

ABSTRAK

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS SJK) DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Oleh

Anindita Ardana Rachman

Pada sektor jasa keuangan, sengketa terjadi antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan konsumen yang menyimpan dan/atau memanfaatkan pelayanan jasa keuangan. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan permohonan ganti kerugian dengan alternatif penyelesaian sengketa (non litigasi). Penyelesaian sengketa non litigasi dapat diselesaikan melalui LAPS SJK dan BPSK. Penelitian ini akan mengkaji syarat dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK dan BPSK.

Jenis penelitian ini adalah hukum normatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan undang-undang. Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi dokumen. Pengolahan data dilakukan dengan cara pemeriksaan data, klarifikasi data dan sistematisasi data serta dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui LAPS SJK dan BPSK memiliki syarat dan prosedur yang berbeda. Syarat penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK adalah harus diselesaikan terlebih dahulu oleh internal PUJK, tidak sedang dalam penyelesaian lembaga sengketa yang lain, sengketa harus bersifat perdata dan para pihak memiliki perjanjian yang menyatakan secara tegas sengketa akan diselesaikan melalui LAPS SJK. Tahapan penyelesaiannya dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase dan pendapat mengikat, dengan tahapan prosedur yang terdiri dari proses pra acara, penunjukkan pihak ketiga dan proses acara dilaksanakan. Selanjutnya, penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan oleh pemohon dengan memenuhi syarat administrative yang diatur dalam Pasal 16 Kepmenperindag No. 350 tahun 2001, dilakuakn dengan cara mediasi, arbitrase dan konsiliasi. Tahapan penyelesaiannya adalah: pengajuan permohonan, tahap persidangan lalu tahap penetapan putusan oleh majelis BPSK.

Kata Kunci: *Sengketa Konsumen, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, Sektor Jasa Keuangan.*