



IMPLIKASI HUKUM DUALISME PENGATURAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN DI INDONESIA

Farah Septiana Chelly, Nuzul Rahmayani & Kartika Dewi Irianto

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin

Email: f.schelly22@gmail.com , nuzullaw05@yahoo.co.id & tika.irianto86@gmail.com

Abstract

Consumer protection is currently getting a lot of attention because it involves rules for the welfare of the community, not only people who act as consumers who get consumer protection but also people who act as business actors who have the right to get protection, each of which has rights and obligations. . The government plays a role in regulating, supervising, and controlling, to create a conducive system that is interconnected with one another so that the goal of the welfare of the community at large can be achieved. The formulation of the problem that will be discussed is how to regulate consumer dispute resolution in the financial services sector in Indonesia, what are the legal implications of dualism in regulating consumer financial dispute resolution in the financial services sector in Indonesia. The type of research used in this paper is normative law search, namely legal research that examines the law that is used as a norm or rule that exists in society and becomes a reference for people to behave. The technique of collecting data and legal materials used in this research was collected by searching, namely library research, namely document studies carried out by reading, citing, and reviewing the legislation, or the relevant regulations. The difference in the definition of consumers in the UUPK and UUOJK causes different treatment in terms of legal protection for consumers in the financial services sector. The legal problems that arise are related to the regulations in the UUPK and POJK LAPS whether consumers in the service sector in resolving consumer disputes out of court must follow regulations in the financial services sector, namely through the Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector, or can still refer to the provisions of the UUPK by resolving consumer disputes related to services in the financial services sector through the Consumer Dispute Settlement.

Keywords: consumer protection, BPSK , LAPS

Abstrak

Perlindungan konsumen saat ini mendapatkan banyak perhatian, karena menyangkut aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat yang berperan sebagai konsumen yang mendapatkan perlindungan konsumen tetapi termasuk pula masyarakat yang berperan sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan yang mana masing-masing mempunyai hak dan kewajibannya. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Rumusan Masalah yang akan di bahas mengenai Bagaimanakah pengaturan

penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia, Bagaimanakah implikasi hukum dualisme pengaturan penyelesaian sengketa keuangan konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah Penelitian Hukum Normatif (normatif law search), yaitu penelitian hukum yang mengkaji hukum yang digunakan sebagai norma atau kaidah yang ada di masyarakat dan menjadi acuan masyarakat dalam berperilaku. Teknik pengumpulan data dan bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan penelusuran adalah Penelitian Kepustakaan (library research), yaitu studi dokumen dilakukan dengan cara membaca, mengutip, menelaah peraturan perundang-undangan, ataupun peraturan yang bersangkutan. Perbedaan definisi konsumen dalam UUPK dan UUOJK menyebabkan adanya perlakuan yang berbeda dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor jasa keuangan. Permasalahan hukum yang timbul terkait dengan adanya pengaturan dalam UUPK dan POJK LAPS apakah konsumen di bidang jasa dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan harus mengikuti aturan di sektor jasa keuangan, yakni melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, atau tetap dapat mengacu pada ketentuan UUPK dengan menyelesaikan sengketa konsumen yang berkaitan dengan jasa di sektor jasa keuangan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, BPSK, LAPS

A. PENDAHULUAN

Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.¹ Dalam rangka untuk mensejahterakan masyarakat baik konsumen maupun pelaku usaha adalah dengan diberlakukannya Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang merupakan payung hukum (umbrella act) perlindungan konsumen di Indonesia² yang disahkan pada 20 April 1999 namun berlaku secara efektif pada 20 April 2000.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.³ Selama ini, penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Dalam rangka mengatasi hal tersebut, maka diperlukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil dan efisien.⁴

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan khususnya dalam BAB VI yang memuat tentang perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan memberikan

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008 , hlm.1.

² Nurul Fibrianti , “Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi “, *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* , Vol. 1 No.1 Januari-Juni 2015, hlm. 212.

³ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 39.

⁴ Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2015, hlm. 11.

double protect kepada konsumen dalam melaksanakan kegiatan khususnya di sektor keuangan.

Dikeluarkannya Peraturan oleh Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang akhirnya memberikan batasan kewenangan terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Otoritas Jasa Keuangan menetapkan kebijakan bahwa setiap sector jasa keuangan memiliki satu LAPS.⁵

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa merupakan penyelesaian yang sangat baik dan damai yang menghasilkan kepuasan bagi semua pihak yang bersengketa yang dikenal dengan win-win solution.⁶

Mengenai kewenangan BPSK ataupun LAPS dalam menyelesaikan sengketa khususnya pada sektor jasa keuangan seringkali menimbulkan perdebatan karena masing-masing lembaga memiliki dasar yuridis yang berbeda-beda. Kemungkinan permasalahan dapat muncul apabila terjadi ketidakpuasan terhadap hasil dari penyelesaian sengketa oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang membuat konsumen kemudian beralih mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pembentukan LAPS Sektor Jasa Keuangan ini dinilai seolah-olah ingin mengurangi kewenangan dari BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen (khususnya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan). Bahkan hingga saat ini, tidak sedikit konsumen sektor jasa keuangan yang masih datang ke BPSK untuk meminta penyelesaian sengketa dan bukan datang ke LAPS Sektor Jasa Keuangan. Kondisi ini tentunya menunjukkan bahwa tujuan awal pembentukan LAPS Sektor Jasa Keuangan belum tercapai, bahkan malah menimbulkan dualisme dalam penyelesaian sengketa antara konsumen di sektor jasa keuangan dan pelaku usaha jasa keuangan.⁷

B. METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (*normatif law search*) karena merupakan penelitian hukum yang mengkaji hukum yang digunakan sebagai norma atau kaidah yang ada di masyarakat dan menjadi acuan masyarakat dalam berperilaku yang konsep kan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), menggunakan pendekatan: *statute approach*, *conceptual approach*, serta *analytical approach*. Teknik penelusuran bahan hukum menggunakan teknik studi dokumen, serta analisis kajian menggunakan analisis kualitatif.

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Keuangan Dalam Perjanjian Baku Dengan Klausula Eksonerasi", *Arena Hukum*, Volume 12, Nomor 2, Agustus 2019, hlm. 366.

⁶ Anita D.A Kolopaking, *asas iktikad baik dalam penyelesaian sengketa kontrak melalui Abitrasi*, Bandung: P.T Alumni, 2013, hlm.42.

⁷ Andryawan, "Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan", *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, Volume 1, Nomor 2, Oktober 2017, hlm. 483.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia

Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang dapat merugikan konsumen. Untuk melindungi konsumen dari situasi dan kondisi tersebut, akhirnya pemerintah membuat kebijakan yakni dengan membuat peraturan yang berkaitan dengan konsumen. Kebijakan pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya juga memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen yang berkaitan dengan produk jasa. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tentunya akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

Dalam rangka melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan, maka dikeluarkanlah peraturan pertama OJK yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen). Selanjutnya OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan .

Setelah dibentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan (SJK) terkadang menimbulkan pertanyaan di masyarakat apakah sengketa di sektor jasa keuangan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau masi menjadi kewenangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.⁹

Adanya ketidakjelasan yang terjadi setelah dibentuknya penyelesaian sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan, apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), masih terus memiliki wewenang untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak disebutkan secara tegas bahwa sengketa di sektor jasa keuangan harus diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

⁸ Dian Afrilia, "Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab Mutlak) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Simbur Cahaya*, Volume 24, Nomor 3, September 2017, hlm.4950.

⁹ Haerani, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Setelah Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)", *Unizar Lawreview*, Volume 4, Nomor 2, December 2021, hlm. 151.

2. Implikasi Hukum Dualisme Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia

Dualisme yang terjadi di antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan akhirnya menimbulkan ketidakjelasan dalam proses penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan khususnya di Indonesia yang pada akhirnya merugikan konsumen. Dualisme antara 2 pengaturan ini menimbulkan akibat:

a. Tumpang Tindih Pengaturan

Penunjukkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen ditunjuk secara langsung berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan hanya didasarkan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan tidak diperintahkan langsung oleh Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

Asas hukumnya bahwa jika terjadi konflik antara dua peraturan perundang-undangan yang tidak berkedudukan yang sama tetapi bertentangan satu sama lain maka berlakulah asas *lex superior derogat legi inferiori*. Jika dilihat dari asas *lex superior derogat legi feriori*, sehingga aturan yang dibawah tidak bertentangan dengan peraturan yang diatasnya. Artinya bahwa peraturan yang lebih rendah yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa jika bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dipakai.¹⁰

b. Tumpang Tindih Kewenangan

Dengan dikeluarkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan membuat adanya batasan dalam kewenangan terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Salah satu contohnya adalah pada bidang pembiayaan, pada Pasal 39 ayat 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 penyelesaian sengketa konsumen di sector jasa keuangan dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana yang terdapat di Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pada nyatanya terdapat perbedaan hirarki

¹⁰ Agus Suwondo, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 1, Nomor 1, September 2016, hlm. 16.

peraturan yang artinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen masih berwenang menyelesaikan sengketa konsumen lembaga pembiayaan sepanjang masih belum adanya pengaturan yang lebih khusus dalam Undang-Undang yang menyatakan pencabutan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa lembaga pembiayaan.

c. Disharmonisasi Pengaturan

Terjadinya ketidakselarasan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang mana mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk perlindungan konsumen. Seharusnya peraturan di sektor jasa keuangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan beserta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan seharusnya selaras dengan ketentuan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun dalam prakteknya kedua ketentuan perundang undang tersebut memiliki perbedaan terkait mengenai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan definisi konsumen pada dua pengaturan tersebut.

Dua Undang-Undang ini yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat semakin melindungi konsumen. Dalam melaksanakan prakteknya tidak semua konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan bukan pengertian konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni sebagai konsumen akhir.

d. Tidak Berjalan Lancar Proses Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan ini pada awalnya diperkirakan akan melengkapi kekurangan yang belum diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor jasa keuangan. Sehingga dalam hal ini antara Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat saling melengkapi satu sama lain, sehingga dapat lebih memberikan perlindungan kepada konsumen di sektor jasa keuangan.

Setelah berlaku 2 pengaturan terkait perlindungan konsumen terjadi permasalahan hukum yang timbul terkait dengan adanya pengaturan dalam UUPK dan POJK LAPS apakah konsumen di bidang jasa dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan harus mengikuti aturan di sektor jasa keuangan, yakni melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, atau tetap dapat

mengacu pada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan menyelesaikan sengketa konsumen yang berkaitan dengan jasa di sektor jasa keuangan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal ini mengingat bahwa pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai barang dan/atau jasa yang di dalamnya khususnya yang berkaitan dengan jasa di dalamnya juga terdapat konsumen di sektor jasa keuangan antara lain konsumen perbankan, pembiayaan dan Asuransi.

Dualisme yang ada pada pengaturan untuk penyelesaian sengketa ini antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai badan untuk menyelesaikan sengketa dengan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan sebagai Lembaga yang bertugas menangani penyelesaian sengketa konsumen terkhusus di sector jasa keuangan menyebabkan masyarakat yang berperan sebagai konsumen menjadi bingung karena dimana mereka harus menyelesaikan sengketa yang mereka hadapi. Di sisi lain masyarakat belum tentu tau perbedaan kewenangan antara 2 lembaga tersebut.

D. PENUTUP

Pengaturan Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Indonesia adalah Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan tindakan yang dapat merugikan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai peraturan yang melindungi hak konsumen telah menentukan suatu lembaga yang terdapat pada Pasal 1 angka 11 UUPK yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Otoritas Jasa Keuangan mengemban tugas yang sangat penting untuk dapat mengedepankan pula perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam rangka melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan, maka dikeluarkanlah peraturan pertama OJK yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen). Implikasi Hukum Dualisme Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan di Indonesia adalah Mengingat bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen berlaku dua pengaturan yaitu antara Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Hal ini menimbulkan terjadinya tumpang tindih pengaturan antara UUPK dan UUOJK, tumpang tindih kewenangan antar dua lembaga, disharmonisasi pengaturan, dan tidak berjalan lancarnya proses perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anita D.A Kolopaking, *asas iktikad baik dalam penyelesaian sengketa kontrak melalui Arbitrase*, Bandung: P.T Alumni, 2013.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008.
- Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2015.
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.

Jurnal:

- Agus Suwondo, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 1, Nomor 1, September 2016.
- Andryawan, "Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan", *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, Volume 1, Nomor 2, Oktober 2017.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Keuangan Dalam Perjanjian Baku Dengan Klausula Eksonerasi", *Arena Hukum*, Volume 12, Nomor 2, Agustus 2019.
- Dian Afrilia, "Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab Mutlak) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Simbur Cahaya*, Volume 24, Nomor 3, September 2017.
- Haerani, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Setelah Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)", *Unizar Lawreview*, Volume 4, Nomor 2, December 2021.
- Nurul Fibrianti, "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi ", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1 No.1 Januari-Juni 2015.