsumennya. Masyarakat (nasabah) bank agar lebih proaktif dalam mencari penyelesaian konfliknya dengan bank. Apabila terjadi ketidakpuasan dalam proses pengaduan nasabah seharusnya melanjutkan proses ke mediasi perbankan. Nasabah seharusnya mendapatkan akses yang seluas-luasnya dalam mendapatkan penyelesaian konflik dengan baik seperti yang telah tertera dalam UUPK.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Abdulkadir Muhammad, 1982, *Hukum Perikatan*, Penerbit Alumni, Bandung

Ahmad Yani dan Gunawan Widjaja. 2003. *Seri Hukum Bisnis: Perseroan Terbatas*, Rajawali Pers, Jakarta.

A.Z. Nasution, 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.

Abdul Halim Barkatullah, 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Press, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Abdurrahman. A. 1993, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta: Yagrat.

A. Mukti Arto, 2001, *Mencari Keadilan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Bambang Sunggono, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.

Budiono Kusumahamidjojo, 1998, *Dasar-Dasar Merancang Kontrak*, Gramedia Widiasarana, Jakarta

Celina Tri Siwi Kristiyani, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Cet. IV.

Farida Jasfar, 2009, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Huala Adolf, 1993, *Arbitrase Komersial Internasional*, Cet. Ke-2 (Jakarta: Rajawali Press

Hilman Hadikusuma, 1992, *Bahasa Hukum Indonesia*, Alumni, Bandung.

H. Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani, 2014, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia : Buku Kedua*, Sinar Grafika, Jakarta.

Janus Sidabalok, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, cetakan III.

Lukman Santoso, 2011. *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Cet-1, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.

Mariam Darus Badruzaman. 1991, *Perjanjian Kredit Bank*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.

Marulak Pardede, 1998. *Likuidasi Bank Dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

M. Bahsan, 2007, *Hukum Jaminan dan Jaminan Kredit Perbankan Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Muchdarsyah Sinungan. 1993, *Manajemen Dana Bank*. Edisi Kedua. Bumi Aksara, Jakarta.

Muhammad Djumhana, 2003. *Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti., Bandung.

M. Nur Rasaid, 2003. *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003

M. Yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.

\_\_\_\_\_, 2006. *Arbitrase, Edisi Kedua*, Jakarta: Sinar Grafika.

Moh. Taufik Makarao, 2004, *Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata*, Rineka Cipta, Jakarta.

Nurnaningsih Amriani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata. Di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Hadari Nawawi, 2010. *Metode Penelitian Sosial*, Laksbang Grafika, Surabaya.

Henry Campbell Black, 1969, *Black's Law Dictionary*, St. Paul, Minn: West Publishing

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pusaka Utama, Jakarta

O.P. Simorangkir. 1986. *Seluk Beluk Bank Komersial*, cetakan kelima. Aksara Persada Indonesia, Jakarta.

Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Cetakan Ke-5, Jakarta, Prenada Media Group.

R. Subekti, 1979. *Hukum Perjanjian*, Penerbit PT. Intermasa, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 1989, *Hukum Acara Perdata*, Bina Cipta, Bandung.

\_\_\_\_\_, 1989, *Aneka Perjanjian*, Alumni, Bandung.

\_\_\_\_\_, 1981. *Arbitrase Perdagangan*, Bandung: Binacipta

Syahrial Abbas, 2009, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarata; Kencana Prenada Media Group

Subekti. 1991. *Jaminan-Jaminan untuk Pemberian Kredit menurut Hukum Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, Cetakan, III.

Sudaryanto, 1996. *Masalah Perlindungan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Menuruthukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Press.

Sutan Remi Sahdeni, 1983. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam perjanjian kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.

Suyud Margono, 2000, *ADR & Arbitrase-Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Bogor, Ghalia Indonesia.

Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1988, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta; Departemen Pendidikan dan Kebudayaan

Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung

Wirjono Prodjodikoro, 1984. *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Penerbit Sumur, Bandung

Zainal Arifin Hoesein, 2014, *Hukum dan Dinamika Sosial*, CV. Ramzy Putra Pertama, Jakarta

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kharisma Putra Utama. Jakarta.

## **B. Jurnal, Publikasi Ilmiah, dan Internet**

Abdurrahman dalam Fatahullah, Pluralitas Metode Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Di Indonesia, *Jurnal IUS, Vol II, Nomor 6, Desember 2014*

Chairil Susanto, Tinjauan Hukum Tentang Pengawasan Bank dan Perlindungan Nasabah Oleh Otoritas Jasa Keuangan, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Edisi 5, Volume 2, Tahun 2014*

Gentur Cahyo Setiono, Penyelesaian Kredit Bermasalah Dalam Perbankan, *Jurnal Yuris Vol 2, No. 1, April 2013*

Lukmanul Hakim, Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak nasabah dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Jurnal Keadilan Progresif Volume 6 Nomor 2 September 2015*

Muskibah, *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/43191-ID-analisis-mengenai-cara-penyelesaian-sengketa-konsumen.pdf> pada tanggal 16 Oktober 2018

Nani Triwahyuniati, *Pelaksanaan Analisis Pemberian Kredit di PT Bank Huga Cabang Semarang*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas diponegoro Semarang, 2008

Rakhmad.S, Aspek Hukum Kredit Bermasalah di PT. Bank International Indonesia cabang surabaya, *Jurnal Ilmu Hukum Pebruari 2011, Vol. 7, No. 13*

Suherman, Upaya Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Perbankan, **Jurnal Yuridis Vol. 4 No. 2, Desember 2017**

Talita Ambaranti, R.Suharto, Marjo, Tinjauan Yuridis Terhadap Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Diponegoro Law Journal Volume 5, Nomor 4, Tahun 2016, Fakultas Hukum*, Universitas Diponegoro

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang penyelesaian sengketa perbankan.