

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

SKRIPSI

*“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum”*



Oleh :

Nama : Farah Septiana Chelly
NPM : 18.10.00274201.112
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
KOTA BUKITTINGGI**

2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Oleh

Nama : Farah Septiana Chelly
NPM : 18.10.002.74201.112
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat pada, 29 Agustus 2022 dan dinyatakan LULUS.

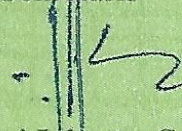
Tim Penguji

Ketua



Mahlil Adnan, S.H., M.H.
NIDN. 1021018404

Sekretaris



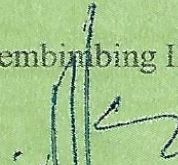
Kartika Dewi Irianto, S.H., M.H.
NIDN. 1005018601

Pembimbing I



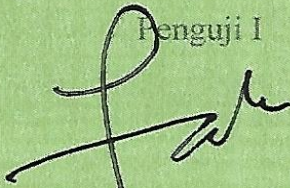
Dr. Nuzul Rahmavani, S.H., M.H.
NIDN. 1015058702

Pembimbing II



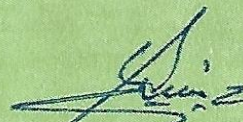
Kartika Dewi Irianto, S.H., M.H.
NIDN. 1005018601

Penguji I



Mairul, S.H., M.H.
NIDN. 1011058402

Penguji II



Svirvani, S.H., M.H.
NIDN. 1015096501

Diketahui oleh
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



Dr. Wendra Yunaldi, SH, MH
NIDN. 1017077801

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Oleh

Nama : Farah Septiana Chelly
NPM : 18.10.002.74201.112
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Di Bukittinggi, 07 September 2022

Reg. No. 038/IX/Skripsi/FH-UMSB-2022

Pembimbing I



Dr. Nuzul Rahmayani, S.H., M.H.
NIDN. 1015058702

Pembimbing II



Kartika Dewi Irianto, S.H., M.H.
NIDN. 1005018601

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Farah Septiana Chelly
NPM : 18.10.002.74201.112
Judul Skripsi : *Implikasi Hukum Dualisme Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia*

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, sepengetahuan penulis, topik atau judul skripsi ini belum pernah ditulis orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan sesuai aturan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Bukittinggi, 07 September 2022
Yang Menyatakan,



Farah Septiana Chelly
NPM. 18.10.002.74201.112

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademika Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Oleh

Nama : **Farah Septiana Chelly**
NPM : **18.10.002.74201.112**
Program Studi : **Ilmu Hukum**
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif (*Non-Ekklusif-Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif ini, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/memformat-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (Database),merawat dan mempublikasikan studi kasus saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 07 September 2022



Farah Septiana Chelly
NPM. 18.10.002.74201.112

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

**(Farah Septiana Chelly, NPM : 18.10.002.74201.112, Dr. Nuzul Rahmayani,
S.H., M.H, Kartika Dewi Irianto, S.H., M.H, 77 Halaman, Tahun 2022,
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat)**

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 Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Undang Undang Otoritas Jasa Keuangan menyebabkan adanya perlakuan yang berbeda dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor jasa keuangan. Permasalahan hukum yang timbul terkait dengan adanya pengaturan dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa 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.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen , Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen , Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“IMPLIKASI HUKUM DUALISME PENGATURAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN DI INDONESIA”** untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Kemudian selawat dan salam tidak lupa pula penulis sampaikan untuk Nabi besar Muhammad SAW.

Penulis mendapat begitu banyak uluran tangan dari berbagai pihak untuk dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan terbesar kepada Papa yaitu Yarmen Eka Putra dan Mama yaitu Gusmeli yang telah membesarkan, menyayangi, mendidik, menyekolahkan, mendo'akan dan mendukung penulis dengan sengenap jiwa raga dan jerih payah yang tidak ada bandingnya dengan apapun, dan tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada kedua saudara penulis yaitu Inggrit dan Anggi. Terimakasih yang istimewa Penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Nuzul Rahmayani, S.H. M.H selaku Pembimbing I dan Ibu Kartika Dewi Irianto, SH.MH selaku Pembimbing II yang selalu memahami, mengerti dan paham dengan keadaan Penulis, selalu sabar membimbing Penulis dalam pembuatan skripsi ini. Tidak lupa penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr.Wendra Yunaldi, S.H.M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat;
2. Ibu Nuzul Rahmayani, S.H.MH, Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat;
3. Bapak Mahlil Adriaman, S.H.,M.H sebagai Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat;
4. Ibu Kartika Dewi Irianto, S.H,M.H, Sekretaris Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat;
5. Bapak-bapak dan /Ibu-ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah tulus ikhlas membekali penulis dengan berbagai bidang keilmuan;
6. Karyawan/karyawati beserta staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat;
7. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang membantu dan memahami penulis selama berada di bangku perkuliahan.

Akhir kata penulis menyadari penulisan ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan banyak kekurangan serta kelemahan baik dalam penyajian maupun materi dalam skripsi ini, karena ini kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca yang budiman sangat penulis harapkan.

Bukittinggi, Agustus 2022

Penulis

Farah Septiana Chelly

NPM : 18.10.002.74201.112



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen	14
1. Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen	14
2. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen	15
3. Pihak-Pihak dalam Sengketa Konsumen dan Hak-Hak serta Kewajiban yang Melekat pada Para Pihak	19
B. Tinjauan Umum Tentang Sektor Jasa Keuangan	24
1. Lembaga Keuangan Bank.....	24
2. Lembaga Keuangan Non Bank.....	24
3. Lembaga Keuangan Mikro (LKM).....	25
C. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	26
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	26
2. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.	27
3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	28
4. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	30
D. Tinjauan Umum Tentang Otoritas Jasa Keuangan.....	32
1. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan	32
2. Tugas dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan.....	33
E. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)	36

1. Pengertian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)	36
2. Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS.....	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia	40
B. Implikasi Hukum Dualisme Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia.....	63
BAB IV PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.¹

Salah satu cara pemerintah 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. Hukum Islam juga mengatur mengenai perlindungan

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.

konsumen yang berlandaskan kaidah utama dalam kitab suci Al- Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 279 yang berbunyi:

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ زُءُوسٌ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Terjemahan :

“Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).”

Menurut ayat Al-Qur'an ini sudah menjelaskan agar pelaku usaha tidak berbuat zalim kepada konsumen yang berada pada potongan terjemahan *“kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)”*

Diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang salah satunya berisi mengenai pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai badan atau lembaga yang diberi tugas dan wewenang dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang membahas mengenai tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdapat pada Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang didalamnya tidak terdapat pasal-pasal yang memberikan pengertian dan batasan terkait dengan jenis-jenis sengketa konsumen yang menjadi kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai sebuah lembaga yang mirip dengan *Small Claim Court* di negara yang menganut sistem *common law* justru terbelenggu dengan pengaturan yang sangat rigid dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bahkan beberapa pasal justru saling bertentangan, misalnya ketentuan Pasal 54 ayat (3) yang menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat tetapi dalam Pasal 58 memberikan ruang bagi pihak yang tidak puas terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan bahkan bisa mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.

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

Kehadiran lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa baru tidak dapat dihindari pula di sektor jasa keuangan. 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.³

³ Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2015, hlm. 11.

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. Kehadiran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) ini kemudian disinyalir sebagai bentuk *lex specialis* dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani sengketa secara khusus antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan konsumen sektor jasa keuangan.

Dengan hadirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang didasari oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 pada sektor jasa keuangan, seringkali terjadi pembatalan terhadap putusan BPSK, salah satunya berupa pembatalan terhadap perjanjian kredit. Hal ini menjadi perdebatan karena dinilai telah melampaui batas kewenangan sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terus mengoptimalkan keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan dengan mengembangkan kedalam beberapa sektor diantaranya Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) pada sektor perasuransian, Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) pada sektor pasar modal, Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) pada sektor dana pensiun, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) pada sektor perbankan, Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI) pada sektor penjaminan dan Badan Mediasi Pembiayaan dan Pergadaian

Indonesia (BMPPI) pada sektor pembiayaan dan pergadaian. Mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa 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).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di seluruh Indonesia tetap menangani sengketa di bidang jasa keuangan baik bank maupun non bank. Sebab Berdasarkan pengakuan dari beberapa konsumen apabila kasusnya diadukan ke Otoritas Jasa Keuangan kasus tersebut tidak dikonfrontir atau tidak ditindaklanjuti bahkan konsumen tersebut tidak kunjung dipertemukan dengan pelaku usaha, bahkan dibiarkan begitu saja, oleh karena itu sejauh ini tidak ada penanganan yang maksimal oleh Otoritas Jasa Keuangan, sehingga konsumen datang mengadu ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh para pihak dipanggil dan akhirnya proses penyelesaian sengketa dilakukan hingga menemukan kesepakatan bagi para pihak yakni antara konsumen dan pelaku usaha dengan catatan bahwa para pihak sepakat untuk menyelesaikan di BPSK.

Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa –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 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk meminta penyelesaian sengketa dan bukan datang ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Kondisi ini tentunya menunjukkan bahwa tujuan awal pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan belum tercapai, bahkan malah menimbulkan dualisme dalam penyelesaian sengketa antara konsumen di sektor jasa keuangan dan pelaku usaha jasa keuangan.⁴

Pembentukan BPSK yang lebih dahulu apabila dibandingkan dengan LAPS sektor jasa keuangan menimbulkan ketidakpastian pelaksanaan kewenangan penyelesaian sengketa apakah menjadi kewenangan mutlak dari LAPS sektor jasa keuangan ataukah penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut masih dilaksanakan secara utuh melalui BPSK yang kewenangannya diatur dalam UUPK. Hal ini mengingatkan bahwa UUPK mengatur konsep konsumen dalam sektor jasa keuangan diantaranya meliputi konsumen perbankan, pembiayaan, dan perasuransian yang juga diatur dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

⁴ Andryawan, “Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan”, *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, Volume 1, Nomor 2, Oktober 2017, hlm. 483.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud ingin mengkaji dan mendalaminya dalam sebuah penulisan hukum yang berjudul **“IMPLIKASI HUKUM DUALISME PENGATURAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN DI INDONESIA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yang dijadikan sebagai sub bahasan. Adapun rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimanakah pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia?
2. Bagaimanakah implikasi hukum dualisme pengaturan penyelesaian sengketa keuangan konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan uraian yang telah dikemukakan di atas , maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia
2. Untuk mengetahui implikasi hukum dualisme pengaturan penyelesaian sengketa keuangan konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat dalam penelitian ini dapat ditinjau dari 2 segi yang saling berkaitan. Adapun manfaat yang diharapkan dalam karya ilmiah ini adalah:

- a. Secara teoritis, penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan landasan teoritis bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan dapat memberikan informasi mengenai implikasi hukum dualisme pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia. Serta dapat menjadikan tambahan literatur atau bahan informasi ilmiah yang dapat dipergunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen.
- b. Secara praktis, untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya tentang penyelesaian sengketa konsumen.

E. Metode Penelitian

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif*. Metode *Deskriptif* adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang keadaan yang menjadi objek penelitian sehingga akan mempertegas hipotesa dan dapat membantu memperkuat teori lama atau membuat teori baru. Dalam hal ini terkait tentang Implikasi Hukum

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

2. Jenis Penelitian

Berdasarkan judul penelitian dan rumusan masalah, 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. Yang berkaitan dengan Implikasi Hukum Dualisme Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia.⁵

3. Sumber Data dan Bahan Hukum

Penelitian Hukum Normatif disebut juga Penelitian Hukum *Doktrinal*.⁶ Penelitian Hukum *Doktrinal* umumnya menerima bahwa data dasar yang diperlukan adalah data yang hanya mengenal data sekunder. Data meliputi buku-buku literatur yang mendukung dengan pokok masalah yang dibahas dan peraturan perundang-undangan.

a. Bahan Hukum Primer

yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan, risalah resmi, putusan pengadilan dan dokumen resmi Negara. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

⁵ Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat , *Pedoman Penulisan Hukum*, Bukittinggi, 2022, hlm.10.

⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014, hlm.118.

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/Pojk.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Terdiri dari bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti jurnal, skripsi, makalah dan pendapat pakar hukum.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder. Bahan-bahan non-hukum yang dengan pertimbangan tertentu diperlukan dalam penelitian hukum, seperti: kamus, wikipedia, dan sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data dan Bahan Hukum

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.

5. Teknik Pengolahan Data dan Bahan Hukum

- a. Pemeriksaan data, yaitu melakukan pemeriksaan data sekunder yang diperoleh dari peraturan otoritas jasa keuangan dan peraturan undang-undang, apakah data yang diperoleh sudah cukup lengkap, dan sudah cukup benar sesuai dengan permasalahan.
- b. Klasifikasi data, yaitu dilakukan dengan cara menyusun dan menempatkan data yang sudah diperoleh pada tiap-tiap pokok pembahasan dengan susunan yang sistematis sehingga memudahkan dalam pembahasannya.

6. Analisis Data dan Bahan Hukum

Teknik analisis bahan hukum yang dipakai adalah analisis *Kualitatif* yaitu mengamati gejala hukum tanpa menggunakan alat ukur yang menghasilkan angka, berupa informasi yang hanya dapat dinilai dengan menggunakan peraturan perundang-undangan, pandangan teori dan konsepsi, para ahli dan logika. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antarfenomena yang diamati dan senantiasa menggunakan logika ilmiah.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan adalah metode penyimpulan secara induktif yaitu mengambil kesimpulan dari peristiwa yang konkrit kepada peristiwa yang bersifat umum.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan Skripsi ini terbagi kedalam bab-bab yang merugikan pemmasalahan secara tersendiri. Sistematika penulisan hukum bertujuan agar pembaca dapat mengetahui cakupan kajian yang akan dibahas dalam penulisan hukum. Adapun bagian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai tinjauan pustaka, berisi uraian teoritis dan dasar hukum yang berhubungan dengan topik, yaitu: tinjauan umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) , tinjauan umum tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) , tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa konsumen, tinjauan umum tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

BAB III : HASIL DAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan, berisi uraian jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan, yaitu:

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

BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dari apa yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berisikan kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian yakni kesimpulan dan saran.





BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disebut KBBI), pengertian sengketa adalah 1)sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat; pertengkar; perbantahan. 2)pertikaian; perselisihan. 3)perkara (dalam pengadilan). Vilhem Aubert mendefinisikan sengketa atau konflik sebagai suatu keadaan dimana terdapat dua orang atau lebih terlibat pertentangan secara terang-terangan. Secara teoretis konflik atau sengketa dapat dibedakan menjadi dua, yaitu konflik kepentingan (*conflict of interest*) dan klaim atas hak (*claim of rights*). Konsumen menurut Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka 2 yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sengketa konsumen yang dimaksudkan secara sederhana adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual atau menyediakan barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan

konsumen.⁷ Berdasarkan Pasal 1 butir 8 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

2. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen

Untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi para pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan. Konflik atau sengketa dapat terselesaikan melalui beberapa mekanisme, di antaranya melalui jalur litigasi maupun jalur non litigasi.⁸ Pada masyarakat hukum, setidaknya ada dua kecenderungan dalam penyelesaian sengketa, yaitu melalui pengadilan dan luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan pendekatannya menggunakan sistem perlawanan (*the adversary system*) dan paksaan (*coercion*) untuk menyelesaikan sengketa dimasyarakat dan menghasilkan putusan yang *win-lose solution* atau kalah menang, sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, pendekatan yang digunakan bukan dengan sistem paksaan dan menghasilkan putusan yang *win-win solution*.⁹

⁷ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, hlm. 2.

⁸ Racmad Syafa'at, *Mediasi dan Advokasi Konsep dan Implementasinya*, Malang: Agritek YPN Malang Kerjasama dengan SOFA Press, 2006, hlm. 33.

⁹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Malang : UB Press, 2011, hlm. 47

Undang-Undang Perlindungan Konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu sebagai berikut:

a. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Proses Litigasi

Pasal 45 ayat (1) UUPK 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.” Ketentuan ayat berikutnya mengatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”¹⁰

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan melalui pengadilan dengan mengacu pada ketentuan peradilan umum menggunakan hukum acara yang umum berlaku yakni HIR/RBg.

Hukum acara perdata adalah hukum formil, merupakan peraturan hukum yang mengatur bagaimana menjamin ditaatinya hukum perdata (sebagai hukum materiil) dengan perantaraan hakim. Dengan kata lain dapat disebut sebagai hukum yang mengatur bagaimana cara mengajukan gugatan serta melaksanakan putusan hakim.¹¹

¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Komsumen Indonesia*, Jakarta : Grasindo, 2006, hlm. 168.

¹¹ Sri Harini Dwiyatmi, *Pengantar Hukum Indonesia*, Bogor : Ghalia, 2006, hlm.159

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara pengajuan gugatan, penyelesaian sengketa secara pidana dan penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen hukum tata usaha negara, dan melalui mekanisme hukum hak menguji materiil.¹²

b. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

Alternatif penyelesaian sengketa atau sering disebut sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR) merupakan ekspresi responsif atas ketidakpuasan (dissatisfaction) penyelesaian sengketa melalui proses litigasi yang *konfrontatif* dan *zwaarwichtig* (*njelimet-bertele-tele*).¹³

Alternatif penyelesaian sengketa menurut UUPK dibagi menjadi dua bentuk penyelesaian sengketa yakni penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Pada awalnya, penyelesaian sengketa melalui APS ini hanya terbatas pada penyelesaian sengketa dagang saja, namun saat ini, penyelesaian sengketa melalui APS tersebut telah bisa digunakan untuk

¹² Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hlm.126

¹³ Sholih Mu'adi: *Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah Perkebunan Dengan cara Litigasi Dan Nonlitigasi*, Jakarta : Prestasi Pustakaraya, 2010, hlm.66.

menyelesaikan sengketa perdata, baik perdata umum maupun perdata khusus.

Beberapa bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa (ADR) antara lain adalah:

- 1) Negosiasi adalah proses untuk mewujudkan kesepakatan dalam menyelesaikan persengketaan antara para pihak. Negosiasi dalam sektor hukum berbeda dengan jenis negosiasi lainnya karena dalam negosiasi hukum melibatkan lawyer atau penasihat hukum sebagai wakil pihak yang bersengketa.
- 2) Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan dibantu oleh pihak ke tiga (mediator) yang netral/ tidak memihak. Peranan mediator adalah sebagai penengah (yang pasif) yang memberikan bantuan berupa alternatif-alternatif penyelesaian sengketa untuk selanjutnya ditetapkan sendiri oleh pihak yang bersengketa. Mediasi biasanya merupakan pilihan penyelesaian sengketa lanjutan oleh pihak yang bersengketa setelah cara negosiasi tidak menemukan titik temu.
- 3) Konsoliasi adalah penyelesaian sengketa alternatif yang juga melibatkan pihak ketiga, baik sendiri maupun beberapa orang. Konsiliator biasanya seseorang yang di akui kompetensi dan pengalamannya yang secara profesional telah diakui kemampuannya sebagai penengah. Konsiliator memberikan pendapatnya dan

membantu pihak yang bersengketa dengan daftar alternatif-alternatif yang dapat dipilih dalam menyelesaikan sengketa.

- 4) Arbitrase sebagai pranata hukum merupakan bentuk ADR yang paling populer dan banyak di pilih oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka diantara bentuk bentuk ADR yang lain. Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS, menyatakan bahwa Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan umum yang di dasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam arbitrase, sengketa akan diperiksa dan di nilai oleh orang yang ahli dalam bidang/pokok permasalahan yang disengketakan dan hakim di arbitrase disebut dengan arbiter.

3. Pihak-Pihak dalam Sengketa Konsumen dan Hak-Hak serta Kewajiban yang Melekat pada Para Pihak

a. Konsumen

Secara harfiah konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Adapun istilah konsumen berasal dari bahasa inggris yaitu “*consumer*”, atau dalam bahasa Belanda yaitu “*consument*”.¹⁴ Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang

¹⁴ Celina, *Hukum Perlindungan konsumen* (Jakarta : Sinar Garfika 2008) hlm. 22

untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.¹⁵

Menurut Pasal 4 UUPK, menetapkan ada 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010), h. 17.

- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memperoleh beberapa hak tersebut, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban yang dinyatakan dalam UUPK. Menurut Pasal 5 UUPK terdapat 4 kewajiban konsumen, yaitu:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban sebagaimana disebutkan diatas juga dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang maksimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya sendiri.

b. Pelaku Usaha

Menurut pengertian pada Pasal 1 ayat (3) UUPK memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Agar menciptakan kenyamanan bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang telah diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha juga diberikan hak sebagaimana terdapat pada Pasal 6 UUPK, yaitu:

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya sebagai akibat dari hak konsumen yang telah diberikan pada konsumen, maka pada pelaku usaha juga dibebankan kewajiban sebagaimana terdapat dalam Pasal 7 UUPK, yakni:

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

B. Tinjauan Umum Tentang Sektor Jasa Keuangan

Industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang diharapkan dapat memajukan kesejahteraan umum dan berdaya saing global. Agar hal ini terwujud, dalam pelaksanaannya harus senantiasa diawasi oleh lembaga OJK.

1. Lembaga Keuangan Bank

Menurut Hermansyah perbankan merupakan segala hal yang berkaitan dengan bank, mulai dari kelembagaan hingga proses pelaksanaan kegiatan usahanya. Industri perbankan berkaitan erat dengan sistem kerja bank yang merupakan salah satu lembaga keuangan. Maka industri perbankan juga meliputi proses pengelolaan dana keuangan, mulai dari uang tunai hingga kredit.

Contoh industri perbankan ialah Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembangunan Daerah (BPD), dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah.

2. Lembaga Keuangan Non Bank

Berbeda dengan perbankan, lembaga keuangan non bank merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan, namun sistem dan cara kerjanya tidak seperti bank. Karena biasanya jenis industri ini menarik dananya secara tidak langsung. Contoh industri keuangan non bank ialah lembaga asuransi (misalnya perusahaan asuransi jiwa), pengelolaan dana pensiun (misalnya BPJS Ketenagakerjaan), lembaga keuangan mikro, dan lembaga pembiayaan (misalnya perusahaan modal ventura).

3. Lembaga Keuangan Mikro (LKM)

Lembaga Keuangan Mikro adalah lembaga keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan.

Luas Cakupan Wilayah Usaha dan Permodalan LKM

- a. Luas Cakupan wilayah usaha suatu LKM berada dalam satu wilayah desa/kelurahan, kecamatan, atau kabupaten/kota sesuai dengan skala usaha masing-masing LKM.
- b. Skala usaha LKM yang dimaksud ditetapkan berdasarkan distribusi nasabah peminjam atau Pembiayaan sebagai berikut:

- 1) LKM memiliki skala usaha desa/kelurahan apabila memberikan Pinjaman atau Pembiayaan kepada penduduk di 1 (satu) desa/kelurahan;
 - 2) LKM memiliki skala usaha kecamatan apabila memberikan Pinjaman atau Pembiayaan kepada penduduk di 2 (dua) desa/kelurahan atau lebih dalam 1 (satu) wilayah kecamatan yang sama;
 - 3) LKM memiliki skala usaha kabupaten/kota apabila memberikan Pinjaman atau Pembiayaan kepada penduduk di 2 (dua) kecamatan atau lebih dalam 1 (satu) wilayah kabupaten/kota yang sama.
- c. Modal LKM terdiri dari modal disetor untuk LKM yang berbadan hukum PT atau simpanan pokok, simpanan wajib, dan hibah untuk LKM yang berbadan hukum Koperasi dengan besaran:
- 1) Wilayah usaha desa/kelurahan : Rp 50.000.000
 - 2) Wilayah usaha kecamatan : Rp 100.000.000
 - 3) Wilayah usaha kabupaten/kota : Rp 500.000.000

C. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK) adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (disebut juga BPSK) hanya menerima perkara nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal, dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat dibandingkan kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.¹⁶

Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK) menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. 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.¹⁷

2. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dasar pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK) adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 49 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 2 Kepmenperindag RI (terdapat dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik

¹⁶ Marianus Gaharpung, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha”, *Jurnal Yustika*, Volume 3, Nomor 1, Juli 2000, hlm. 43.

¹⁷ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 39.

Indonesia) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁸ Salah satu persoalan yang muncul adalah bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK) merupakan *inisiatif* dari pemerintah pusat. Kewenangan tersebut tidak sejalan dengan semangat otonomi daerah, sehingga dalam praktiknya bukan lagi pemerintah pusat yang *berinisiatif* tetapi pemerintah kabupaten dan kota.

3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tugas pokok Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK) mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :¹⁹

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen

¹⁸ Superry Daniel Sitompul dan Januari Siregar, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance”, *Jurnal Mercatoria*, Volume 7, Nomor 2, Desember 2014, hlm. 210.

¹⁹ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005, hlm. 76-77.

- dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau koalisi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
 - c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
 - d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini;
 - e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
 - g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - h. Memanggil dan menghadiri saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;
 - i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadiri pelaku usaha, saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;
 - j. Meminta bantuan penyidik untuk menghadiri pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK);
 - k. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat

bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

- l. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- m. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- n. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

4. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK) dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

a. Konsiliasi

Konsiliasi berasal dari Bahasa Inggris, yaitu “*conciliation*” yang berarti pemufakatan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (disebut juga KBBI) Konsiliasi diartikan sebagai usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan itu.²⁰ Konsiliasi yaitu usaha perdamaian antara dua pihak. Metode konsiliasi ditempuh jika pihak konsumen dan pengusaha bersedia melakukan musyawarah untuk mencari titik temu dengan disaksikan

²⁰ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013, hlm. 127.

majelis hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut juga BPSK). Perkataan konsiliasi sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 1 Angka 10 dan Alinea ke-9 penjelasan umum Undang-Undang No. 30 Tahun 1999.²¹

b. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak tanpa adanya proses di pengadilan, hasil kesepakatan yang diperoleh dari proses mediasi diluar pengadilan dapat diajukan ke pengadilan untuk mendapatkan pengukuhan sebagai akta perdamaian yang memiliki kekuatan layaknya putusan hakim yang berkekuatan hukum tetap.²² Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang *fleksibel* dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator yang memudahkan negosiasi antara para pihak atau membantu mereka dalam mencapai kompromi atau kesepakatan.

c. Arbitrase

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 membahas pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara

²¹ Gunawan Widjaja, *Op.Cit.*, hlm. 93.

²² Witanto, *Hukum Acara Mediasi Dalam Perkara di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut PERMA No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Bandung: Alfabeta, 2011, hlm. 18.

tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Menurut Frank Elkoury , arbitrase adalah suatu proses yang mudah atau simpel yang dapat dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar perkaranya diputus oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan mereka dimana keputusan berdasarkan dalil dalam perkara tersebut. Para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut secara final dan mengikat.²³

D. Tinjauan Umum Tentang Otoritas Jasa Keuangan

1. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan

Pengertian Otoritas Jasa Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat dengan OJK) berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang Undang ini. Maksud dari lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yakni Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalankan tugas dan kedudukannya diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk yakni :

- a. Secara kelembagaan Otoritas Jasa Keuangan tidak berada dibawah otoritas lain di dalam sistem pemerintahan; dan

²³ Sudiarto, *Negosiasi, Mediasi & Arbitrase: Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015, hlm. 63.

- b. Secara orang perseorangan, yang memimpin Otoritas Jasa Keuangan harus memiliki kepastian atau jabatannya dan tidak dapat diberhentikan kecuali karena alasan – alasan secara tegas disebutkan dalam Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan²⁴

Berdasarkan uraian diatas meskipun secara kelembagaan dikatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berada diluar Pemerintah, namun tidak menutup kemungkinan adanya unsur – unsur perwakilan Pemerintah karena pada hakikatnya Otoritas Jasa Keuangan merupakan otoritas di sektor jasa keuangan yang memiliki relasi dan keterkaitan yang kuat dengan otoritas yang lain, dalam hal ini otoritas fiskal dan moneter.

2. Tugas dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan

Ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 bahwa Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan;
- b. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

OJK mengatur dan mengawasi lembaga keuangan bank dan non bank sehingga ada penyatuan antara tugas pengaturan dan pengawasan yang

²⁴ Jonker Sihombing, "Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasar Modal", *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 31, Nomor 1, 2012, hlm.16.

dilaksanakan oleh OJK. Pengawasan harus diimbangi dengan pengaturan. Tugas pengaturan OJK dititikberatkan pada pemenuhan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan baik perbankan maupun non bank serta mencegah dan mengurangi kerugian konsumen dan masyarakat, sedangkan tugas pengawasan OJK dititikberatkan kepada pengawasan (kontrol) terhadap kegiatan jasa keuangan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen dan menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan menetapkan peraturan pengawasan di sektor jasa keuangan dan menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan berdasarkan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 meliputi:

- a. pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:
 - 1) perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan
 - 2) kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;

- b. pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:
- 1) likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
 - 2) laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
 - 3) sistem informasi debitur;
 - 4) pengujian kredit (credit testing); dan
 - 5) standar akuntansi bank;
- c. pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi:
- 1) manajemen risiko;
 - 2) tata kelola bank;
 - 3) prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan
 - 4) pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan
- d. pemeriksaan bank.

Kewenangan OJK dalam melaksanakan tugas pengaturan sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan meliputi:

- a. Menetapkan peraturan pelaksana Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan;
- b. Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan OJK;
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;

- e. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;
- f. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;
- g. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan;
- h. Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan.

E. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

1. Pengertian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

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.²⁵

Saat ini berdasarkan keputusan Otoritas Jasa Keuangan Nomor KEP-01/D.07/2016, terdapat enam Lembaga Alternatif Penyelesaian

²⁵ Anita D.A Kolopaking, *asas iktikad baik dalam penyelesaian sengketa kontrak melalui Arbitrase*, Bandung: P.T Alumni, 2013, hlm.42.

Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang sudah diakui Lembaga tersebut adalah:²⁶

- a. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI),
- b. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI),
- c. Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP),
- d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI),
- e. Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPVI),
- f. Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI).

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa memiliki kaitan dengan beberapa peraturan yaitu;

- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- b. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7/SEOJK.07/2015 tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

2. Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS

²⁶ Otoritas Jasa Keuangan , Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan , <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/pengumuman/Pages/Daftar-lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa-di-Sektor-Jasa-Kuangan.aspx> , diakses tanggal 12 April 2022 Jam 15.57 WIB.

Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS ada beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

a. Mediasi

Cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Pasal 1 ayat (5) PBI Nomor 8/5/PBI/2006 menyatakan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

b. Ajudikasi

Cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (ajudikator) untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara pihak yang dimaksud. Putusan ajudikasi mengikat para pihak jika konsumen menerima. Dalam hal konsumen menolak, konsumen dapat mencari upaya penyelesaian lainnya.

c. Arbitrase

Cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak. Ketentuan bersifat nasional yang mengatur arbitrase terdapat

dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:²⁷

- 1) Haruslah efisien dari segi waktu;
- 2) Haruslah hemat biaya;
- 3) Haruslah dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya jangan terlalu jauh;
- 4) Haruslah melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa;
- 5) Haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur;
- 6) Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di mata masyarakat dan di mata para pihak yang bersengketa;
- 7) Putusannya harus final dan mengikat;
- 8) Putusannya haruslah dapat bahkan mudah dieksekusi;
- 9) Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana sengketa alternatif tersebut.

²⁷ Abd. Aziz Billah, "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional", *Jurnal Rechts Vinding* (Media Pembinaan Hukum Nasional), Volume 7, Nomor 1, April 2018, hlm. 73.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

1. Pentingnya Penyelesaian Sengkea Konsumen di Indonesia di Sektor Jasa Keuangan

Perlindungan konsumen, baik diakui dan tidak diakui sebagai hak asasi manusia dituangkan dalam Undang-Undang dan bentuk peraturan lainnya dalam suatu negara termasuk di Indonesia. Tonggak sejarah penting di Indonesia adalah pada tahun 1999 melalui pembentukan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Payung hukum pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan kepastian hukum perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen.²⁸ Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen dikarenakan kedudukan antara kedua pihak menjadi tidak

²⁸ Niru Anita Sinaga, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara – Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, Volume 5, Nomor 2, Maret 2015, hlm. 75.

seimbang antara produsen dan konsumen dan pada umumnya pihak konsumen diposisi yang tidak menguntungkan dalam hubungan hukum diantara mereka.

Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang dapat merugikan konsumen. Konsumen menjadi objek dalam bisnis untuk memperoleh keuntungan yang besar oleh pelaku usaha melalui promosi, penjualan, serta adanya penerapan perjanjian yang diterapkan pelaku usaha yang mungkin saja 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.²⁹

Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen , yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

²⁹ Dian Afrilia, "Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab Mutlak) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Simbur Cahaya*, Volume 24, Nomor 3, September 2017, hlm.4950.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Asas Manfaat

Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.

- b. Asas Keadilan

Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.

c. Asas Keseimbangan

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁰

Perlindungan konsumen mencakup dua aspek utama yaitu :

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang Undang. Hal ini mencakup bidang yang cukup luas, mulai dari penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, hingga mengenai ganti rugi yang diterima oleh

³⁰ Ahmad Syarifudin , “Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Maraknya Monopoli Bisnis” , *Siyasah Jurnal Hukum Tata Negara*, Volume 2, Nomor 1, 2022 , hlm. 16.

konsumen bila terjadi kerugian karena mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.

- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat– syarat yang tidak adil. Hal ini berkaitan erat dengan perilaku konsumen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya³¹.

Ditetapkannya perangkat hukum perlindungan konsumen, tentunya tidak untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan, sekaligus pula adanya kepastian terhadap perlindungan konsumen. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara untuk pemenuhannya. Pengertian konsumen secara umum adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diri sendiri, orang lain dan tidak diperdagangkan.

Namun, dalam realitas sosial, antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen, sering terjadi hubungan korelasi dan sebab akibat yang menyangkut hak dan kewajiban masing-masing pihak. Antara pelaku usaha atau produsen dengan konsumen atau pelanggan dapat terjadi hubungan saling membutuhkan. Para produsen atau pelaku usaha akan berupaya untuk mencari

³¹ Fjp Law Offices , Perlindungan Konsumen, <https://fjp-law.com/id/perlindungan-konsumen/> , diakses tanggal 1 Agustus 2022 Jam 10.11 WIB.

keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi yang dianut yaitu “prinsip mencari keuntungan yang setinggi-tingginya melalui pengorbanan yang sekecil-kecilnya.”

Dalam rangka mencapai keuntungan yang setinggi-tingginya itu para produsen atau pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen. Ketatnya persaingan dapat mengubah perilaku ke arah persaingan yang tidak sehat guna melindungi kepentingan masing-masing yang saling berbenturan.³²

Dari pembahasan mengenai perlindungan konsumen di atas bahwasannya dari perlindungan konsumen salah satu yang penting adalah penyelesaian sengketa konsumen mengingat banyaknya terjadi peristiwa hukum di sektor jasa keuangan yang membuka peluang untuk terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan pada sengketa ini biasanya karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, rendahnya pendidikan konsumen, ataupun belum ada pihak yang menyentuh bagaimana mempersiapkan konsumen Indonesia apabila terjadi sengketa.

2. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan di Indonesia

Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bersifat umum, yakni terhadap

³² Sri Lestari Poernomo, “Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Penelitian Hukum DE JURE*, Volume 19, Nomor 1, Maret 2019, hlm. 112-113.

konsumen barang dan/atau jasa. Hal ini tentunya sangat berbeda dengan pengaturan dalam ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan secara khusus ditujukan bagi konsumen jasa khususnya konsumen di sektor jasa keuangan.

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. Pasal 49 angka 1 menyebutkan Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. 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.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara khusus memiliki tugas dan wewenang yang di atur pada Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perllindungan Konsumen, sebagai berikut:³³

³³ Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* , Volume 3, Nomor 2, 2021, hlm. 11.

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Terkait dengan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi atau arbitrase, Undang-Undang tidak secara khusus memberikan penjelasan terkait dengan penyelesaian sengketa apa saja yang menjadi kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sehingga hal tersebut menimbulkan berbagai macam penafsiran terkait dengan jenis sengketa yang dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Terlihat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memberikan penjelasan secara umum terkait dengan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud

Meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bukan pengadilan, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh

pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁴

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tentunya akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Hal ini dikarenakan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha memiliki nominal perkara yang kecil sehingga tidak mungkin diajukan ke pengadilan yang tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang dituntut. Selanjutnya, yang perlu diketahui ialah mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan dari Pelaku Usaha dan Konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sengketa konsumen yang berkaitan dengan jasa antara lain sengketa yang berkaitan dengan perbankan, pembiayaan dan asuransi. Konsumen di bidang perbankan, pembiayaan, dan asuransi pada dasarnya merupakan konsumen disektor jasa keuangan yang dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen terkait dengan pemilihan forum penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan

³⁴ Rahmad Soleh, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani perkara konsumen", *Jurnal Negara dan Keadilan*, Volume 11, Nomor 1, 2022, hlm. 82.

Konsumen pada dasarnya merupakan pilihan dari konsumen. Konsumen dapat memilih menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan atau di luar pengadilan yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam menjalankan kewenangannya dalam bidang perlindungan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk tim Majelis yang terdiri dari berbagai unsur, yaitu unsur Pemerintah, unsur Pelaku Usaha dan dari unsur Konsumen. Tugas majelis dimaksud memeriksa gugatan yang masuk kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta memberikan putusan terkait permasalahan hukum dalam bidang perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ditegaskan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat.

Hal ini berarti bahwa tidak ada lagi upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta putusan tersebut mengikat untuk dijalankan oleh pihak yang disebutkan dalam putusan tersebut. Dalam mekanismenya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib memutus perkara yang diperiksa paling lambat 21 (dua puluh satu) hari setelah gugatan diterima. Putusan yang ditetapkan oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut harus mendapatkan penetapan eksekusi dari Pengadilan Negeri setempat (tempat tinggal konsumen) karena pada dasarnya putusan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen tidak memiliki kekuatan eksekutorial sebelum didaftarkan ke Pengadilan Negeri setempat.³⁵

Otoritas Jasa Keuangan hadir dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang menjadi lembaga pengawasan sektor jasa keuangan, dalam hal ini sebelum terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tugas dan wewenang di sektor jasa keuangan dipegang oleh beberapa lembaga tertentu yang berbeda beda untuk setiap jenis jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan sendiri berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di Sektor Jasa.

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).

Sebagai suatu tindak lanjut dalam rangka menciptakan suatu sistem penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau, maka OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian

³⁵ Arman Tjoneng, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Memutus Perkara Perlindungan Konsumen”, *Majalah Hukum Nasional*, Nomor 2, 2019, hlm. 96

Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS) mengamanatkan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang terjadi di sektor jasa keuangan (khususnya antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan), yang terdiri dari penyelesaian sengketa secara internal di lembaga jasa keuangan, penyelesaian melalui lembaga peradilan umum (pengadilan), serta melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan suatu prosedur tertentu.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut.³⁶

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- c. melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- d. membuat peraturan dalam rangka penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- e. melakukan kerja sama dengan lembaga/instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional; dan

³⁶ Arthur Daniel P. Sitorus, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, <https://indonesiare.co.id/id/article/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-sektor-jasa-keuangan#:~:text=Tugas%20dan%20wewenang%20LAPS%20SJK&text=melakukan%20penelitian%20dan%20pengembangan%20layanan.baik%20nasional%20maupun%20internasional%3B%20dan> , diakses tanggal 14 Agustus 2022 Jam 11.48 WIB.

- f. melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen di yang memiliki karakteristik khusus. Karakteristik tersebut karena Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan khusus ditujukan bagi konsumen di sektor jasa keuangan. Ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal ini tidak bisa mutlak bisa diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melayani 8 sektor industri jasa keuangan antara lain:

- a. Fintech

Fintech Lending/Peer-to-Peer Lending/Pinjaman Online adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman/lender dengan penerima pinjaman/borrower dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik.

Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi (LPMUBTI). Sampai dengan 22 April 2022, total jumlah penyelenggara *fintech peer-to-peer lending* atau *fintech lending* yang berizin di Otoritas Jasa Keuangan adalah sebanyak 102 perusahaan.³⁷

b. Pembiayaan

Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal.

Lembaga Pembiayaan meliputi:

- 1) Perusahaan Pembiayaan, adalah badan usaha yang khusus didirikan untuk melakukan Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Pembiayaan Konsumen, dan/atau usaha Kartu Kredit.
- 2) Perusahaan Modal Ventura, adalah badan usaha yang melakukan usaha pembiayaan/penyertaan modal ke dalam suatu perusahaan yang menerima bantuan pembiayaan (investee Company) untuk jangka waktu tertentu dalam bentuk penyertaan saham, penyertaan melalui pembelian obligasi konversi, dan atau pembiayaan berdasarkan pembagian atas hasil usaha, dan
- 3) Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, adalah badan usaha yang didirikan khusus untuk melakukan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana pada proyek infrastruktur.

³⁷ Otoritas Jasa Keuangan, Penyelenggara Fintech Lending Berizin di OJK per 22 April 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-22-April-2022.aspx>, diakses Tanggal 18 Agustus 2022 Jam 11.00 WIB.

c. Dana Pensiun

Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Di Indonesia sendiri, ada dua lembaga penyelenggara dana pensiun, yaitu DPLK dan DPPK.

1) DPLK

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) merupakan lembaga penyedia dana pensiun yang didirikan oleh perusahaan asuransi jiwa atau bank untuk mengelola program pensiun. Siapa saja boleh mendaftarkan diri di DPLK, mulai dari karyawan biasa hingga karyawan formal.

2) DPPK

Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK) merupakan lembaga penyedia program pensiun yang dibentuk oleh perusahaan. Biasanya, peserta yang bisa mengikuti program ini adalah karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. DPPK mengelola program pensiun manfaat pasti (PPMP) dan program pensiun iuran pasti (PPIP). Perbedaan PPMP dengan PPIP terletak pada besaran manfaatnya, yang mana itu disesuaikan dengan masa kerja seorang karyawan di perusahaan tersebut.

d. Modal Ventura

Perusahaan Modal Ventura adalah badan usaha yang melakukan usaha pembiayaan/penyertaan modal ke dalam suatu Perusahaan yang

menerima bantuan pembiayaan (*investee company*) untuk jangka waktu tertentu dalam bentuk penyertaan saham, penyertaan melalui pembelian obligasi konversi, dan/atau pembiayaan berdasarkan pembagian atas hasil usaha.

Dana ventura ini akan mengelola dana investasi dari pihak ketiga (*investor*) dengan tujuan utamanya adalah melakukan investasi pada perusahaan yang memiliki risiko tinggi sehingga tidak memenuhi persyaratan standar sebagai perusahaan terbuka ataupun guna memperoleh modal pinjaman dari perbankan.

e. Perbankan

Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya berasaskan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Struktur perbankan di Indonesia, terdiri atas bank umum dan BPR. Perbedaan utama bank umum dan BPR adalah tidak dapat menerima simpanan berupa giro dan tidak dapat turut serta dalam lalu lintas pembayaran, tidak dapat melakukan kegiatan bisnis dalam valas dan jangkauan kegiatan operasional yang terbatas.

f. Penjaminan

Lembaga Penjamin merupakan lembaga keuangan khusus yang berperan mendorong kemandirian usaha dan pemberdayaan dunia usaha serta meningkatkan akses bagi dunia usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan koperasi dan usaha prospektif lainnya kepada sumber pembiayaan.

Dalam perkembangannya, per 30 Juni 2020 terdapat 21 Lembaga Penjamin di Indonesia yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terdiri dari 1 perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Jamkrindo, 2 Perusahaan Penjaminan Kredit Swasta (PT Penjaminan Kredit Pengusaha Indonesia/PT PKPI dan PT Sinarmas Penjaminan Kredit), dan 18 Perusahaan Penjaminan Kredit Daerah (Jamkrida)³⁸

g. Pasar Modal

Pasar modal juga dikenal dengan istilah bursa efek. Di dalamnya, kamu bisa menemukan berbagai jenis surat berharga yang setiap hari diperdagangkan. Jenis-jenis surat berharga tersebut di antaranya adalah:

1) Saham

³⁸ Sikapi Uangmu, Yuk Kenali Lembaga Penjamin, Salah Satu Industri Keuangan Non-Bank Di Indonesia, <https://www.google.com/search?q=sikapiuangmu&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>, diakses Tanggal 20 Agustus 2022 Jam 10.57 WIB

Saham merupakan surat berharga yang menjadi bukti kepemilikan atas sebuah perusahaan. Investor yang memiliki saham di sebuah perusahaan, berhak untuk mendapatkan dividen atau pembagian laba.

2) Reksadana

Reksadana dikenal sebagai instrumen investasi yang menjadi wadah untuk pengumpulan serta pengelolaan dana beberapa investor. Dana tersebut kemudian dikelola manajer investasi menjadi berbagai instrumen, seperti pasar uang, obligasi, saham, atau efek lainnya.

3) Surat utang atau obligasi

Kamu juga bisa mendapatkan surat berharga berupa obligasi di pasar modal. Kepemilikan surat utang dapat dipindahtangankan, dan pemegangnya memiliki hak untuk memperoleh bunga serta pelunasan utang pada jangka yang telah ditentukan.

4) Derivatif

Selanjutnya, ada pula surat berharga dalam bentuk derivatif. Surat berharga ini dikenal sebagai bentuk turunan dari saham. Terdapat 2 jenis derivatif yang bisa kamu temukan di pasar modal Indonesia, yaitu warrant dan right.

h. Perasuransian.

Asuransi adalah perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk :³⁹

- 1) memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- 2) memberikan pembayaran yang didasarkan meninggal atau hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Otoritas Jasa Keuangan yang membawahi sektor keuangan memberikan perhatian cukup baik untuk perlindungan konsumen. Selain memiliki bidang khusus edukasi dan perlindungan konsumen dan call center sendiri, juga mendorong adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan⁴⁰. Saat ini dibentuk atas inisiatif pelaku usaha Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), merupakan tempat penyelesaian sengketa asuransi alternatif bagi konsumen. Lembaga ini dibentuk oleh Asosiasi Asuransi Indonesia yang notabene perkumpulan perusahaan asuransi

³⁹ Khadijah Shahnaz, Ada Sengketa dengan Lembaga Jasa Keuangan? Begini Penyelesaian via LAPS SJK, <https://finansial.bisnis.com/read/20210914/55/1442304/ada-sengketa-dengan-lembaga-jasa-keuangan-begini-penyelesaian-via-laps-sjk> , diakses tanggal 15 Agustus 2022 Jam 15.59 WIB.

⁴⁰ YLKI, Pelembagaan Perlindungan Konsumen , <https://ylki.or.id/2016/12/pelembagaan-perlindungan-konsumen/> , diakses Tanggal 12 Agustus 2022 Jam 13.30 WIB

yang beroperasi di Indonesia. Karena regulasi mengharuskan seluruh perusahaan asuransi menjadi anggota asosiasi, badan mediasi otomatis punya kuasa untuk memanggil perusahaan asuransi yang bermasalah dan dikeluhkan konsumen.

Kehadiran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan tersebut telah membawa aspek positif dalam perlindungan terhadap konsumen di Sector Jasa Keuangan dengan harapan terciptanya hubungan yang kondusif antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Pada akhirnya, kondisi tersebut dapat meningkatkan kinerja sektor jasa keungan dalam mendukung pembangunan sektor ekonomi di Indonesia.⁴¹

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.⁴²

Selain itu, penyelesaian sengketa yang telah dilakukan di internal dari masing-masing sektor jasa keuangan bila tidak tercapai kesepakatan maka dapat diajukan penyelesaiannya sengketanya di luar pengadilan atau bisa melalui LAPS, namun selain LAPS terdapat beberapa lembaga penyelesaian sengketa

⁴¹ Abd. Aziz Billah, *Op.Cit*, hlm. 76.

⁴² 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.

di luar pengadilan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang salah satu kewenangannya ialah melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sehingga secara tidak langsung bahwa masih terbuka ruang bagi konsumen untuk dapat mengajukan sengketa jasa keuangan selain melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Dalam pasal yang ada di Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maupun Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tidak secara tegas menyatakan bahwa ketika terjadi sengketa jasa keuangan harus diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melainkan dapat diselesaikan di luar pengadilan.

Terhadap peraturan perundang-undangan yang juga mengatur dan melindungi konsumen baik sebelum maupun sesudah diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berkedudukan sebagai ketentuan umum (*lex generalis*) atau dapat juga berkedudukan sebagai ketentuan khusus (*lex specialis*). Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai *lex generalis*, berarti bahwa ketentuan umum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya dapat diterapkan terhadap ketentuan undang-undang khusus yang mengatur perlindungan konsumen.

Contohnya adalah dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Walaupun secara khusus dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan telah ditentukan perlindungan konsumen

khusus bagi konsumen di sektor jasa keuangan, tetapi ketentuan-ketentuan umum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat digunakan untuk melindungi konsumen di sektor jasa keuangan, sepanjang sesuai dengan pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan sepanjang para pihak sepakat untuk memilih salah satu dari kedua lembaga tersebut.⁴³

Dari pemaparan di atas maka terkait dari pengaturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), penulis berpendapat bahwa dalam pengaturan penyelesaian sengketa konsumen khususnya sektor jasa keuangan terjadi dualisme dalam 2 pengaturan ini. Pada dasarnya tentu hal ini menimbulkan disharmonisasi antara pengaturan pada perlindungan konsumen ini. Penyelesaian sengketa untuk perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia yang terdiri dari dua pengaturan penyelesaian sengketa mengakibatkan terjadinya tumpang tindih aturan.

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

⁴³ *Ibid*, hlm. 154.

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.

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

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa pada dasarnya memiliki kesamaan terkait dengan hak konsumen untuk menentukan pilihan forum penyelesaian sengketa konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan hak kepada konsumen untuk memilih penyelesaian sengketa konsumen apakah akan menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

Namun, terdapat beberapa hal yang membedakan mengenai pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Perbedaan yang pertama adalah lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sedangkan menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Selanjutnya yang membedakan

lagi yakni Badan Penyelesaian Sengketa K merupakan lembaga penyelesaian sengketa yang menyelesaikan sengketa konsumen secara umum yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sedangkan LAPS Sektor Jasa Keuangan hanya dapat menyelesaikan sengketa di bidang jasa khususnya di sektor jasa keuangan. Secara pengaturannya pembentukan BPSK dan LAPS Sektor Jasa Keuangan

Pengaturan, tugas, kewenangannya dan pembentukan BPSK diatur secara khusus dalam UUPK. Pengaturan dan kewenangannya LAPS Sektor Jasa Keuangan hanya diatur dalam POJK. UUPK sebagai Undang Undang Payung pelaksanaan perlindungan konsumen seharusnya dijadikan acuan dalam pengaturan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen di Indonesia.

Keberadaan BPSK di satu sisi yang berada di setiap Kabupaten/Kota akan dapat mempermudah konsumen dalam menuntut hak-haknya melalui BPSK, dibandingkan harus menyelesaikan melalui LAPS sektor jasa keuangan yang berada di Jakarta. Hal ini dapat menimbulkan kesulitan bagi konsumen di sektor jasa keuangan yang berada di daerah atau di luar Ibu Kota Jakarta untuk menuntut hak-hak mereka sebagai konsumen, karena harus mengeluarkan biaya ekstra untuk ke Jakarta.

Namun di sisi lain permasalahan hukum terkait di sektor jasa keuangan juga memiliki karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya, yang juga membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memahami permasalahan di sektor jasa keuangan. Sehingga penanganan sengketa konsumen

di sektor jasa keuangan seharusnya juga mendapatkan penanganan yang khusus pula.

Setelah berlakunya UUPK, yang semula diharapkan oleh semua pihak untuk memberikan solusi bagi penyelesaian perkara-perkara yang timbul sebagai pelaksanaan dari undang-undang tersebut, ternyata dalam penegakan hukum terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam proses implementasinya, terutama ketika masuknya peran lembaga peradilan dalam memeriksa perkara keberatan atas putusan BPSK yang banyak mengalami kendala, terutama aspek-aspek yang terkait dengan acara perdata.⁴⁴

Undang-undang ini juga tidak memberikan petunjuk atau pedoman teknis maupun penjelasan yang cukup, bahkan adanya pertentangan pasal yang satu dengan pasal yang lain, pertentangan baik dengan ketentuan acara yang dipakai selama ini, maupun pertentangan dengan peraturan yang lain, sehingga kepastian hukum sulit dicapai, sebagaimana yang disebutkan dalam penjelasan pasal 2 UUPK tentang Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Disamping adanya peraturan yang konsisten, juga belum adanya peraturan pelaksana yang mendukung.

Dari segi prosedur terdapat beberapa kelemahan pengaturan terutama mengenai prosedur beracara di BPSK dengan belum dikabulkannya formulir-

⁴⁴ Pardamean Harahap, "Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif", *Lex Journalica*, Volume 15, Nomor 2, Agustus 2018, hlm. 186.

formulir standar untuk beracara di BPSK. Di sisi lain, pembentukan BPSK melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak kemudian menghapuskan kewenangan yang ada pada BPSK sebagaimana dalam ketentuan UUPK, terlebih setelah dibentuknya Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan kaitannya dengan tugas, fungsi serta wewenang dari lembaga jasa keuangan dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Walaupun ada berbagai keunggulan yang dimiliki BPSK dalam menyelesaikan sengketa seolah tidak mendapatkan dukungan dari berbagai unsur. Keberadaan BPSK yang diharapkan mampu menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dengan konsumen secara konsiliasi malah semakin tidak mendapatkan perhatian yang baik dari pemerintah. Hal ini terbukti dengan adanya daerah yang belum memiliki BPSK, bahkan dalam ranah yudikatif banyak putusan BPSK tidak mendapatkan kekuatan eksekutorial oleh pengadilan, bahkan dibatalkan oleh Mahkamah Agung.

Masih terdapat ketidakpastian dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. UUPK yang seharusnya dapat menjadi dasar penegakan perlindungan konsumen serasa masih banyak celah, dan tidak berkuat jika dihadapkan dengan UU yang lain. BPSK yang seharusnya menjadi tumpuan harapan bagi masyarakat dalam mencari keadilan atas haknya yang dirugikan oleh pelaku usaha, belum terlihat tajam dan berwibawa dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya putusan yang dibatalkan oleh pengadilan. Fakta tersebut juga secara tersirat menggambarkan bahwa selama ini apa yang

telah diputus oleh BPSK seolah tidak mampu menyelesaikan masalah karena sulit mendapatkan kekuatan eksekutorial dan kekuatan hukum tetap oleh pengadilan, (masih dimungkinkan pembatalanya di muka pengadilan).

Lahirnya Undang-Undang OJK serta POJK yang secara khusus menjadi dasar hukum pembentukan LAPS, bahwa mengenai teknis dan sistematika pembentukannya secara yuridis tidak disebutkan bahwa peraturan yang dibentuk untuk mengatasi permasalahan hukum atau mengisi kekosongan hukum dengan mempertimbangkan aturan yang telah ada, yang akan diubah, atau yang akan dicabut dalam hal ini dengan keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Permasalahan yang muncul dalam hal pengajuan gugatan konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pengajuan gugatan konsumen melalui BPSK hanya dapat dilakukan oleh konsumen yang dalam UUPK yakni sebagai konsumen akhir. Sedangkan pengertian konsumen dalam UUOJK dapat meliputi pelaku usaha/pihakpihak yang menempatkan atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan. .

Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK telah memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen, yakni dengan adanya beban pembuktian terbalik (unsur kesalahan), sehingga dalam hal ini pelaku usahalah yang diberikan kewajiban untuk membuktikan adanya tidaknya kesalahan pada diri pelaku usaha.

Penggunaan dua perangkat hukum UUPK dan UUOJK ini bagi konsumen di sektor jasa keuangan dalam hal ini merupakan pilihan dari konsumen. Konsumen dapat memilih ketentuan hukum mana lebih dapat melindunginya untuk memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Bagi konsumen di sektor jasa keuangan yang bukan merupakan konsumen akhir, maka konsumen di sektor jasa keuangan hanya menggunakan perangkat hukum POJK LAPS saja. Dalam mengoptimalkan peran OJK dalam memfasilitasi perlindungan konsumen dengan beberapa aturan yang telah diterbitkannya, yakni POJK Perlindungan Konsumen dan POJK LAPS.

Perlindungan hukum konsumen di sektor jasa keuangan dapat dibedakan jadi dua, yakni perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor jasa keuangan yang merupakan konsumen akhir dan konsumen di sektor jasa keuangan yang bukan sebagai konsumen akhir⁴⁵. Bagi konsumen di sektor jasa keuangan yang berkedudukan sebagai konsumen akhir dapat dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan/atau Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan beserta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Sedangkan bagi konsumen di sektor jasa keuangan yang bukan merupakan konsumen akhir maka hanya mendapatkan perlindungan dari Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan beserta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Pembentukan UUOJK serta keberadaan OJK merupakan hal yang baru

⁴⁵ Rahmi Rinanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2019, hlm. 26.

dalam rangka perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. OJK memiliki peranan yang sangat sentral dalam hal pengaturan dan pengawasan terhadap pelaku usaha di sektor jasa keuangan.

Di luar Undang Undang Perlindungan Konsumen yang menjadi payung hukum bagi pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia terdapat pula Undang Undang lain yang substansinya melindungi konsumen, seperti Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Di samping itu, pada level peraturan perundang-undangan yang lebih rendah sebagai peraturan pelaksanaan Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Undang Undang Otoritas Jasa Keuangan yaitu seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Peraturan OJK).

Undang Undang Otoritas Jasa Keuangan bukanlah Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan salah satu tujuan dari Undang Undang Otoritas Jasa Keuangan, oleh karena itu hubungan antara Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Undang Undang Otoritas Jasa Keuangan haruslah dilihat dalam perspektif perlindungan konsumen.

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang lahir jauh setelah terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki kualitas yang lebih dibandingkan dengan Undang-Undang lainnya, sebab UUOJK merupakan satu-satunya Undang-Undang di luar UUPK yang secara sistematis dan khusus

mengatur mengenai perlindungan konsumen dalam satu bab tersendiri dengan judul tentang perlindungan konsumen dan masyarakat.

Dibandingkan dengan rumusan perlindungan konsumen dalam UU PK, maka jelas rumusan perlindungan konsumen dalam Peraturan OJK lebih difokuskan kepada perlindungan konsumen yang obyeknya adalah perilaku pelaku usaha bidang jasa keuangan. Ketentuan perlindungan konsumen dalam Peraturan OJK dimulai dengan kewajiban-kewajiban pelaku usaha jasa keuangan, fasilitasi pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh OJK, pengendalian internal, pengawasan perlindungan konsumen jasa keuangan, dan Sanksi.

Sanksi Administratif pada OJK ditempatkan dalam satu bab tersendiri. Model pengaturan demikian berimplikasi pada implementasi peraturan perundang-undangan yang dapat diinterpretasi berbeda dalam pelaksanaannya. Penyusunan secara bersama dalam bab tentang sanksi administrasi mengakibatkan rumusan sanksi menjadi mengambang dan sangat ditentukan oleh diskresi OJK.⁴⁶

Pemberlakuan POJK LAPS Sektor Jasa Keuangan semakin memberikan kepuasan dan kemudahan bagi konsumen di sektor jasa keuangan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini dikarenakan POJK tersebut telah menentukan secara khusus jenis dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen

⁴⁶ Inosentius Samsul, "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (Ojk)" *Negara Hukum*: Vol. 4 No. 2 November 2013, hal:154-158

di sektor jasa keuangan, yakni melalui unit pelayanan dan pengaduan konsumen lembaga jasa keuangan serta melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

Asas ini hanya berlaku jika kedua peraturan perundang-undangan tersebut mempunyai kedudukan yang sama dalam hierarki peraturan perundang-undangan. Dalam kondisi yang demikian harus ditetapkan mana yang *lex specialis* atau mana yang *lex generalis*. Sebaliknya, dua peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh sebuah lembaga yang sama mungkin justru tunduk pada asas *lex superior derogat legi inferiori* karena yang satu diperintahkan oleh undang-undang sedangkan lainnya diperintahkan oleh peraturan pemerintah.

Namun demikian ternyata tidak semua konsumen di sektor jasa keuangan juga dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK. Hal ini mengingat bahwa terdapat perbedaan peran konsumen dalam UUPK dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. UUPK hanya melindungi konsumen dalam pengeran konsumen akhir, sedangkan peran konsumen dalam sektor jasa keuangan memberikan peran yang lebih luas bukan hanya sebagai konsumen akhir tetapi pelaku usaha juga dapat disebut sebagai konsumen di sektor jasa keuangan.⁴⁷

Jika dikaji lebih dalam ternyata pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaia Sengketa juga mendapatkan dasar hukum dan diperintahkan oleh Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan , sehingga konsumen di sektor jasa

⁴⁷ Agus Suwandono , *Op.Cit* , hlm. 23.

keuangan dalam hal sebagai konsumen akhir juga tetap dapat memilih menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan. Hak konsumen di sektor jasa keuangan untuk bisa memilih menyelesaikan sengketa konsumen⁴⁸.

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 :

1. Tumpang Tindih Pengaturan

Mengingat bahwa 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 Keuanga.

Asas hukumnya bahwa jika terjadi konflik antara dua peraturan perundang-undangan yang tidak berkedudukan yang sama tetapi bertentangan satu sama lainnya maka berlakulah asas *lex superior derogat legi inferiori*. Jika dilihat dari asas *lex superior derogate legi feriori*, sehingga aturan yang

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 24

dibawah tidak bertentangan dengan peraturan yang di atasnya. 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.

2. 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 khususnya dalam penyelesaian sengketa konsumen lembaga pembiayaan yang bisa di selesaikan melalui Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI). Pada nyatanya terdapat perbedaaan hirarki 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.

3. 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. Namun, dalam implementasinya menimbulkan ketidakjelasan seperti terkait dengan adanya perbedaan pada definisi konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan juga pada Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. 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.

4. 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.

Namun setelah berlakunya 2 pengaturan terkait perlindungan konsumen tersebut terjadi permasalahan hukum yang timbul terkait dengan adanya pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa 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.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, maka penulis menyimpulkan :

1. 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. Konsumen menjadi objek dalam bisnis untuk memperoleh keuntungan yang besar oleh pelaku usaha.

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).

2. 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.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah di bahas oleh penulis, maka penulis menyarankan :

1. Perlu adanya ketegasan dalam pengaturan untuk perlindungan konsumen antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur kewenangan khususnya pada Sektor Jasa Keuangan pada lembaga masing masing yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. BPSK perlu lebih memperhatikan fasilitas seperti kantor dan alat perlengkapan sementara LAPS SJK perlu menambah kantor agar konsumen yang tidak berada di Jakarta bisa lebih mudah untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK.
2. Perlu adanya kejelasan tentang penyelesaian sengketa yang bisa dilakukan di BPSK dan di LAPS agar konsumen tidak ragu dalam penyelesaian sengketa

sementara untuk pengaturan UUPK dan UUOJK harus ada harmonisasi antara kedua pengaturan tersebut agar masyarakat tidak bingung dalam memilih lembaga/badan dalam penyelesaian sengketa konsumen karena kedua aturan ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk perlindungan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Anita D.A Kolopaking, *asas iktikad baik dalam penyelesaian sengketa kontrak melalui Abitrarse*, Bandung: P.T Alumni, 2013.
- Amiruddin dan Zainal Asikin , *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers , 2014.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta : Sinar Grafika , 2008.
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010.
- Kurniawan , *Hukum Perlindungan Konsumen , Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* , Malang : UB Press , 2011.
- Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, “*Pedoman Penulisan Hukum*”, Bukittinggi, 2022.
- Racmad Syafa’at, *Mediasi dan Advokasi Konsep dan Implementasinya*, Malang: Agritek YPN Malang Kerjasama dengan SOFA Press, 2006.
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Bandung: PT Citra aditya Bakti, 2013.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Komsumen Indonesia*, Jakarta : Grasindo, 2006.
- Sholih Mu’adi: *Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah Perkebunan Dengan cara Litigasi Dan Nonlitigasi*, Jakarta : Prestasi Pustakaraya, 2010.
- Sri Harini Dwiyatmi, *Pengantar Hukum Indonesia*, Bogor : Ghalia, 2006.
- Sudiarto, *Negosiasi, Mediasi & Arbitrase: Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015.
- Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2015.

Witanto, *Hukum Acara Mediasi Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut PERMA No. 1 Tahun 1008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Bandung: Alfabeta, 2011.

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

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

C. ARTIKEL

Abd. Aziz Billah, "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional", *Jurnal Rechts Vinding (Media Pembinaan Hukum Nasional)*, Volume 7, Nomor 1, April 2018.

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

Ahmad Syarifudin , "Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Maraknya Monopoli Bisnis" , *Siyasah Jurnal Hukum Tata Negara*, Volume 2, Nomor 1, 2022.

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

- Arman Tjoneng, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Memutus Perkara Perlindungan Konsumen”, *Majalah Hukum Nasional* , Nomor 2, 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.
- Hanun Rahmaniar Helmi, “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia”, *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Volume. 1, Nomor 1, Januari-Juni 2015.
- Inosentius Samsul, “Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)” *Negara Hukum*, Volume 4, Nomor 2, November 2013.
- Jonker Sihombing, ”Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasa Modal”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 31, Nomor 1, 2012.
- Marianus Gaharpung, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha”, *Jurnal Yustika*, Volume 3, Nomor 1, Juli 2000.
- Niru Anita Sinaga, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia” , *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara – Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, Volume 5, Nomor 2, Maret 2015.
- Pardamean Harahap, “Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif”, *Lex Jurnalica*, Volume 15, Nomor 2, Agustus 2018.
- Rahmad Soleh, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani perkara konsumen”, *Jurnal Negara dan Keadilan*, Volume 11, Nomor 1, 2022.
- Rahmi Rinanda, “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2019, hlm. 26.

- Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* , Volume 3, Nomor 2, 2021.
- Sri Lestari Poernomo, “Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Penelitian Hukum DE JURE*, Volume 19 , Nomor 1, Maret 2019.
- Sugandi Ishak ,” Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)” , *Era Hukum – Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol. 4 No.2.
- Superry Daniel Sitompul dan Januari Siregar, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance”, *Jurnal Mercatoria*, Volume 7, Nomor 2, Desember, 2014.
- Sri Lestari Poernomo, “Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Penelitian Hukum DE JURE*, Vol. 19 , No. 1, Maret 2019.
- Yussy Adelina Mannas, “Upaya Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1 No. 1, Januari-Juni 2015.

D. INTERNET

- Arthur Daniel P. Sitorus, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, <https://indonesiare.co.id/id/article/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-sektor-jasa-keuangan#:~:text=Tugas%20dan%20wewenang%20LAPS%20SJK&text=melakukan%20penelitian%20dan%20pengembangan%20layanan,balik%20nasional%20maupun%20internasional%3B%20dan>, diakses Tanggal 14 Agustus 2022 Jam 11.48 WIB.
- Fjp Law Offices, Perlindungan Konsumen, <https://fjp-law.com/id/perlindungan-konsumen/>, diakses Tanggal 1 Agustus 2022 Jam 10.11 WIB.
- Otoritas Jasa Keuangan , Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/pengumuman/Pages/Daftar-lembaga-Alternatif-Penyelesaian->

[Sengketa-di-Sektor-Jasa-Kuangan.aspx](#) , diakses Tanggal 12 April 2022 Jam 15.57 WIB.

Otoritas Jasa Keuangan, Penyelenggara Fintech Lending Berizin di OJK per 22 April 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-22-April-2022.aspx>, diakses Tanggal 18 Agustus 2022 Jam 11.00 WIB.

Khadijah Shahnaz, Ada Sengketa dengan Lembaga Jasa Keuangan? Begini Penyelesaian via LAPS SJK, <https://finansial.bisnis.com/read/20210914/55/1442304/ada-sengketa-dengan-lembaga-jasa-keuangan-begini-penyelesaian-via-laps-sjk> , diakses tanggal 15 Agustus 2022 Jam 15.59 WIB.

YLKI, Pelembagaan Perlindungan Konsumen, <https://ylki.or.id/2016/12/pelembagaan-perlindungan-konsumen/>, diakses Tanggal 12 Agustus 2022 Jam 13.30 WIB.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

FAKULTAS HUKUM

Kampus : Jalan By Pass Aur Kuning Bukittinggi Telp./Fax/(0752) 21376

STATUS TERAKREDITASI, PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Nomor. : 2902/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/SVI/2020, tanggal. 05 Mei 2020

SURAT KEPUTUSAN

NOMOR:062/KEP/II.3.AU/F/2022

Tentang

PENUNJUKKAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR PENULISAN HUKUM (LEGAL MEMORANDUM, STUDI KASUS, DAN SKRIPSI) SEMESTER GANJIL T.A.2021/2022

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, setelah;

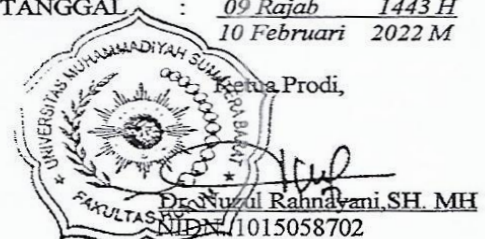
- Membaca : Permohonan pengusulan penulisan Hukum Mahasiswa atas nama : **FARAH SEPTIANA CHELLY NPM : 18.10.002.74201.112**
- Menimbang : a. Bahwa Mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum UM-Sumbar diharuskan untuk melakukan tugas akhir berupa penulisan hukum (Legal Memorandum, Studi Kasus, dan skripsi);
- b. Bahwa mahasiswa yang tersebut diatas telah memenuhi syarat untuk melaksanakan penulisan Hukum sesuai dengan bidang yang diinginkan;
- c. Bahwa untuk terarahnya penulisan hukum dimaksud, dirasa perlu untuk menunjuk dosen pembimbing dengan surat Keputusan Dekan;
- Mengingat : 1. Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.62 Tahun 2016 tentang sistem Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.100 Tahun 2016 tentang pendirian perubahan, pembubaran perguruan tinggi negeri, dan pendirian, perubahan, pencabutan izin perguruan tinggi swasta.
8. Peraturan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 01/PRN/I.0/B/2012 tentang Majelis Pendidikan Tinggi.
9. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 02/PED/1.0/B/2012 tanggal 16 April 2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
10. Ketentuan Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 178/KET/1.3/D/2012 tentang penjabaran pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 02.PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
11. Statuta Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun 2020
12. SK Dekan No. 0059/KEP/II.3.AU/D/2015 tanggal 13 Februari 2015 tentang Kurikulum Fakultas Hukum UM-Sumbar.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- Pertama : Menunjuk Saudara **DR. NUZUL RAHMAYANI,SH.MH** " dan **KARTIKA DEWI IRIANTO,SH.MH** "sebagai Dosen Pembimbing I Dan II dalam Penulisan Hukum Mahasiswa :
- Nama/NPM : **FARAH SEPTIANA CHELLY /18.10.002.74201.112**
- Judul Skripsi : **PERBANDINGAN KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI BIDANG PEMBIAYAAN BERDASARKAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 61/POJK.07/2020 DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**
- Kedua : Segala biaya yang ditimbulkan akibat daripelaksanaan bimbingan penulisan hukum ini dibebankan kepada anggaran Fakultas Hukum UM-Sumbar
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : Bukittinggi
PADA TANGGAL : 09 Rajab 1443 H
10 Februari 2022 M



Tembusan:

1. Dekan Fakultas Hukum sebagai laporan
2. Bendahara Pembantu Fakultas Hukum



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

FAKULTAS HUKUM

Kampus : Jalan By Pass Aur Kuning, Bukittinggi Telp./ Fax : (0752) 21376

STATUS TERAKREDITASI PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT)

NOMOR : 416/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2014 TANGGAL 11 OKTOBER 2014

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : FARAH SEPTIANA CHELly
 NPM : 18.10.002.74201.112
 Konsentrasi : Hukum Pidana / Hukum Perdata / Hukum Tata Negara
 DOSEN PEMBIMBING : 1. Dr. Nuzul Rahmayani, S.H. MH Sebagai Pembimbingan I
 : 2. Kartika Dewi Irianto, S.H. MH Sebagai Pembimbingan II
 JUDUL SKRIPSI :
 Mulai Bimbingan : s/d

No.	Hari / Tanggal	Jam Bimbingan	Materi Bimbingan	Saran	Paraf Pemb	Ket.
1.	Senin/4-4-22	11.40	proposal	Perbaiki sesuai format	[Signature]	
2.	Rabu/11-5-22	9.10	proposal	Perbaiki yg sesuai format	[Signature]	
3.	Rabu/11-5-22	19.45	ACC Proposal par 1	Lamp par 1	[Signature]	
4.	Sabtu/14/5-22		ACC proposal	Perbaikan	[Signature]	
5.	Senin/20/5-22		proposal	perbaiki.	[Signature]	
6.	Selasa/24/5-22		proposal	ACC uraian rumusan.	[Signature]	
7.	Senin/4-6-22	11.33	ACC Proposal par 1	ACC perbaiki proposal	[Signature]	
8.	Ra-8-22	10.15	Draft Skripsi	Perbaiki sesuai format	[Signature]	
9.	11-8-22	9.45	ACC Draft par 1	Lamp par 1	[Signature]	
10.	11/8-22		Draft skripsi	perbaiki	[Signature]	
11.	16/8-22		"	"	[Signature]	
12.	18/8-22		"	"	[Signature]	
13.	19/8-22		"	"	[Signature]	
14.	22/8-22		ACC komprehensif	ACC kompre.	[Signature]	
15.	31/8-22	16.00	ACC Par 1 Skripsi par 1	Lamp par 1	[Signature]	
16.	31/8-22		skripsi	ACC perbanyakaan.	[Signature]	
17.						
18.						
19.						
20.						

Catatan : Bimbingan Minimal sebanyak 5 Kali masing - masing Dosen pembimbing

Bukittinggi,.....
 Mahasiswa,



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

FAKULTAS HUKUM

Kampus : Jalan By Pass Aur Kuning, Bukittinggi Telp./ Fax : (0752) 21376

STATUS TERAKREDITASI PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT)

NOMOR : 416/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2014 TANGGAL 11 OKTOBER 2014

JADWAL KEHADIRAN SEMINAR PROPOSAL DAN UJIAN SKRIPSI

No.	Hari / Tanggal	NAMA PESERTA / NPM	JUDUL SKRIPSI	Paraf Ketua Penyelenggara
1.	Rabu / 08-09-2014	Ratna Yumidic 1710.002.74201.214	Perkembangan hukum bagi jasa angkutan umum pada PT. Pembayaran pajak kendaraan motor (KPM) kelas katulistiwa	
2.	Kamis / 09-09-2014	Gaith Lahir Pinto 000000 16.10.002.74201.009	Analisis tanggung jawab pidana dalam pidana perdagangan anak jual beli dalam pasar modal dengan menggunakan (commitment)	
3.	Kamis / 09-09-2014	Al Fani Muhammad Rafiq 16.10.002.74201.162	Pencapaian tanggung jawab pidana dalam jual beli obat-obatan terlarang (jual beli narkoba)	
4.	Kamis / 09-09-2014	Yeli Desuh 17.10.002.74201.082	Tinjauan terhadap kedudukan surat perjanjian hutang dalam jual beli tanah (jual beli tanah no. 10/101.6/2010/AM. KU)	
5.	Kamis / 09-09-2014	Khairah Amara 17.10.002.74201.084	Analisis yuridis terhadap kekuatan hukum putusan MK (putusan Mahkamah No. 701/101/2010/PT.03)	
6.	Selak / 06-09-2014	M. Rafiq Farid 17.10.002.74201.122	Pengertian kekuatan hukum di bidang hukum pidana	
7.	Selak / 08-09-2014	Tina W. Nov 17.10.002.74201.151	Pengaruh anam menaruh di ukh dalam ranjang di hpu dan hupkhr hukum lama	
8.	Selak / 08-09-2014	Zuhair 17.10.002.74201.167	Pengaruh uruf dan adat dalam penyelesaian kasus pidana di ranah (ranah hukum lama dan ranah hukum baru)	
9.	Selak / 08-09-2014	Sis Durrani Putri 17.10.002.74201.201	Analisis hukum keperdataan terhadap anam yang di lahir di luar perkawinan	
10.	Selak / 08-09-2014	Novella 17.10.002.74201.171	Pembuatan atau kelahiran anam hasil nikah lama	

Catatan : Kehadiran Minimal sebanyak 5 Kali Sebelum Seminggu Proposal dan 10 kali sebelum kompre

Bukittinggi.....
Mahasiswa,