

PERLINDUNGAN KONSUMEN PERBANKAN DI INDONESIA

(Studi Kasus pada Bank Global)

Djoko Setyo Hartono

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang

Abstrak

Konsumen dan produsen adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda. Konsumen membutuhkan produk hasil kegiatan produsen tapi kegiatan produsen itu akan mubazir apabila tidak ada konsumen yang membeli hasil usahanya. Produsen akan mencapai keseimbangan apabila mereka telah dapat menghasilkan keuntungan yang maksimal, sedangkan konsumen akan mencapai tingkat keseimbangan apabila dapat mencapai kepuasan tertinggi dalam konsumsinya. Namun tak jarang terjadi konsumen merasa kecewa setelah membeli atau mengkonsumsi barang maupun jasa, akibatnya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Ketidaksesuaian ini dapat berupa perbedan antara realita dengan promosinya atau juga karena kekurangan kemampuan konsumen dalam memahami trik-trik produsen dalam menawarkan barang atau jasa. Dalam hal ini masyarakat Indonesia yang tidak lain adalah konsumen, mempunyai posisi yang paling dirugikan.

Kata Kunci : konsumen, produsen, barang, jasa

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang memerlukan hubungan satu sama lain dan menjalin ikatan dengan manusia lain. Ikatan atau organisasi terkecil yang ada dalam masyarakat disebut keluarga dan ikatan atau organisasi yang paling besar disebut negara. Ikatan yang ada menimbulkan suatu pengaturan dalam masyarakat yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing individu, yang dikenal dengan sebutan hukum. “**Ubi Societas, Ubi ius**”, sebagaimana yang dikatakan Cicero (tahun 106-43 SM). Selain itu Prof.Dr.Mr.L.J. Van Apeldoorn mengatakan: “Hukum terdapat di seluruh dunia dimana ada suatu masyarakat manusia”

Negara sebagai salah satu bentuk ikatan manusia, pada masa kini memiliki fungsi dan peran terhadap masyarakat bukan hanya sekedar menjaga ketertiban dan keamanan saja tetapi lebih luas yaitu memberikan kesejahteraan kepada masyarakat atau dikenal juga dengan negara kesejahteraan. Dalam melaksanakan konsep negara kesejahteraan ini, perlindungan bagi warga

baik sebagai individu maupun sebagai kelompok merupakan sisi yang penting, karena tanpa ada perlindungan yang menimbulkan rasa aman bagi rakyat tidak mungkin tercapai suatu kesejahteraan bagi masyarakat.

Pembangunan Nasional Indonesia bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil spiritual dalam era demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen IV alinea keempat menegaskan bahwa tujuan nasional bangsa Indonesia antara lain adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum.

Pembangunan nasional merupakan usaha peningkatan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia yang dilakukan secara berkelanjutan, berlandaskan kemampuan nasional, dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Untuk mewujudkan pembangunan nasional tersebut dibutuhkan kerjasama antara penyelenggara negara dengan seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Konsumen dan produsen adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda. Konsumen membutuhkan produk hasil kegiatan produsen tapi kegiatan produsen itu akan mubazir apabila tidak ada konsumen yang membeli hasil usahanya. Produsen akan mencapai keseimbangan apabila mereka telah dapat menghasilkan keuntungan yang maksimal, sedangkan konsumen akan mencapai tingkat keseimbangan apabila dapat mencapai kepuasan tertinggi dalam konsumsinya. Namun tak jarang terjadi konsumen merasa kecewa setelah membeli atau mengonsumsi barang maupun jasa, akibatnya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Ketidaksesuaian ini dapat berupa perbedaan antara realita dengan promosinya atau juga karena kekurangmampuan konsumen dalam memahami trik-trik produsen dalam menawarkan barang atau jasa. Dalam hal ini masyarakat Indonesia yang tidak lain adalah konsumen, mempunyai posisi yang paling dirugikan.

Gerakan perlindungan konsumen di dunia Internasional dimulai sejak kurun waktu tahun 1881-1914, yang dipicu oleh histeria massal akibat novel karya **Upton Sinclair**, berjudul *The Jungle*, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan. Pada tanggal 15 Maret 1962 Presiden JF Kennedy dalam pidato kenegaraannya mengemukakan empat hak dasar konsumen, yaitu: hak peroleh keamanan,

hak memilih, hak mendapat informasi dan hak yang didengar. Sedangkan Masyarakat Ekonomi Eropa menyepakati lima hak konsumen, yaitu: hak perlindungan kesehatan dan keamanan, hak perlindungan kepentingan ekonomi, hak mendapat ganti rugi, hak atas penerangan dan hak untuk didengar. Perhatian terhadap gerakan perlindungan hak-hak konsumen juga mendapat pengakuan dan dukungan dari Dewan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dengan dikeluarkannya Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Nomor A/Res/39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen, Indonesia pun terikat pada resolusi itu.

Setelah pemerintah Republik Indonesia meratifikasi *Agreement Establishing the World Trade Organization* melalui Undang-Undang Nomor 7 tahun 1994, maka ada kewajiban bagi Indonesia untuk mengikuti standar-standar hukum yang berlaku dan diterima luas oleh negara-negara anggota WTO (*World Trade Organization*), salah satu diantaranya adalah eksistensi undang-undang perlindungan konsumen.

Segegap aspek dan unsur yang berhubungan dan mempunyai kaitan dengan orang banyak, akan dilindungi oleh hukum demi kepentingan masyarakat tersebut sehingga akan memberikan jaminan terhadap keamanannya dan ketertibannya. Ini sesuai dengan pendapat **Lawrence Rosen** yang menyatakan salah satu fungsi hukum dalam penggunaannya ialah sebagai suatu pencerminan dari konsepsi-konsepsi yang berbeda mengenai ketertiban masyarakat dan kesejahteraan sosial yang berhubungan dengan pernyataan dan perlindungan kepentingan masyarakat.

Menurut **Soenarjati Hartono** tugas bidang hukum khususnya bidang ekonomi, adalah menciptakan keseimbangan baru antara kepentingan konsumen, para pengusaha, masyarakat dan pemerintah karena keseimbangan-keseimbangan lama telah mengalami perombakan dan perubahan. Maka pada tanggal 20 April 1999, Pemerintah Transisi Habibie menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan harapan terwujud wacana baru hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata ekonomi kerakyatan.

Salah satu wujud keberpihakan pada konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tertuang dalam Pasal 8 yang memuat hak-hak konsumen, antara lain: hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, hak memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut

dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan dijanjikan, hak atas informasi yang benar dalam, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan dan dilayani secara jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pemerintah telah menyadari kebutuhan masyarakat akan adanya bank dan lembaga keuangan yang aman dan terpercaya, sehingga dalam penyediaan dan pelayanan bank dan lembaga keuangan bagi masyarakat telah ditangani oleh suatu badan pemerintah. Badan pemerintah yang menangani masalah tersebut adalah Bank Indonesia dan Departemen Keuangan.

Ada dua macam lembaga keuangan di Indonesia, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank yang mempunyai fungsi sama yaitu menarik dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kembali ke masyarakat.

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-undang Republik Indonesia No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa pengertian Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berdasarkan Keppres 26 tahun 1998 tentang program penjaminan pemerintah, ditegaskan bahwa seluruh dana pihak ketiga dalam bentuk tabungan dan deposito di perbankan dijamin oleh pemerintah.

Namun demikian dalam kenyataannya yang terjadi pada kasus bank Global sejak delapan bulan semenjak peristiwa pencabutan izin PT. Bank Global International Tbk pada tanggal 13 Januari 2005 oleh Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI Nomor.7/2/KEP/GBI/2005, nasib nasabah banyak yang menggantung di Departemen Keuangan (Depkeu) tanpa kepastian. Ibarat luka lama, kasus ini semakin menegaskan makin matinya gerakan perlindungan konsumen di Indonesia.

Posisi nasabah yang lemah, semakin tidak berdaya dengan adanya kelambanan dari pemerintah untuk mengatasi masalah yang dihadapi nasabah, dimana control nasabah terhadap dana

milik mereka hanya sampai teller saja. Tidak direalisasinya penjaminan yang 100% terhadap dana milik nasabah tentu akan merugikan nasabah.

Nasabah bank sebagai salah satu unsur masyarakat memiliki hak yang harus dilindungi. Perlindungan tersebut haruslah memiliki kekuatan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan dan dapat melindungi kepentingan nasabah.

Ketidakpuasan nasabah bank Global terhadap Pemerintah dikarenakan keinginan mereka mendapatkan kejelasan nasib dana mereka. Masalah dicabutnya izin Bank Global oleh BI menjadi sumber kerugian bagi nasabah Bank Global karena dana mereka belum dikembalikan oleh Pemerintah sebagai penjamin dan yang paling bertanggungjawab.

Adanya reaksi dan ketakutan nasabah akibat lambannya tindakan yang harus dilakukan oleh pemerintah mengakibatkan nasabah mengadukan nasibnya kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen, hal tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara masyarakat sebagai nasabah dengan bank sebagai lembaga keuangan yang berada dibawah payung pengawasan BI dan Depkeu selaku pengawas dan regulator yang menjalankan fungsi pengawasan secara legal.

Permasalahan

Upaya apa saja yang dapat dilakukan eks nasabah Bank Global dalam menuntut haknya sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Pembahasan

Upaya yang dapat dilakukan nasabah eks Bank Global dalam menuntut haknya sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kata Bank berasal dari bahasa Italia *banco* yang artinya meja atau bangku yang digunakan sebagai tempat penitipan dan penukaran uang di pasar. Dalam bukunya Manajemen Perbankan, H. Malayu Hasibuan menyebutkan bahwa:

“Bank merupakan perusahaan dinamis yang mendorong pertumbuhan perekonomian nasional. Usaha bank bukan saja sebagai penyimpan dan pemberi kredit, tetapi juga pencipta alat-alat pembayaran, stabilisasi moneter dan dinamisator pertumbuhan perekonomian suatu negara.”

Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai peran yang sangat besar dalam pembangunan, yaitu sebagai lembaga lalu lintas kredit . lembaga keuangan pada dasarnya adalah

lembaga yang menjadi perantara dari pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.

Menurut pasal 3 Undang-undang No10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan bahwa fungsi utama pertumbuhan Indonesia adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat.

Karena itu perbankan menempati posisi yang strategis dalam pembangunan dan perekonomian negara serta dalam pembagian pendapatan di dalam masyarakat .Dalam kebijakan pemberian kreditnya perbankan memegang peranan yang sangat penting karena turut menentukan pembagian pendapatan masyarakat dan corak masyarakat dimasa yang akan datang.

Dalam pasal 2 Undang-undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berazaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998 tentang program penjaminan pemerintah ditegaskan bahwa seluruh dana pihak ketiga dalam bentuk tabungan dan deposito di perbankan dijamin oleh Pemerintah.

Namun apabila pemerintah belum melaksanakan tanggungjawabnya sebagaimana yang diamanatkan Keppres 26 tahun 1998 tersebut, maka nasabah yang notabene adalah konsumen yang telah menggunakan jasa perbankan dapat meminta perlindungan konsumen.

Ruang lingkup perlindungan konsumen merupakan topik sangat luas, mencakup apa saja yang memungkinkan berpengaruh negatif terhadap kesejahteraan konsumen. Pengaruh negatif itu mulai dari ketidakadilan dalam bertransaksi sampai kepada masalah keselamatan fisik konsumen, termasuk pemberian informasi yang benar, jujur dan bertanggungjawab.

Sebagai sebuah peraturan perundang-undangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen minimum mampu melindungi konsumen dalam tiga hal pokok seperti, melindungi konsumen sebelum terjadinya transaksi (pra-transaksi), melindungi konsumen pada saat terjadinya transaksi dan melindungi konsumen sesudah terjadinya transaksi.

Berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka jika konsumen merasa bahwa hak-haknya tersebut tidak dapat dipenuhi oleh pihak produsen/ pelaku usaha, maka konsumen dapat melakukan tindakan sebagai berikut :

1. Mengadu langsung kepenjual/ produsen
2. Mengadu ke instansi pemerintah yang berwenang
3. Menulis keluhan di surat pembaca di surat kabar
4. Mengadu ke lembaga konsumen

Keempat upaya tersebut diatas telah dilakukan seluruhnya oleh eks nasabah Bank Global. Mulai dari mengadu ke pimpinan Bank, mengadu ke BI dan Depkeu , menulis di surat pembaca baik cetak maupun internet juga telah mengadu ke lembaga perlindungan konsumen.

Apabila pelaku usaha tidak memenuhi ketentuan yang berlaku sehingga merugikan konsumen baik secara fisik maupun mental, maka konsumen dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha, berdasar Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Perbuatan pelaku usaha yang melanggar ketentuan berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dikenai sanksi pidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Terhadap sanksi pidana dapat dijatuhkan hukuman tambahan berupa : perampasan barang tertentu; pengumuman keputusan hakim; pembayaran ganti rugi; perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen; kewajiban penarikan barang dari peredaran dan pencabutan ijin usaha.

Dalam kasus Bank Global, karena ketidaksanggupannya mencukupi ratio kecukupan modal (CAR) dan juga terus mengalami kekurangan modal, maka pemerintah telah mencabut izin usahanya.

Selanjutnya adanya pencabutan izin usaha Bank global tersebut, maka pemerintahlah yang paling bertanggungjawab untuk mengambil alih kasus ini terutama dalam hal pengembalian dana nasabah yang berupa tabungan dan deposito, sesuai dengan Keppres 26 tahun 1998.

Terhadap masalah ini, maka nasabah eks Bank Global dapat pula melakukan upaya hukum sebagai berikut: Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menurut para pakar dapat dikatakan sebagai terobosan hukum, yaitu (1) *small claim*, (2) *class action* dan (3) *legal standing* bagi lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Smaal claim adalah jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen, sekalipun dilihat secara ekonomis, nilai gugatannya sangat kecil. Ada tiga alasan fundamental mengapa *small claim* diijinkan dalam perkara konsumen yaitu : (1) kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya, (2) keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin dan (3) untuk menjaga integritas badan-badan peradilan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ada satu unit yang disebut sebagai Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), yang tidak memiliki wewenang untuk menggugat mewakili konsumen, perwakilan ini justru diserahkan kepada kelompok konsumen atau lembaga swadaya masyarakat.

Class Action atau gugatan kelompok adalah pranata hukum yang berasal dari sistem *common law*. Walaupun demikian, di banyak negara penganut sistem *civil law* prinsip tersebut termasuk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasikan gugatan kelompok ini dalam Pasal 46 ayat 1 (b), ketentuan itu menyatakan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.

Selain gugatan kelompok, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menerima kemungkinan proses beracara yang dilakukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat yang memiliki *legal standing*. Rumusan *legal standing* dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditemukan dalam Pasal 46 ayat 1(c) : “lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu terbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas, tujuan didirikannya organisasi tersebut untuk kepentingan konsumen dan melaksanakan kegiatan

berdasarkan anggaran dasarnya”. Untuk memiliki *legal standing*, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang menjadi wakil konsumen harus tidak berstatus sebagai korban dalam perkara yang diajukan.

Upaya yang dapat dilakukan Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam menangani pengaduan melalui berbagai jalur yaitu :

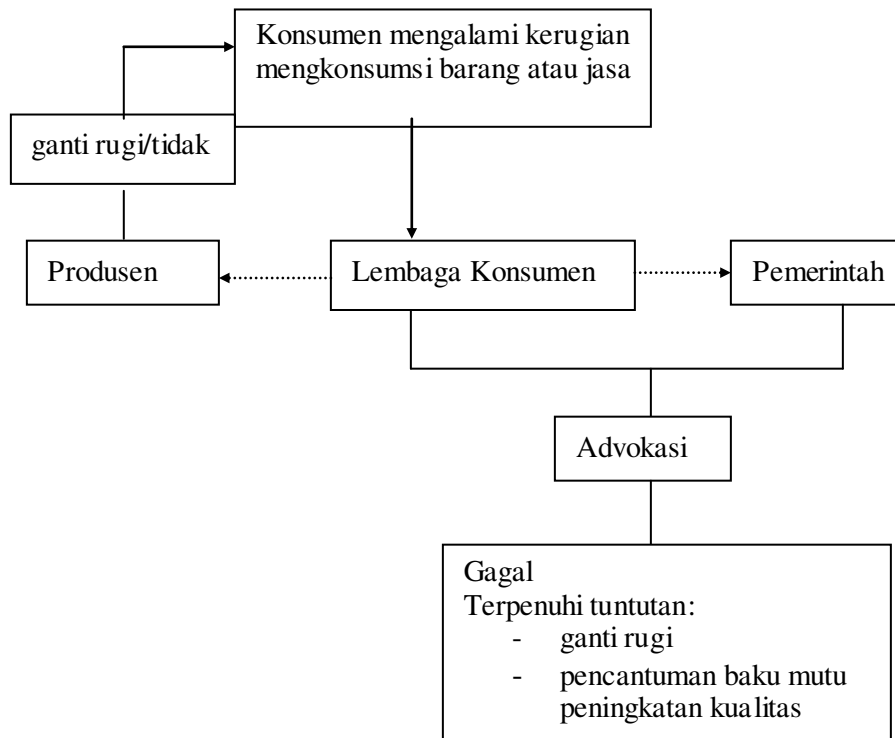
- a. hukum
- b. melalui lobi dengan pengambil kebijakan dalam hal ini DPRD, dimana diharapkan dapat mewadahi aspirasi masyarakat melalui forum diskusi
- c. boikot/demo turun kejalan

Menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen , Pasal 9 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah “Lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.” Pada penjelasan Pasal 9 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa: “Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen , serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat “

Ada juga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah upaya perdamaian diantara pihak yang bersengketa atau juga termasuk penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasar Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II dimana didalamnya terdapat unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha yang masing-masing beranggotakan tiga sampai lima orang.

BAGAN PENGADUAN KONSUMEN



Timbulnya pengaduan konsumen salah satunya karena posisi konsumen di Indonesia sangat lemah karena:

1. Perangkat hukum yang lemah Undang-undang Pokok Konsumen dalam pengaturannya 90% memuat peraturan pelaku usaha bukan konsumen karena antara produsen dan konsumen , yang terjadi selama ini lebih banyak disebabkan oleh kekurangan produsen
2. Tingkat pendidikan masyarakat relatif rendah
3. Faktor Budaya
4. Organisasi produsen yang sangat canggih
5. Organisasi konsumen yang lemah

Penutup

Simpulan

Upaya yang dapat dilakukan nasabah eks Bank Global dalam menuntut haknya sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal tidak terpenuhinya hak-hak konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK, maka yang dapat dilakukan adalah: a Mengadu langsung kepenjual/ produsen/pengusaha; b.Mengadu ke instansi pemerintah yang berwenang; c.Menulis keluhan di surat pembaca di surat kabar; d.Mengadu ke lembaga konsumen .
2. Melakukan gugatan ke pengadilan (Pasal 46 UUPK)
3. Small Claim
4. Class Action (Pasal 46 ayat 1 (b) UUPK)
5. Legal standing bagi lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Pasal 46 ayat 1 (c) UUPK). Dapat berupa : jalur hukum, melalui lobi dengan pengambil kebijakan dalam hal ini DPRD, dimana diharapkan dapat mewadahi aspirasi masyarakat melalui forum diskusi, boikot/demo turun kejalan
6. Penyelesaian diluar pengadilan (Pasal 49 UUPK)

DAFTAR PUSTAKA

- Apeldoorn, **1993, Pengantar Ilmu Hukum**, Jakarta:Pradnya Paramita.
- Hasibuan Malayu.H, 1993, **Manajemen Perbankan**, Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Muchdarsyah Sinungan,1991, **Uang dan Bank**, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Maryono,1999, **Permasalahan Perlindungan Konsumen di Indonesia**, Gema_Stikubank, Edisi 31 No V/Oktober.
- Neo Yessy, 2003, **Label Produk Makanan Sebagai Informasi Perlindungan Konsumen**, skripsi Fakultas Hukum Undip.
- Pandu Suharto, 1991, **Peran, Masalah, dan Prospek Bank Perkreditan Rakyat**, Jakarta: Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia.
- Sidharta, 2000, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, Jakarta: Penerbit PT Grasindo.
- Soemitro Hanitiyo Ronny , 1985, **Studi Hukum dan Masyarakat**, Bandung: Alumni.
- Toto Tahir, 2002, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Bandung: Mandar Maju.
- Yusuf Sofie, 2005, **Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya**, Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti, 2000

PERUNDANG-UNDANGAN

- UUD Republik Indonesia 1945 dan Perubahannya, Kompas (12 Agustus 2002)
- GBHN Tahun 1999-2004 (Surabaya: Penerbit Arkola, 1999)
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Bagian Menimbang, (Jakarta: Badan Penerbit Panca Usaha, 1999)