

DAFTAR PUSTAKA

A.A Tarr. "Consumer Protection Legislation and the Market Place". *Otogo Law Review*, 1983;

Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.

-----, 2006, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara*, Disertasi, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.

Abdul Manan, 2009, *Aspek Pengubah Hukum*, Cetakan Ketiga, Kencana Prenada Media, Jakarta.

Achmad Ali, 2013, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Adi Sulistiyono, 2008, *Reformasi Hukum Ekonomi Indonesia*, UPT Penerbitan dan Percetakan UNS, Surakarta.

-----, 2009, *Hukum Ekonomi Sebagai Panglima*, Mamedia Buana Pustaka, Sidoarjo.

-----, 2002, *Mengembangkan Paradigma Non Litigasi*, Disertasi, UNDIP, Semarang.

Adrian Sutedi, 2010, *Aspek Hukum Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)*, Sinar Grafika, Jakarta.

-----, 2008, *Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan*, Sinar Grafika, Jakarta.

----- & Sutarman Yodo, 2007, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafinda Persada, Jakarta

A.Hamid S Attamimi, *Peranan Keputusan Presiden Republik Indonesia dalam Penyelenggaraan Pemerintahanan Negara, Suatu Studi Analisis mengenai Keputusan Presiden yang Berfungsi Pengaturan dalam Kurun Waktu Pelita I – Pelita IV*, Disertasi Universitas Indonesia, Jakarta, 1990.

- As'ad Nugroho (ed), 2001, *Mencari Keadilan Bunga Rampai Penegakan Hak Konsumen*, PIRAC, Jakarta.
- Anwar. C, 2008, *Teori dan Hukum Konstitusi, Paradigma Kedaulatan Pasca Perubahan UUD 1945, Implikasi dan Implementasinya Pada Lembaga Negara*, In-Trans, Malang.
- Anthon F. Susanto, 2010, *Dekonstruksi Hukum*, Genta Publishing, Yogyakarta.
- Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Media, Jakarta.
- Buku Direktorat Literasi dan Edukasi Perlindungan Konsumen OJK Jakarta, 2017.
- Bagir Manan, *Dasar-dasar Sistem Ketata Negara Republik Indonesia menurut UUD 1945*, Universitas Pedjajaran, Bandung, 1994.
- Bambang Sutiyoso, 2007, *Metode Penemuan Hukum (Upaya mewujudkan hukum yang pasti dan berkeadilan)*, UII Pres, Jogjakarta.
- Bambang Sunggono, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bernard L. T. Tanya, Yoan N Simanjutak, Markus Y. Hage, 2010, *Teori Hukum, Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Genta Publishing, Jogjakarta.
- Bernard, L. Tanya, 2010, *Hukum dalam Ruang Sosial*, Genta Publishing, Yogyakarta.
- Black, Henry Campbell, 1991, *Black's Law a Dictionary*. Sixt Edition. St Paul Minn: West Publishing Co.
- Bruggink, JJ.H, 1999, *Refleksi tentang Hukum*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Brian, Z. Tamanaha, 2004, *Realistic Socio Legal Theory*, Oxford University Press. Inc., New York.
- Burhan Bungu, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kriatiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Christoper W Moore, 1995, *Kebaikan-kebaikan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa, (ADR//MAPS)*, CDR Associates.

- Cst. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum* dan tata hukum Indonesia , Balai Pustaka , Jakarta.
- Cst. Kansil, et.al, 2009, S.T Kansil, Engelen R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta.
- Cornell W. Clayton, 1997. *Supreme Court Making Decision*, The University of Chicago Press, Chicago and London.
- Dahlan Siamat, 2005, *Manajemen Lembaga Keuangan : Kebijakan Moneter dan Perbankan*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- David Ashton, Francis Green, 1996, *Education, Training, and The Global Economy*.
- Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004.
- Djoni S Gazali, Rachmadi Usman, 2010, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010.
- E. Utrecht, 1960, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat Unpad, Bandung.
- Friedmann, Lawrence M. 1984, *What is a Legal dalam American Law*, W.W Norton & Company, New York City.
- Friedman, Lawrence, M, 1994, *Legal Theory*, Muhamad Arifin (terjemahan), Raja Grafindo, Jakarta.
- Fuad Ihsan, 20010, *Filsafat Ilmu*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Georg Ritzer, 2012, *Teori Sosiologi*, Edisi XVIII , Alih Bahasa Saut Pasaribu, et al, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- HB. Sutopo, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*, Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- H.L.A. Hart, 1977, *The Concept of Law*, Clarendon- Press- Oxford, New York.

- H. Salim Hs, 2010, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hans Kelsen, 2014, *Introduction to The Problem of Legal Theory*, Terjemahan Siwi Purwandari, *Pengantar Teori Hukum*, Cetakan III, Nusa Media, Bandung.
- _____, 2008, *Teori Hukum Murni, Dasar-Dasar Ilmu hukum Normatif*, Bandung, Nusa Media.
- Hermansyah, 2012, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, edisi kedua, Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Huijbers, 1990, *Filsafat Hukum*, Kanisius, Jogjakarta.
- Inosentius Samsul, 2004 “ Perlindungan konsumen kemungkinan Penerapan Ttanggung Jawab Mutlak,” Penerbit Fakultas Hukum Pasca Sarjana UI Jakarta.
- Jamal Wiwoho, , 2011, *Hukum Perbankan Indonesia*, Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- _____, 2008, *Membangun Penyelesaian Sengketa Pajak Yang Berkeadilan*, LPP UNS dan UNS Press, Surakarta.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Jazim Hamidi, *Hermeneutika Hukum Teori Penemuan Hukum Baru dengan Interpretasi Teks*, UII Press, Jogjakarta.
- Jimly Asshiddiqie, 2006, *Hukum Tata Negara dan Pilar-Pilar Demokrasi*, Penerbit Konstitusi Pers, Jakarta.
- Jimly Assiddiqie, 2008, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Sinar Garfika, Jakarta.
- Jimly, A., 2016, *Konstitusi Ekonomi*, Gramedia, Jakarta.
- Jimmy Joses Sembiring, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Ajudikasi, & Arbitrase*, Visimedia, Jakarta.
- Johny Ibrahim, 2006, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media, Malang.
- John Rawls, 1971, *A Theory of Justice, Chapter II The Principle of Justice*, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.

commit to user

- Kasmir, 2004, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Kertas Kerja Tim Sosialisasi Undang-Undang No .21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Law Office Soehandjono & Associates-Indonesia, 2002, *Studi Hukum Bantuan Likuiditas Bank Indonesia*, Hasil Riset Bank Indonesia (Satgas BLBI) dengan HLB Hadori &Rekan, Bank Indonesia, Jakarta.
- Larry Cata Backer, 2007, *Harmonizing Law in an Era of Globalization*, Durham North Carolina.
- Lili Rasjidi, Ida Bagus Wyasa Putra, 20012, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Fikahati Aneska, Bandung .
- Mahesa Jati Kusuma, 2012 “*Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*” Penerbit Nusa Media .
- Matthew, B.Miles dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis*, diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi, *Analisis Data Kualitatif : Metode-metode Baru*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Michael Bogdan, 2010, *Pengantar Perbandingan Sistem Hukum*, Nusa Media, Bandung.
- Muhammad Djumhana, 2008, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muhammad Muslehuddin, 1985, *The Philosophy of Islamic Law and Orientalist*. Markazi Maktaba Islamy, Delhi.
- Muchsan, 2012, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Liberty, Yogyakarta.
- Muchsin, 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Terhadap Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum, PPS UNS, Surakarta.
- Munir Fuadi, 2005, *Hukum Perbankan di Indonesia*. Seri Buku Kesatu, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 2007, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek* (Buku Kesatu), Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 2005, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nindyo Pramono, 2006, *Hukum Bisnis Aktual*, Citra Adyta Bhakti, Bandung.

- Nurnaningsih Amriani, 2011, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Otje Salman, Anthon F. Susanto, 2009, *Teori Hukum*, Refika Aditama, Bandung.
- Praditya, 2008, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Garuda, Jakarta.
- Peter Mahmud, 2007, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada, Jakarta.
- Philip, Nonet, Selznick Philip, 2010, *Hukum Responsif*, Nusa Media, Bandung.
- Philipus M. Hadjon, 2007 *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Edisi Khusus, Cetakan Pertama, Penerbit Peradaban, Surabaya.
- Philipus M. Hadjon, Tatik Sri Djamiati, 2000 *Argumentasi Hukum*, UMI Press, Jogjakarta.
- Piter Abdullah, Suseno, 2003, *Sistim dan Kebijakan Perbankan Di Indonesia*, Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2008, *Aspek- Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Pustaka Utama, Jakarta.
- , 2013, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Rawls, John, 1971, *A Theory of Justice, chapter II The Principle of Justice*, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.
- Ridwuan Syahrani, 1995, *Seluk-beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung.
- Ruddy Tri Santosa, 2005, *Mengenal Dunia Perbankan*, Andi Offset, Jogja.
- Robert P. Burns, 1999, *A Theory of The Trial*, Princeton University Press, New Jersey, in The United Kingdom.
- Romli Atmasasmita, 2012, *Teori Hukum Intergratif, Rekonstruksi terhadap Teori Hukum Pembangunan dan Teori Hukum Progresif*, Genta Publishing, Jogjakarta.
- Sabian Usman, 2010, *Dasar-dasar Sosiologi Hukum*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2010, *Sosiologi Hukum*, Genta Publishing, Jogjakarta.

- , 2006, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 2010, *Penegakan Hukum Progresif*, Penerbit Kompas, Jakarta.
- , 1997, *Hukum dan Masyarakat*, Penerbit Angkasa, Bandung,
- , 2006, *Hukum Dalam Jagat Ketertiban*, UKI Press, Jakarta.
- Satya Arinanto, Ninuk Triyanti, (Ed)., 2009, *Memahami Hukum dari Konstruksi Sampai Implementasi*, Rajawali Press, Jakarta
- Setiono, 2005, *Metodologi Penelitian Hukum*, UNS. Surakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- , 2006, *Karakteristik Penalaran Hukum Dalam Konteks keIndonesiaan*, CV. Utomo, Bandung.
- , *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Revika Aditama, Bandung, 2006,
- Soerjono Soekanto, & Sri Mamudji, 2010, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2011, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, Radja Grafindo Persada, Jakarta.
- , 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Soetandyo Wignjosoebroto, 2013, *Hukum, Konsep Dan Metode*, Setara Press, Malang.
- Subekti, 2010, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta,
- Sudarsono, 2007, *Kamus Hukum*, Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Sudargo Gautama, *Pengertian tentang Negara Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1973.
- Sudikno Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Jogjakarta.
- Suyud Margono, 2000, *ADR & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Sulistiyandari, 2012, *Hukum Perbankan, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Melalui Pengawasan Perbankan di Indonesia*, Penerbit Laros, Sidoarjo.

Sumadi Suryabrata, 2010, *Metodologi Penelitian*, Radjawali Pers, Jakarta.

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenada Media, Jakarta.

Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Edisi Kelima, Cetakan Keempat, Liberty, Yogyakarta.

Tim Dosen Filsafat Ilmu Fakultas Filsafat UGM, 2010, *Filsafat Ilmu*, Liberty, Yogyakarta.

Titik Wulan T, Ismu Gunad, 2011, *Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara Indonesia*, Perdana Media, Jakarta.

Thomas Suyatno, et.al. 2003. *Kelembagaan Perbankan*, Pustaka Utama, Jakarta.

-----et.al, 2005, *Dasar-dasar Perkreditan*, Gramedia, Jakarta.

Unger, Roberto M, 2011, *Teori Hukum Kritis*, terjemahan, dari *Law and Modern Society : Toward a Criticism of Social Theory*, Nusamedia, Bandung.

Victor M Situmorang dan Jusuf Juhir, 1998, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Widjanarto, 2005, *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*,. Grafiti, Jakarta.

Zainal Asikin Amiruddin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta.

Jurnal /Makalah

Albertus Bambang Sulaksmono et al, “Pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Beralihnya Kewenangan Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan,”, *Jurnal Privat Law*, Vol. II No.5 Juli-Oktober 2014.

Andika Hendra Mustaqim, “ Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Solusi Sistem Ekonomi Nasional, dalam “Jurnal PERSPEKTIF” , Volume VIII, Nomer 1 Maret 2010.

commit to user

- Az. Nasution, "*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*", Jurnal Teropong, Mei 2013, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, Jakarta,
- Herlina, *Peran Bank Indonesia Sebagai Pelaksana Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan*, Jurnal Mimbar Hukum, Volume 22 Nomor 1, Februari 2010.
- Hesty Lestari, *Otoritas Jasa Keuangan : Sistem Baru Dalam Pengaturan Dan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol.12 No. 3 September 2012.
- Maryani Palilati, "*Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan*," Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan IUS Vol. IV, Nomor 3 Desember 2016.
- M. Irwansyah Putra, Bismar Nasution, Ramli Siregar, *Peranan Otoritas jasa Keuangan Dalam Melakukan Pengaturan dan Pengawasan Terhadap Bank*, dalam "Jurnal Hukum Ekonomi, "TRANSPARANCY," Volume II Nomor 1 Juni 2013.
- Nindyo Pramono, "*Pengawasan Perbankan Pasca Terbentuknya OJK*", Makalah Seminar UGM, Jogjakarta, 26 Mei 2012.
- Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyunirti P, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan, Vol. 5 No.2, Desember 2011.
- Tata Wijayanta, *Asas Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan Dalam Kaitannya Dengan Putusan Kepailitan Pengadilan Niaga*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol.14 No.2 Mei 2014.
- Zulkarnain Sitompul,, *Antisipasi Krisis Perbankan Jilid Dua, Sudah Siapkah Pranata Hukum Melindungi Nasabah dan Memperkuat Industri Perbankan*, dalam "Jurnal Hukum Bisnis ", Volume 28 Nomer 1. Tahun 2009.
- Japan Ministry of Justice. "Independent Administrative Agency National Consumer Affairs Center of Japan Act No. 123 Tahun 2002", <http://www.japaneselawtranslation.go.jp/law/detail/?vm=&re=02&id=1518&lvm=02>. Diunduh 15 Desember 2017.

Hironaka, Akihiro, Yutaro Kawabata dan Toshihide Haruyama. "Japan Consumer Law", www.jurists.co.jp/en/publication/tractate/docs/prl_japan_201401.pdf. Diunduh 24 Desember 2017.

National Consumer Affairs Center of Japan. "Outline of NCAC: Mission", http://www.kokusen.go.jp/e-hello/ncac_hello.html. Diunduh 14 Desember 2017.

Uwe Vollmer and Ralf Bebenroth, "The Financial Crisis in Japan : Causes and Policy Reactions by the Bank of Japan", *The European Journal of Comparative Economics*, Volume 9 Number 1 2012, Hlm. 51

Wolf Wagner, "Efficient Asset Allocations in the Banking Sector and Financial Regulation", *International Journal of Central Banking*, March 2009.

Internet

<http://www.infobanknews.com/2013/03/hingga-maret-2013-ojk-catat-300-pengaduan-masyarakat/> diakses 30 Desember 2014

<http://www.keuangan.kontan.co.id/news/2500-pengaduan-konsumen-masuk-ke-ojk>, diakses 30 Juli 2017.

<https://bisnis.tempo.co/read/644519/rekening-bobol-nasabah-gugat-bank-rp-32-miliar> Senin, diakses 23 Februari 2017

<http://ekbis.sindonews.com/read/2013/11/18/33/807230/pengaduan-ke-ojk-didominasi-jasa-keuangan-non-bank>.

<http://ekbis.sindonews.com/read/2013/11/18/33/807230/pengaduan-ke-ojk-didominasi-jasa-keuangan-non-bank>.

<http://www.consumer.go.jp/english/cprj/> Rezim Kebijakan Konsumen di Jepang.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

commit to user

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jepang. *Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution* No. 151 Tahun 2004.

Jepang. *The Act on Promoting ADR* No. 151 Tahun 2004.

Jepang. *Independent Administrative Agency National Consumer Affairs Center of Japan Act* No. 123 Tahun 2002.

PERMA No. 01. Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor: 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor: 08/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor: 09/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor: 8/14/DPNP/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 2/SOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Jasa Keuangan.