

**KONSUMEN DAN PROMOSI KARTU DEBET:
Studi terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surakarta
Nomor 01-02/Jk/II/2014/Bpsk.Ska dalam Sengketa Konsumen
Tentang Kartu BPD Card Gold**

NASKAH PUBLIKASI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan guna
mencapai derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun oleh:

WULAN KUSUMANINGGALIH
C 100100139

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada :

Hari : Senin

Tanggal : 16 Maret 2015

Dewan Penguji :

Ketua : Kelik Wardiono, S.H., M.H.

()

Sekretaris : Muhammad Sandjaja, S.H., M.Hum.

()

Anggota : Darsono, S.H., M.H.

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta


Dr. NATANGSA SURBAKTI, S.H., M.Hum.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) Untuk mendeskripsikan pertimbangan hukum dari Majelis BPSK Surakarta dalam memeriksa dan menyelesaikan sengketa tentang Kartu BPD Card Gold antara konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah; 2) Untuk mendeskripsikan amar putusan dari Majelis BPSK Surakarta dalam memeriksa dan menyelesaikan sengketa tentang Kartu BPD Card Gold antara konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. Penelitian ini termasuk jenis penelitian yuridis normatif yaitu kesesuaian dan ketepatan putusan yang dijatuhkan BPSK Surakarta dalam sengketa konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah ditinjau berdasarkan UUPK. Sumber data menggunakan data sekunder berupa Putusan BPSK. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pertimbangan Majelis BPSK Surakarta mengenai kewenangan BPSK untuk memeriksa sengketa konsumen adalah kewenangan absolut BPSK menyelesaikan sengketa konsumen serta kewenangan BPSK untuk memeriksa dan memutuskan gugatan immaterial. Selanjutnya dalam pokok sengketa, pertimbangan Majelis BPSK mencakup ada atau tidaknya pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK, tuntutan ganti rugi materiil, tuntutan kepada pelaku usaha untuk melakukan perbuatan tertentu, serta tuntutan ganti rugi immateriil; 2) Amar putusan dari Majelis BPSK Surakarta dalam memeriksa dan menyelesaikan sengketa tentang Kartu BPD Card Gold antara konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah adalah mengabulkan permohonan Pengadu (konsumen) untuk sebagian telah sesuai Pasal 8 (1) huruf f UUPK. Sesuai pula dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK yang mewajibkan Pelaku Usaha untuk bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi.

Kata Kunci: promosi perbankan, sengketa konsumen, BPSK

ABSTRACT

The purpose of this study was to: 1) To describe the legal reasoning of the Tribunal BPSK Surakarta in examining and resolving disputes about BPD Card Gold Card between consumers against PT. BPD Jateng; 2) To describe the verdict of the Assembly BPSK Surakarta in examining and resolving disputes about BPD Card Gold Card between consumers against PT. BPD Jateng. This research is a normative juridical research, namely the suitability and appropriateness of the decision handed down BPSK Surakarta in consumer disputes against PT. BPD Jateng reviewed by UUPK. Source of data using secondary data from BPSK Decision. Data were analyzed using qualitative analysis. The results showed that: 1) Consideration Assembly BPSK BPSK Surakarta regarding authority to examine consumer disputes is the absolute authority of BPSK resolve consumer disputes and BPSK authority to hear and determine claims immaterial. Furthermore, the subject of dispute, BPSK Assembly consideration include whether or not a violation of Article 8 (1) f of UUPK, material compensation claims, demands on businesses to perform certain acts, as well as claims for compensation immaterial; 2) The decision of the Assembly BPSK Amar Surakarta in examining and resolving disputes about BPD Card Gold Card between consumers against PT. BPD Jateng was granted the request of the Complainants (consumers) for the majority has in accordance with Article 8 (1) f UUPK. Also in accordance with Article 19 paragraph (1) of UUPK, which requires business communities to take responsibility and provide compensation.

Keywords: promotion of banking, consumer disputes, BPSK

PENDAHULUAN

Konsumen selama ini menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung.¹

Konsumen yang merasa dirugikan karena memakai produk / jasa pelaku usaha hanya disediakan satu instrumen hukum untuk menuntut hak-haknya tersebut yaitu konsumen hanya bisa mengajukan gugatannya melalui pengadilan saja, namun dengan lahirnya undang-undang perlindungan konsumen sekarang ini, konsumen telah diberikan instrumen baru dalam membela hak-hak konsumen yang dilanggar. Di dalam undang-undang perlindungan konsumen tersebut telah disediakan instrumen baru bagi konsumen sebagai media untuk menuntut segala bentuk kerugian yang dialami konsumen akibat dari memakai / menggunakan produk pelaku usaha kepada suatu lembaga yang berbentuk sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau lebih dikenal dengan BPSK.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan berdasarkan Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang

¹ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, hal. 1.

Ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman. Sehingga para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa bisa secara suka rela mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk dengan semangat untuk memberikan perlindungan konsumen. Pengertian Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka (1) UUPK menyebutkan bahwa: *"Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen"*. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.²

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang yang pada intinya adalah penanganan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, konsultasi, pengawasan, melaporkan pada penyidik, menerima pengaduan, meneliti dan memeriksa sampai kepada menjatuhkan putusan terhadap sengketa konsumen.

Namun realita yang terjadi, putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengenai sengketa konsumen belum dapat memenuhi hak-hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Hal tersebut dapat dilihat dari putusan BPSK Surakarta Nomor 01-02/JK/II/2014/BPSK.Ska tentang sengketa konsumen kartu BPD *Card Gold*. Dalam putusan tersebut BPSK Surakarta tidak mengabulkan permohonan konsumen mengenai gugatan ganti rugi material dan ganti rugi

² Janus Sidabolok, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, Hal. 17.

immateriil yang diajukan oleh konsumen kepada Bank BPD sebesar Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Alasan BPSK Surakarta tidak mengabulkan gugatan ganti rugi material dan ganti rugi immaterial yaitu majelis berpendapat bahwa BPSK hanya diberi kewenangan untuk memeriksa dan memutuskan tuntutan ganti-rugi materiil (kerugian yang nyata-nyata diderita oleh konsumen) dan tidak meliputi gugatan ganti-rugi immaterial.

Hal tersebut jelas bertentangan dengan ketentuan Pasal 8 dan Pasal 60 UUPK. Dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f dinyatakan bahwa: *‘Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut’* Sedangkan dalam Pasal 60 dinyatakan bahwa:

(1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.

(2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus juta rupiah).

(3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Penolakan pengajuan gugatan ganti rugi yang dilakukan oleh BPSK Surakarta juga bertentangan dengan Pasal 52 Undang-Undang yang mengatur tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih jauh dan mengangkat kasus tersebut dalam pembahasan skripsi yang berjudul: “KONSUMEN DAN PROMOSI KARTU DEBIT: Studi terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Surakarta Nomor 01-02/Jk/Ii/2014/Bpsk.Ska dalam Sengketa Konsumen Tentang Kartu BPD Card Gold”.

Permasalahan dalam penelitian ini *Pertama*, Bagaimanakah pertimbangan hukum dari Majelis BPSK Surakarta dalam memeriksa dan menyelesaikan sengketa tentang Kartu BPD Card Gold antara konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah? *Kedua*, Bagaimanakah amar putusan dari Majelis BPSK Surakarta dalam memeriksa dan menyelesaikan sengketa tentang Kartu BPD Card Gold antara konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah?

Tujuan penelitian ini adalah *pertama*, untuk mendeskripsikan pertimbangan hukum dari Majelis BPSK Surakarta dalam memeriksa dan menyelesaikan sengketa tentang Kartu BPD Card Gold antara konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. *Kedua*, untuk mendeskripsikan amar putusan dari Majelis BPSK Surakarta dalam memeriksa dan menyelesaikan sengketa tentang Kartu BPD Card Gold antara konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.

Manfaat penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu hukum pada umumnya dan khususnya dalam bidang perlindungan konsumen. Selain itu dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi para Ahli Hukum, Praktisi, Pelaku Usaha dan BPSK berupa gambaran yang jelas secara langsung dari praktek tentang seluk beluk suatu putusan BPSK dalam suatu sengketa konsumen.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan doktrinal yang normatif yang berupa inventarisasi peraturan perundang-undangan dan pengkajian terhadap taraf sinkronisasi baik yang vertikan maupun yang horizontal. Penelitian ini dilakukan berkenaan dengan kesesuaian dan ketepatan putusan yang dijatuhkan BPSK Surakarta dalam sengketa konsumen

melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tipe kajian dalam penelitian ini bersifat deskriptif, yang menggambarkan tentang pertimbangan hukum dari Majelis BPSK Surakarta dalam memeriksa dan menyelesaikan sengketa tentang Kartu BPD Card Gold antara konsumen melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.

Sumber data diperoleh dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surakarta Nomor 01-02/Jk/Ii/2014/Bpsk.Ska. Metode pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan. Data yang telah terkumpul dan telah diolah akan dibahas dengan menggunakan metode normatif kualitatif. Pembahasan pada tahap awal dilakukan dengan cara melakukan inventarisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan persoalan yang menjadi objek kajian. Sedangkan untuk tahap kedua akan dilakukan pembahasan yang berupa pengujian terhadap tarafsionkronisasi, antara berbagai data sekunder (peraturan perundang-undangan) yang telah diinventarisir, yang menjadi objek penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kewenangan BPSK untuk Memeriksa Sengketa yang Terjadi

Majelis BPSK menyatakan bahwa dalam kasus ini terdapat sengketa konsumen, sehingga BPSK Kota Surakarta, memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutuskan kasus ini. Bahwa apakah dengan adanya sengketa konsumen tersebut, konsumen benar-benar dirugikan atau tidak, sudah merupakan pokok perkara, maka tentang hal tersebut akan dipertimbangkan pada bagian menimbang pokok perkara.

Pertimbangan majelis BPSK yang menyatakan bahwa dalam kasus ini terdapat sengketa konsumen, sehingga BPSK Kota Surakarta, memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutuskan kasus ini. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat 1 UUPK yang menyatakan: "Setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat Pelaku Usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha atau melalui Peradilan yang berada di lingkungan Peradilan Umum". Selanjutnya apakah dengan adanya sengketa konsumen tersebut, konsumen benar-benar dirugikan atau tidak, sudah merupakan pokok perkara, maka tentang hal tersebut akan dipertimbangkan pada bagian menimbang pokok perkara.

Kewenangan BPSK untuk memeriksa Sengketa Konsumen

Majelis BPSK menyatakan bahwa pihak Teradu telah salah dalam menafsirkan maksud dari Pasal 45 ayat 1 UUPK. Hal ini karena Pasal tersebut tidak mengatur tentang persoalan kewenangan absolut antara BPSK (atau yang didalam Pasal 45 ayat (1) disebut dengan istilah: "melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara Konsumen"), dengan Pengadilan Negeri (PN), akan tetapi menetapkan bahwa konsumen yang dirugikan, dapat memilih, untuk menyelesaikan sengketanya melalui BPSK atau melalui PN. Artinya dasar pengajuan eksepsi Teradu yang menyatakan bahwa seharusnya sengketa ini menjadi kewenangan sepenuhnya dari Pengadilan Umum/Pengadilan Negeri, atau dengan perkataan lain bukan merupakan kewenangan BPSK, tidak dapat diberarkan, sehingga dengan demikian BPSK berwenang untuk memeriksa dan memutus perkara ini.

Kewenangan BPSK untuk memeriksa dan memutuskan gugatan Immaterial

Majelis BPSK menyatakan bahwa Pengadu telah salah menafsirkan maksud Pasal 60 UUPK, dengan mencampur adukkan, tanggung jawab perdata bagi pelaku usaha sebagaimana yang ditetapkan dalam pasal 19 UUPK, dengan tanggung jawab administrasi sebagaimana yang ditetapkan dalam Pasal 60 UUPK. Bahwa ketentuan sanksi administratif, sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 60 UUPK, tidak berhubungan dengan Pasal 19 (1) (2) jo Pasal 23 UUPK yang menetapkan tentang tanggung jawab keperdataan bagi pelaku usaha, yang dapat digugat oleh konsumen.

Ada atau tidaknya pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Majelis BPSK menyatakan bahwa Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Surakarta tidak memberikan pelayanan secara maksimal sebagai Pengadu sebagai nasabah berdasarkan pasal 8 (1) huruf f Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Majelis BPSK menyatakan bahwa dengan adanya merchant yang tidak bersedia menerima pembayaran melalui EDC BCA dengan Kartu Bank Jawa Tengah, maka pelaku usaha telah melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK.

Pertimbangan majelis BPSK yang menyatakan bahwa dengan adanya merchant yang tidak bersedia menerima pembayaran melalui EDC BCA dengan Kartu Bank Jawa Tengah, maka pelaku usaha telah melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK yang menyatakan “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak

sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.”

Tuntutan ganti rugi materiil

Majelis BPSK menyatakan bahwa kerugian yang dialami Pengadu dengan membayar biaya administrasi tersebut, adalah kerugian yang ditimbulkan karena Pengadu telah melaksanakan kewajiban yang muncul dari Perjanjian Pembukaan ATM BPD Card, bukan karena Teradu telah melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK. Bahwa oleh karena berbagai hubungan hukum dengan berbagai akibat hukumnya yang muncul dari Perjanjian Pembukaan ATM BPD Card, bukan merupakan pokok yang disengketakan dalam perjanjian ini, maka pengajuan gugatan ganti rugi yang mendasarkan pada Perjanjian Pembukaan ATM BPD Card tidak dapat diterima, dan oleh karenanya ditolak.

Tuntutan Kepada Pelaku Usaha Untuk Melakukan Perbuatan Tertentu

Majelis BPSK tidak mengabulkan tuntutan Pengadu kepada Pelaku Usaha untuk melakukan perbuatan tertentu. Hal ini sesuai dengan Pasal 47 UUPK yang menetapkan bahwa: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Tuntutan kepada pelaku usaha untuk melakukan perbuatan tertentu telah dipertimbangkan Majelis BPSK dengan memasukkannya dalam pertimbangan point C tentang Tuntutan Kepada Teradu (Pelaku Usaha) untuk Melakukan Perbuatan

Tertentu. Majelis BPSK berpendapat bahwa tuntutan tersebut tidak dapat diterima. Argumen yang diajukan adalah bahwa tidak diterimanya Pengadu untuk melakukan pembayaran dengan mempergunakan Kartu BPD Jawa Tengah Gold di merchant tertentu, bukan disebabkan karena tidak adanya stiker BPD di setiap meja kasir pemilik toko dan/atau pusat pembelanjaan, akan tetapi karena tidak bersedianya merchant menerima pembayaran, karena kebijakan internal atau ketidaktahuan (staf) merchant.

Tuntutan Ganti Rugi Immateriil

Majelis BPSK menyatakan bahwa tuntutan immateril yang diajukan oleh Pengadu, dinyatakan tidak dapat diterima (ditolak). Majelis berpendapat bahwa BPSK hanya diberi kewenangan untuk memeriksa dan memutuskan tuntutan ganti-rugi materiil (kerugian yang nyata-nyata diderita oleh konsumen) dan tidak meliputi gugatan ganti-rugi immaterial. Hal ini sudah sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) UUPK, yang menetapkan: “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Amar Putusan dari Majelis BPSK Surakarta dalam Memeriksa dan Menyelesaikan Sengketa Tentang Kartu BPD *Card Gold* antara Konsumen Melawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah

Putusan Majelis BPSK mengabulkan gugatan dari Pengadu untuk sebagian sesuai dengan tuntutan Pengadu. Sedangkan tuntutan untuk melakukan perbuatan tertentu dan ganti rugi immateriil yang tidak dikabulkan sesuai dengan pembelaan

yang diajukan Pelaku Usaha (Advokat). Pertimbangan-pertimbangan yang digunakan majelis BPSK merupakan jiwa dan intisari putusan. Pertimbangan majelis dapat berisi analisis, argumentasi, pendapat atau kesimpulan hukum dari hakim yang memeriksa perkara. Pertimbangan hakim harus dikemukakan analisis yang jelas berdasarkan ketentuan pembuktian yang meliputi: Apakah alat bukti yang diajukan Penggugat dan Tergugat memenuhi syarat formil dan materiil, alat bukti pihak mana yang mencapai batas minimal pembuktian, dalil gugatan apa saja dan dalil bantahan apa saja yang terbukti, serta sejauh mana nilai kekuatan pembuktian yang dimiliki para pihak.³

PENUTUP

Simpulan

Pertama, pihak BPD Jateng harus mengevaluasi sistem promosinya dengan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian antara promosi dengan kesiapan layanan perbankan di Lapangan. Hal ini agar hak-hak konsumen dalam menerima informasi iklan yang benar, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan;

Kedua, pihak BPD Jateng selaku pelaku usaha juga harus mengetahui bahwa setiap perjanjian yang telah dibuat adalah mengikat bagi para pihak yang membuatnya, termasuk dalam brosur promosi. Oleh karena itu, apabila pelaku usaha mengeluarkan brosur sebagai bentuk media promosi atau iklan, perlu diperhatikan bahwa informasi yang terdapat di dalam brosur tersebut memuat hal yang sesuai dengan kondisi yang ada sebenarnya sehingga tidak akan merugikan kedua belah pihak. Bagi konsumen, penelitian ini menjadi bahan masukan mengenai hak-hak

³ M. Yahya Harahap. 1997. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Citra Aditya Bakti, hal. 88

konsumen. Jika konsumen merasa dirugikan dapat menggugat melalui BPSK atau melalui pengadilan.

Saran

Pertama, pihak BPD Jateng harus mengevaluasi sistem promosinya dengan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian antara promosi dengan kesiapan layanan perbankan di Lapangan. Hal ini agar hak-hak konsumen dalam menerima informasi iklan yang benar, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan.

Kedua, pihak BPD Jateng selaku pelaku usaha juga harus mengetahui bahwa setiap perjanjian yang telah dibuat adalah mengikat bagi para pihak yang membuatnya, termasuk dalam brosur promosi. Oleh karena itu, apabila pelaku usaha mengeluarkan brosur sebagai bentuk media promosi atau iklan, perlu diperhatikan bahwa informasi yang terdapat di dalam brosur tersebut memuat hal yang sesuai dengan kondisi yang ada sebenarnya sehingga tidak akan merugikan kedua belah pihak.

Ketiga, bagi konsumen, penelitian ini menjadi bahan masukan mengenai hak-hak konsumen. Jika konsumen merasa dirugikan dapat menggugat melalui BPSK atau melalui pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, M. Yahya. 2008, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*. Cet. Ketujuh. Jakarta: Sinar Grafika
- Janus Sidabolok, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti

- Makarao, Moh. Taufik. 2004, *Pokok-pokok Hukum Acara Perdata*, cet. I, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Margono, Suyud. 2000, *APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution, AZ. 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Daya Widya
- Nugroho, Susanti Adi. 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: :Kencana Prenada Media Group
- Suherman, Ade Maman. 2004, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum dala Ekonomi Global*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sulaiman, Abdul Wahab Ibrahim Abu. 2006, *Banking Cards Syariah, Kartu debit dan Debit Dalam Perspektif Fiqih*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,
- Susanto, Happy. 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia
- Sutedi, Adrian. 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK.