

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

(Skripsi)

**Oleh:
Anindita Ardana Rachman
1812011133**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

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.*

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

Oleh:

Anindita Ardana Rachman

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

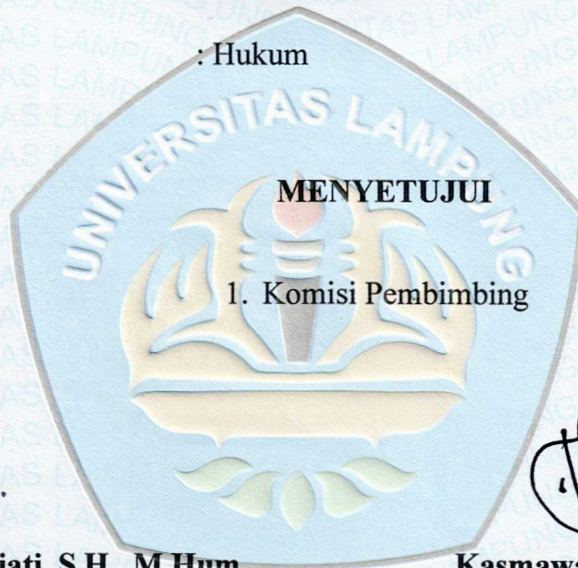
Judul Skripsi : **Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Nama Mahasiswa : **Anindita Ardana Rachman**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1812011133

Bagian : Hukum Perdata

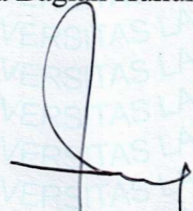
Fakultas : Hukum




Rilda Murniati, S.H., M.Hum.
NIP 197009251994032002


Kasmawati, S.H., M.Hum.
NIP 19760705200912001

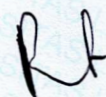
2. Ketua Bagian Hukum Perdata


Dr. Sunaryo, S.H., M.H.
NIP 196012281989031001

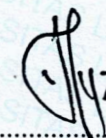
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

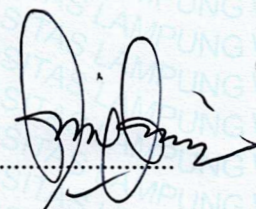
Ketua : Rilda Murniati, S.H., M.Hum.



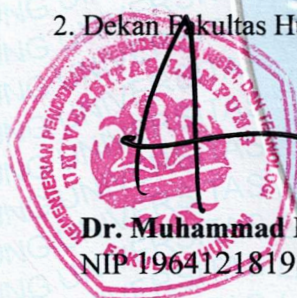
Sekretaris/Anggota : Kasmawati, S.H., M.Hum.



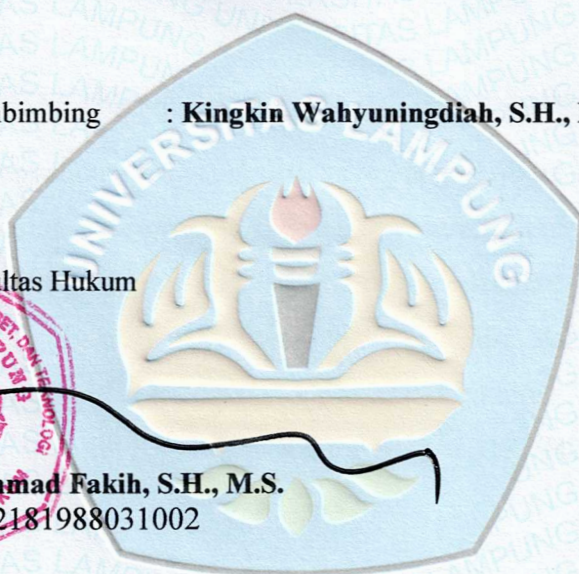
**Penguji
Bukan Pembimbing : Kingkin Wahyuningdiah, S.H., M.Hum**



2. Dekan Fakultas Hukum



**Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.
NIP 196412181988031002**



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 11 Agustus 2023

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anindita Ardana Rachman

NPM : 1812011133

Bagian : Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010.

Bandar Lampung, 11 Agustus 2023



Anindita Ardana Rachman
NPM 1812011133

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Anindita Ardana Rachman, yang lahir di Jakarta pada 8 Mei 2000. Penulis merupakan anak pertama dari Bapak Jamaludin Permana Rachman dan Ibu Lulu Ardana Nisa. Penulis telah menyelesaikan Pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Nusa Indah II Jakarta pada tahun 2005, Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SD Negeri Kramat 01 Jakarta pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama (SMP) diselesaikan di SMP Negeri 28 Jakarta pada tahun 2015, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) diselesaikan di SMA Negeri 20 Jakarta pada tahun 2018.

Penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung pada tahun 2018 dan mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) secara *offline* selama 40 hari di Kelurahan Durian Payung, Kecamatan Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung. Selama menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung Penulis mengikuti organisasi UKM-F Mahkamah periode 2018-2019.

MOTO

”Sesungguhnya salatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah
Tuhan semesta alam”

(Q.S. Al-An’am: 162)

“Saat bahagia, bersyukur kepada Allah dan berbagi dengan sesama adalah yang
utama. Saat hidup sedang terasa tidak baik-baik saja, selalu ingat bahwa Allah
Maha Mengetahui, sehingga yakin Ia tidak pernah salah dalam menetapkan
keadaan”

(Anindita Ardana Rachman)

“Cura, ut valeas.”

(Unknown)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas Ridho Allah SWT dan dengan segala kerendahan hati

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta,

Bapak Jamaludin Permana Rachman dan Ibu Lulu Ardana Nisa

Adik tersayang,

Faradila Septia Rachman

Terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang,
semangat, dukungan, dan doa yang senantiasa selalu dipanjatkan untuk setiap
langkah menuju kesuksesan dan kebahagiaan.

SANWACANA

Alhamdulillah *rabbil'alamin*, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Maka pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Ibu Dewi Septiana, S.H., M.H., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Ibu Rilda Murniati, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dan meluangkan waktunya untuk membimbing,

memberikan saran, masukan, motivasi dan pengarahan serta pengertiannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

5. Ibu Kasmawati, S.H., M.Hum., Dosen Pembimbing II, yang sangat baik karena telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
6. Ibu Kingkin Wahyuningdiah, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan koreksi, masukan dan kritikan yang membangun demi sempurnanya skripsi ini;
7. Ibu Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan koreksi, masukan, dan kritik yang membangun demi sempurnanya skripsi ini;
8. Bapak Dr. Budiono, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu atas arahan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi saya;
10. Kakek dan nenek tersayang (Alm) Bpk. Empan Permana, (Alm) Bpk. Muhammad Udjang Isa, (Almh) Ibu Haeroni dan (Almh) Ibu Sumarni yang semasa hidupnya telah mengayomi cucu-cucunya dengan sangat baik dan penuh kecintaan;

11. Saudara-saudara dari keluarga besar ayah dan ibu yang penulis sayangi, The Abdulrahman's dan Keluarga Abah yang menjadi tempat untuk saling menolong dan menghibur satu sama lain;
12. Kakak-kakak tersayang Khadijah Ummu Fadhilah Murad dan Intan yang telah bersedia menemani dan membimbing penulis ke arah kehidupan yang lebih baik tanpa lelah dan menyerah;
13. Keluarga langit yang penulis banggakan, teman-teman di komunitas MPQ dan di asrama RPQ yang telah menjadi bagian dari kenangan indah selama penulis menjalani kehidupan di perantauan;
14. Keluarga Ibu Anita Taurusia yang penulis hormati, karena berbesar hati menjadi selayaknya keluarga kedua di perantauan. Kebaikan dan ketulusan kalian akan selalu terkenang dan tidak akan pernah luput dari ingatan;
15. Teman seperbimbingan Fajar, Renaldo, Dinda dan Kak Naja. Terimakasih telah menemani perjalanan penulis untuk meraih gelar sarjana, terutama Renaldo dan Kak Naja yang selalu bersedia dimintai pertolongan dalam banyak hal. Semoga kebaikan kalian dibalas dengan tawaran kerja;
16. Kepada semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
17. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

Semoga Allah SWT, memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi

semua pihak khususnya bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

Bandar Lampung, 11 Agustus 2023

Penulis

Anindita Ardana Rachman

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
MENYETUJUI.....	v
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Sengketa Konsumen dan Upaya Penyelesaian Sengketa.....	7
2.1.1. Pengertian Sengketa Konsumen dan Implikasinya.....	7
2.1.2 Upaya Penyelesaian Sengketa.....	8
2.2. Konsep dan Ruang Lingkup Sektor Jasa Keuangan	9
2.2.1. Konsep Sektor Jasa Keuangan	9
2.2.2. Ruang Lingkup Sektor Jasa Keuangan	10
2.2.3. Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Konsumen.....	12
2.3. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Sektor Jasa Keuangan.....	16
2.3.1 Pengertian dan Dasar Hukum Otoritas Jasa Keuangan.....	16
2.3.2. Peran Otoritas Jasa Keuangan.....	17
2.4. Tinjauan Umum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	20
2.4.1 Pengertian dan Jenis Layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	20
2.4.2 Dasar Hukum, Tugas dan Wewenang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	22
2.4.3 Struktur Organisasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	24
2.5. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	26
2.5.1 Pengertian dan Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	26
2.5.2. Jenis Layanan dan Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	29

2.6. Kerangka Pikir	31
III. METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Tipe Penelitian	33
3.3. Pendekatan Masalah.....	34
3.4. Jenis dan Sumber Data	34
3.4.1. Bahan Hukum Primer	34
3.4.3. Bahan Hukum Tersier	36
3.5. Metode Pengumpulan Data	36
3.5.1. Studi Kepustakaan.....	36
3.5.2. Studi Dokumen	36
3.6. Metode Pengolahan Data	36
3.7. Analisis Data	37
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Syarat dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	38
4.1.1. Syarat Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	38
4.1.2. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.....	42
4.2. Syarat dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	61
4.2.1. Syarat Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	62
4.2.2. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	64
4.3. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	69
V. PENUTUP	74
5.1. Kesimpulan	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel. 1 Hasil Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui LAPS SJK dan BPSK	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi LAPS SJK.....	24
2. Struktur Organisasi BPSK	30
3. Alur Penyelesaian Internal LJK	39
4. Alur Penyelesaian Sengketa Melalui LAPS SJK.....	41
5. Alur Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK	63

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor jasa keuangan adalah sektor yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa keuangan kepada nasabah komersil dan ritel.¹ Perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa keuangan juga biasa disebut sebagai lembaga keuangan. Di Indonesia lembaga keuangan dibagi mejadi dua, yaitu lembaga keuangan bank dan non bank. Lembaga keuangan bank meliputi bank umum, bank syari'ah dan BPR (Bank Perkreditan Rakyat) umum dan syari'ah, kemudian untuk lembaga keuangan non bank meliputi perasuransian, pasar modal, perusahaan pergadaian, dana pensiun, koperasi, lembaga penjamin dan pembiayaan. Perusahaan yang dapat dikategorikan sebagai lembaga pembiayaan adalah perusahaan sewa guna usaha (*leasing*), perusahaan pembiayaan konsumen dan perusahaan dan perusahaan modal ventura.²

Sektor jasa keuangan merupakan salah satu pilar perekonomian nasional yang diharapkan dapat memajukan kesejahteraan umum dan berdaya saing global.³ Agar sektor jasa keuangan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, perusahaan atau lembaga-lembaga yang menyediakan jasa keuangan dalam aktivitasnya diatur dan diawasi oleh lembaga pengawas keuangan yang dibagi menjadi dua. Untuk lembaga keuangan non bank diawasi oleh Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (BAPEPAM-LK) dan lembaga keuangan bank diawasi oleh Bank Indonesia (BI), namun pada 2011 kebijakan politik nasional mulai memperkenalkan paradigma baru dalam menerapkan model pengaturan dan pengawasan terhadap

¹ Fatima Medina Septiyani, dkk, "*Meneropong Arah Sektor Keuangan*", Warta Fiskal, Edisi III, 2011, hlm. 3.

² Sutedi Adrian, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta, 2014, hlm. 231.

³ Fatima Medina Septiyani, dkk, *Op. Cit*, hlm. 3

sektor keuangan Indonesia dengan membuat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut sebagai UU OJK).

Berdasarkan Pasal 1 UU OJK, 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. Berdasarkan UU OJK fungsi pengaturan dan pengawasan lembaga keuangan beralih menjadi kewenangan OJK, sesuai yang tercantum pada Pasal 5 undang-undang tersebut bahwa “Otoritas Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan”. OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 UU OJK.

OJK telah melakukan berbagai upaya guna mencapai tujuan tersebut, khususnya terkait perlindungan kepentingan konsumen yaitu antara lain melalui regulasi dan kebijakan yang efektif dan terintegrasi, pemberdayaan konsumen melalui literasi dan inklusi keuangan, penguatan mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa serta penguatan infrastruktur perlindungan konsumen.⁴ Regulasi yang digagas oleh OJK adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut sebagai POJK No.1 Tahun 2013), namun telah dicabut dan digantikan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut sebagai POJK No. 6 Tahun 2022). Sebagai sebuah langkah untuk merealisasikan POJK No. 1 Tahun 2013 pada 2014 OJK menciptakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut sebagai POJK No.1 Tahun 2014), yang saat ini juga telah digantikan dengan Peraturan Otoritas

⁴ Irma Sari Permata, “*Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan Perbankan*”, Jurnal Abdimas, Vol. 1, 2020, hlm. 123.

Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut sebagai POJK No. 61 Tahun 2020).

Perubahan peraturan tersebut dikarenakan dalam perkembangannya memerlukan penyempurnaan untuk mewujudkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang lebih efektif dan efisien serta untuk menyikapi perkembangan teknologi, produk dan layanan jasa keuangan yang semakin kompleks dan lintas sektor jasa keuangan. Hal tersebut sebagaimana yang tercantum pada Pasal 3 POJK No. 61 Tahun 2020, karena sebelumnya penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan masih dilakukan oleh enam LAPS yang berbeda untuk masing-masing jenis produk jasa keuangan. Keenam LAPS yang ada pada sebelumnya adalah Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjamin Indonesia (BAMPPI) serta Badan Mediasi Pembiayaan dan Pergadaian Indonesia (BMPPI).

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) merupakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang khusus menangani sengketa di sektor jasa keuangan. LAPS SJK dibentuk karena dalam penyelesaian pengaduan konsumen oleh internal PUJK seringkali tidak mencapai kesepakatan antara konsumen dengan PUJK, sebagaimana yang dijelaskan pada bagian menimbang huruf a POJK No. 61 tahun 2020. Hal lain yang menjadi sebab dibentuknya LAPS SJK adalah ketidaktahuan konsumen mengenai kemana pengaduan dan penyelesaian sengketa bisa dilakukan. Seringnya konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dari PUJK juga menjadi salah satu alasan LAPS SJK dibentuk⁵.

Pada sektor jasa keuangan yang dimaksud konsumen adalah pihak-pihak yang menyimpan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan yaitu meliputi nasabah pada perbankan, pemodal pada pasar modal,

⁵ *Ibid*

pemegang polis pada perasuransian dan peserta pada dana pensiun, sementara yang dimaksud dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai dan Perusahaan Penjamin baik yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional maupun syariah, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1 Angka 2 POJK No. 61 Tahun 2020.

Dalam ranah yang sama mengenai penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi, selain melalui LAPS SJK konsumen sektor jasa keuangan juga dapat menyelesaikan sengketanya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut sebagai BPSK). Berdasarkan Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UU PK), BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk guna menyelesaikan sengketa konsumen dengan menjunjung tinggi penyelesaian sengketa secara musyawarah untuk mufakat sehingga diharapkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat diselesaikan diluar pengadilan, karena dalam menyelesaikan sengketa BPSK juga menggunakan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase.⁶

Secara prinsip latar belakang dibentuknya BPSK memiliki kemiripan dengan LAPS SJK, yaitu sebagai salah satu bentuk perlindungan konsumen. Pembentukan BPSK dikarenakan adanya fenomena di masyarakat yang mana kedudukan konsumen sektor jasa keuangan pada umumnya masih lebih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha jasa keuangan.⁷ Selain itu, ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha juga disebabkan rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian, dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen baik dalam hal melakukan produksi,

⁶ Dahlia, *Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, 2014, halaman 85.

⁷ *Ibid*

memperdagangkan maupun mengiklankan.⁸ Apabila mengacu pada pengertian dari BPSK dapat dilihat bahwa yang dapat bersengketa di BPSK adalah pelaku usaha dan konsumen, termasuk konsumen sektor jasa keuangan. Keberadaan BPSK tentunya akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Berdasarkan uraian di atas, maka skripsi ini mengambil judul **Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?. Untuk itu, pokok bahasan dalam penelitian ini meliputi:

1. Syarat dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK.
2. Syarat dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.
3. Perbandingan penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK dan BPSK.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup bidang ilmu dalam penelitian ini adalah hukum keperdataan di bidang penyelesaian sengketa, khususnya membahas tentang hukum arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Pembahasan penelitian ini adalah tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta perbandingan antara keduanya.

⁸ Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, dan Hardianto, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BSPK) Kota Banjarmasin*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Volume 5, Nomor 10, 2015, halaman 773.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Memperoleh pemaparan lengkap, rinci dan sistematis mengenai syarat dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK.
2. Memperoleh pemaparan lengkap, rinci dan sistematis mengenai syarat dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

1.5. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan langsung dengan Hukum Keperdataan, khususnya Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperluas referensi dan literatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK dan BPSK, serta perbandingan antara keduanya.

b. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangsih pemikiran bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi mahasiswa bagian Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum, Universitas Lampung yang membutuhkan referensi untuk digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan berkaitan dengan Hukum Penyelesaian Sengketa.
- b. Sebagai upaya bagi penulis dalam pengembangan wawasan untuk menganalisis mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK dan BPSK.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sengketa Konsumen dan Upaya Penyelesaian Sengketa

2.1.1. Pengertian Sengketa Konsumen dan Implikasinya

Berdasarkan Pasal 1 Angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep./12/2001 (selanjutnya disebut sebagai Kepmenperindag No. 350 Tahun 2001), sengketa konsumen didefinisikan sebagai sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang mendapat kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau manfaat jasa. Sengketa konsumen juga bisa diartikan sebagai perselisihan yang diawali dengan adanya hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha, dimana timbulnya sengketa tersebut jika salah satu pihak mengingkari atau mencederai hubungan hukum yang telah mereka lakukan. Dalam hal ini, apabila konsumen mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dibelinya dari pelaku usaha tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Mengingat pada dasarnya tercipta hubungan hukum karena adanya perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang sepakat untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, kemudian jika kesepakatan itu dilanggar oleh salah satu pihak maka terjadilah sengketa.⁹

Sengketa konsumen tidak hanya disebabkan oleh pelanggaran perjanjian yang dilakukan salah satu pihak, lebih dari pada itu sengketa konsumen dapat terjadi dikarenakan hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak selalu diawali dengan perjanjian terlebih dahulu.¹⁰ Implikasi dari sengketa konsumen adalah akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan hal ini bisa dilihat

⁹ <http://elib.unikom.ac.id/file/disk/534/jbptunikompp-gdl-billyjullu>, diakses pada 27 Juni 2023, pukul 17:00 WIB.

¹⁰ *Ibid.*

dari beberapa aspek hukum. Dimana pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UU PK) sendiri menggambarkan bahwa pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut bisa menjerat pelaku usaha pada pengenaan sanksi lain, dalam artian lain bahwa tindakan merugikan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak hanya dikenai sanksi perdata tetapi juga bisa merambat pada pengenaan sanksi administratif bahkan sanksi pidana.¹¹

2.1.2 Upaya Penyelesaian Sengketa

Secara harfiah upaya penyelesaian sengketa dapat diartikan sebagai suatu bentuk upaya yang dilakukan oleh para pihak yang sedang bersengketa untuk bertemu guna menyelesaikan masalahnya. Banyak cara yang bisa ditempuh para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang sedang dihadapi baik dengan bantuan pihak ketiga maupun tanpa bantuan pihak ketiga. Secara hukum penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua yakni melalui jalur litigasi dan non litigasi.

Proses litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum.¹² Dalam mekanismenya, pada proses litigasi semua pihak yang bersengketa akan saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*, berbeda dengan proses non litigasi yang lebih mengedepankan *win-win solution*.¹³ Prosedur dalam jalur litigasi sifatnya lebih formal dan teknis, menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang bersengketa.

¹¹ *Ibid.*

¹² Nurul Fibrianti, *Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*, Jurnal Hukum, Acara Perdata, Vol. 1, No. 1 Januari-Juni 2015, hlm 111.

¹³ Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan Jakarta*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 35.

Untuk penyelesaian melalui jalur non litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan menggunakan cara-cara yang ada diluar pengadilan, yaitu musyawarah mufakat, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli, pendapat mengikat dan arbitrase.¹⁴

2.2. Konsep dan Ruang Lingkup Sektor Jasa Keuangan

2.2.1. Konsep Sektor Jasa Keuangan

Jasa keuangan merupakan istilah yang digunakan untuk menunjukkan jenis jasa yang diberikan atau disediakan oleh industri lembaga keuangan.¹⁵ Jasa keuangan juga dapat digunakan untuk merujuk pada organisasi yang menangani pengelolaan industri perbankan, industri pasar modal dan industri keuangan non bank. Otoritas Jasa Keuangan mendefinisikan bahwa sektor jasa keuangan adalah kumpulan perusahaan atau institusi, termasuk lembaga pendukungnya yang bergerak di bidang jasa keuangan.¹⁶ Menurut DFID (*Departement For International Develogen*), konsep sektor jasa keuangan yaitu sebuah industri yang digerakkan oleh seluruh perusahaan besar atau kecil, lembaga formal dan informal didalam perekonomian yang memberikan pelayanan keuangan kepada konsumen, para pelaku bisnis, bursa saham (*stock exchange*), asuransi, *credit unions*, lembaga keuangan mikro dan pemberian pinjaman (*money leander*).¹⁷

Di Indonesia, sektor jasa keuangan digerakkan oleh lembaga perbankan yang terdiri dari bank-bank umum dan lembaga keuangan non perbankan yang terdiri dari pasar modal, lembaga pembiayaan, asuransi, dana pensiun dan pergadaian. Perkembangan sektor jasa keuangan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti perkembangan sektor riil, regulasi pemerintah di bidang ekonomi, perkembangan sosial masyarakat, politik dan demokrasi serta dunia internasional.¹⁸ Sektor jasa keuangan tidak hanya diselenggarakan berdasarkan aspek ekonomi tetapi juga

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Fatima Medina Septiyanti, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 4.

¹⁶ Kompas.com, “*Industri Jasa Keuangan: Pengertian, Ruang Lingkup, dan Contohnya*”, <https://www.kompas.com/skola/read/2021/06/09/132125269/industri-jasa-keuangan>, diakses pada 6 September 2022, 09:00 WIB.

¹⁷ Mike Goldberg dan Eric Palladini, “*Pengelolaan Risiko dan Penciptaan Nilai Melalui Pendanaan Usaha Mikro*”, Salemba Empat, Jakarta, 2011, hlm. 22.

¹⁸ Rasbin, STP, M. SE., dkk, “*Peran Sektor Jasa Keuangan Terhadap Perekonomian Indonesia*”, P3DI Setjen DPR RI dan Azza Grafika, Jakarta, 2015 hlm. 5.

terdapat aspek hukum didalamnya. Dari segi hukum, sektor jasa keuangan harus terlaksana secara adil, transparan, akuntabel dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, maka didalam sektor jasa keuangan terdapat OJK sebagai lembaga pengawas yang bersifat independen dan LAPS SJK sebagai wadah pengaduan bagi konsumen dan penyelesaian sengketa khusus sektor jasa keuangan yang bersifat terintegrasi.

2.2.2. Ruang Lingkup Sektor Jasa Keuangan

a. Sektor Perbankan

Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang bersangkutan dengan bank. Mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan syari'ah sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan dan undang-undang perbankan syari'ah:

(1) Bank Umum

Bank umum merupakan salah satu bagian dari sistem perbankan Indonesia. Bank umum dapat dikelompokkan sebagai berikut:¹⁹

- a. Bank Sentral
- b. Bank Umum
- c. Bank Pembangunan
- d. Bank Desa
- e. Bank Perkreditan Rakyat

(2) Bank Syari'ah

Karakteristik sistem perbankan syari'ah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi investasi yang beretika. Mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan.

¹⁹ Julius R. Latumaerissa, "*Bank dan Lembaga Keuangan Lain*", Jakarta: Salemba Empat, 2012, hlm. 137.

b. Sektor Pasar Modal

Berdasarkan Pasal 1 Angka 6 UU OJK, pasar modal adalah kegiatan yang bersangkutan dengan penawaran umum dan perdagangan efek, perusahaan publik yang berkaitan dengan efek yang diterbitkannya serta lembaga dan profesi yang berkaitan dengan efek, sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai pasar modal. Pasal 1 Angka 5 UU Pasar Modal menjelaskan bahwa efek adalah surat berharga, yaitu surat pengakuan utang, surat berharga komersial, saham, obligasi, tanda bukti uang, unit penyertaan kontrak investasi kolektif, kontrak berjangka atas efek dan setiap derivatif dari efek.

c. Sektor Perasuransian

Pasal 1 Angka 7 UU OJK menjelaskan bahwa perasuransian adalah usaha yang bergerak di sektor usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi untuk nantinya memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi. Perlindungan yang diberikan adalah terhadap kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup dan meninggalnya seseorang, usaha reasuransi dan usaha penunjang usaha asuransi yang menyelenggarakan jasa keperantaraan serta penilaian kerugian asuransi dan jasa aktuarial.

d. Sektor Dana Pensiun

Berdasarkan Pasal 1 Angka 8 UU OJK dijelaskan bahwa dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjadikan program yang menjanjikan manfaat pensiun sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang tentang dana pensiun. Berdasarkan Pasal 1 UU Dana Pensiun dana pensiun dibagi menjadi dana pensiun pemberi kerja, dana pensiun lembaga keuangan, dana pensiun berdasarkan keuntungan.

e. Sektor Lembaga Pembiayaan

Menurut Pasal 1 Angka 9 UU OJK, lembaga pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga pembiayaan. Pada Pasal 2 Peraturan Presiden No. 9 Tahun 2009 tentang Lembaga

Pembiayaan disebutkan bahwa yang termasuk kedalam lembaga pembiayaan adalah perusahaan pembiayaan, perusahaan modal ventura dan perusahaan pembiayaan infrastruktur.

f. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya

Lembaga jasa keuangan lainnya adalah sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 1 Angka 10 UU OJK, yaitu pegadaian, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib serta lembaga jasa keuangan lainnya yang dinyatakan diawasi oleh OJK berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2.2.3. Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Konsumen

a. Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Istilah pelaku usaha merupakan definisi yuridis dari produsen. Di dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UU PK) menjelaskan bahwa “pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” dalam sektor jasa keuangan, pelaku usaha disebut sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Berdasarkan pengertian pelaku usaha yang dijelaskan dalam UU PK, maka PUJK dapat diartikan sebagai orang perorangan atau suatu badan usaha penyedia jasa yang berkaitan dengan keuangan baik dalam bentuk lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Berdasarkan Pasal 1 Angka 2 POJK No. 61 Tahun 2020 PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pegadaian, Perusahaan Penjaminan, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga

Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dan lembaga jasa keuangan lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

PUJK dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Menurut KBBI hak adalah tentang sesuatu yang benar, milik, kepunyaan, kewenangan kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang dan aturan) sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang wajib dilaksanakan dan keharusan (sesuatu hak yang harus dilaksanakan).²⁰ Prof. Notonegoro berpendapat, bahwa hak adalah sebuah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu hal yang memang semestinya diterima atau dilakukan, sementara kewajiban adalah sebuah beban memberikan suatu hal yang sudah semestinya diberikan oleh pihak tertentu, dalam hal ini tidak bisa diberikan oleh pihak lain dan sifatnya bisa dituntut secara paksa bila tidak dipenuhi.²¹

Pengaturan mengenai hak dan kewajiban ditujukan agar terciptanya keseimbangan antara PUJK dan konsumen serta mencegah terjadinya kerugian konsumen, dikarenakan pada lazimnya posisi konsumen lebih inferior dibandingkan PUJK. Dalam hal ini hak dan kewajiban PUJK diatur dalam POJK No. 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Mengenai hak dari PUJK hanya ditetapkan dalam satu pasal, yaitu Pasal 10 yang menjelaskan bahwa PUJK berhak untuk mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang baik dan akurat dari calon konsumen dan/atau konsumen. Untuk kewajiban dari PUJK diatur pada Pasal 4 sampai dengan Pasal 39 dengan rincian sebagai berikut:

- (1) PUJK wajib beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Diatur dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 8.

²⁰ Ebta Setiawan, *Pengertian Hak dan Kewajiban*, <https://kbbi.web.id/hak>, diakses pada 14 Juni 2022, Pukul 19:00 WIB.

²¹ Hairun Nisa, *Hak dan Kewajiban Warga Negara*, <https://www.daftarpustaka.org/hakdan-kewajiban-warga-negara/>, diakses pada 14 Juni 2022, pukul 19:05 WIB.

- (2) PUJK wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat. Diatur dalam Pasal 9.
- (3) PUJK wajib menjaga keamanan dan kerahasiaan mengenai data dan/atau informasi konsumen. Diatur dalam Pasal 11.
- (4) PUJK wajib melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan konsumen dan pengujian untuk produk dan/atau layanan baru, serta memiliki pedoman penetapan biaya atau harga produk dan/atau layanan. Diatur dalam Pasal 12 sampai dengan Pasal 15.
- (5) PUJK wajib menyediakan dan menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan konsumen. Diatur dalam Pasal 16 sampai dengan 20.
- (6) PUJK wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen terhadap produk dan/atau layanan yang ditawarkan, serta dilarang menawarkan produk dan/atau layanan yang merugikan atau berpotensi merugikan calon Konsumen dengan menyalahgunakan keadaan atau kondisi calon Konsumen dan/atau masyarakat yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan. Diatur dalam Pasal 21 sampai dengan Pasal 27.
- (7) PUJK dilarang menyalahgunakan keadaan calon konsumen dan/atau konsumen dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan dan wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon konsumen atas klausula perjanjian sebelum calon konsumen menandatangani perjanjian. Diatur dalam Pasal 28 sampai dengan Pasal 34.
- (8) PUJK wajib memberikan akses yang setara kepada setiap konsumen, termasuk pelayanan khusus untuk konsumen penyandang disabilitas. Diatur dalam Pasal 35.
- (9) PUJK wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK. Diatur dalam Pasal 36.
- (10) PUJK wajib memberikan tanda bukti kepemilikan dan/atau akses untuk memperoleh dan/atau mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen. Diatur dalam Pasal 37.

- (11) PUJK wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, benar, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen. Diatur dalam Pasal 38.
- (12) PUJK wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Diatur dalam Pasal 39.

b. Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Pengertian konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa. Menurut Az. Nasution, konsumen dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:²²

- (1) Konsumen dalam arti adalah setiap pemakai, pengguna dan pemanfaatan barang dan jasa untuk keperluan tertentu.
- (2) Konsumen antara adalah setiap pemakai, pengguna barang dan jasa yang digunakan untuk membuat barang dan jasa untuk tujuan komersial. Konsumen antara sama dengan pelaku usaha.
- (3) Konsumen akhir adalah setiap pemakai atau pengguna sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan.

Pasal 1 Angka 2 UU PK menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pada sektor jasa keuangan sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Angka 15 UU OJK, konsumen diartikan sebagai pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian dan peserta pada sana pensiun berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Sebagaimana PUJK, konsumen sektor jasa keuangan juga memiliki hak dan kewajiban meskipun tidak ada peraturan yang secara jelas menyebutkan hak dan

²² Az. Nasution, *"Konsumen dan Hukum"*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hlm. 19.

kewajiban konsumen sektor jasa keuangan secara khusus, tetapi jika dilihat dari prinsip-prinsip perlindungan konsumen sektor jasa keuangan maka konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:

- (1) Hak mendapatkan informasi se jelas-jelasnya.
- (2) Hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil.
- (3) Hak untuk mendapatkan keandalan.
- (4) Hak untuk mendapatkan perlindungan kerahasiaan dan keamanan data konsumen.
- (5) Hak untuk mendapatkan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

Mengenai kewajiban khusus konsumen sektor jasa keuangan juga tidak terdapat peraturan yang secara eksplisit menjelaskan hal tersebut, namun dapat dipahami makna implisit dari Pasal 5 Ayat 2 dan 3 POJK No. 6 Tahun 2022 bahwa calon konsumen dan konsumen sektor jasa keuangan wajib menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada PUJK, memenuhi kesepakatan antara konsumen dan PUJK, meminta konsumen menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan serta konsumen dari masing-masing PUJK memiliki kewajiban yang berbeda sesuai dengan yang ditetapkan oleh PUJK itu sendiri dan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kegiatan usaha PUJK tersebut.

2.3. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Sektor Jasa Keuangan

2.3.1 Pengertian dan Dasar Hukum Otoritas Jasa Keuangan

Menurut Pasal 1 Angka 1 UU OJK, 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 terhadap penyelenggaraan sektor jasa keuangan. OJK merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU OJK sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 UU OJK lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel, mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. OJK keuangan

berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang meliputi sektor perbankan, pasar modal dan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Pembentukan OJK dilatarbelakangi oleh adanya kebutuhan di sektor jasa keuangan. Kebutuhan yang dimaksud adalah terkait dengan penataan kembali lembaga-lembaga yang difungsikan untuk mengatur dan mengawasi sektor keuangan karena sebelumnya masing-masing sektor jasa keuangan memiliki otoritasnya sendiri, yaitu sektor keuangan non bank dan pasar modal dibawah pengawasan Kementerian Keuangan dan Bapepam-LK dan sektor perbankan dibawah Bank Indonesia (BI),²³ dengan adanya kebutuhan akan keharmonisan antar sektor jasa keuangan maka pada tahun 2011 pemerintah membentuk OJK dengan menetapkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK).

Penetapan UU OJK bersandar pada Pasal 5 Ayat1 dan Pasal 20 UUD 1945, yang berkaitan dengan kekuasaan presiden dan dewan wakil rakyat untuk membentuk dan menyetujui pembentukan undang-undang serta Pasal 33 UUD 1945 mengenai kesejahteraan sosial, selain itu penetapan UU OJK juga dengan mempertimbangkan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843). Sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4962).

2.3.2. Peran Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan Pasal 5 UU OJK, disebutkan bahawa OJK memiliki fungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap

²³ Tim Hukum Online, *Latar Belakang Pembentukan OJK*, <https://www.hukumonline.com/berita/pembentukan-ojk-serta-tugas- dan-fungsinya>, diakses pada 7 September 2022, Pukul 09:00 WIB.

keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan. Pada Pasal 6 UU OJK dijelaskan lebih lanjut bahwa OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, sektor pasar modal, sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan serta lembaga jasa keuangan lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa peran OJK adalah menggantikan peran kepengaturan dan kepengawasan terhadap sektor jasa keuangan yang pada mulanya dijalankan oleh Bank Indonesia (BI) untuk lembaga keuangan bank dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) untuk pasar modal dan lembaga keuangan non bank.²⁴

Pada penyelenggaraannya untuk menjalankan tugas pengaturan dan pengawasan, OJK memiliki wewenang yang masing-masing diatur dalam pasal yang berbeda. Untuk melaksanakan tugas pengaturan, diatur dalam Pasal 8 UU OJK yang mana OJK memiliki wewenang antara lain:

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan.
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.
- e. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu.
- f. Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur serta mengelola, memelihara dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban.
- g. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Mengenai tugas pengawasan, dalam Pasal 9 UU OJK dijelaskan bahwa OJK memiliki wewenang:

- a. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan sektor jasa keuangan.
- b. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyelidikan, perlindungan konsumen dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku dan/atau penunjang

²⁴ Annisa Arifka Sari, "Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Mengawasi Jasa Keuangan di Indonesia", *Supremasi Jurnal Hukum*, Vol. I, 2018, hlm. 25.

kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

- c. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalankan perannya sebagai pengatur dan pengawas sektor jasa keuangan tidak hanya memiliki tugas dan wewenang terkait pengaturan dan pengawasan. OJK mempunyai tugas lain berupa memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sektor jasa keuangan, sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 28 UU OJK yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat yang meliputi:

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya;
- b. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mewujudkan peran sebagai perlindungan hukum bagi konsumen, selain upaya pencegahan OJK juga melakukan pelayanan pengaduan konsumen sebagaimana yang tercantum pada Pasal 29 UU OJK yang meliputi:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh perangkat di lembaga jasa keuangan.
- b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan.
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku lembaga jasa keuangan.

Pada Pasal 30 UU OJK disebutkan bahwa dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan masyarakat OJK berwenang melakukan pembelaan hukum yang meliputi:

- a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada pelaku usaha sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha sektor jasa keuangan dimaksud;
- b. Mengajukan gugatan:
 - (1) Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
 - (2) Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan tugas dan wewenang yang dimiliki, guna memaksimalkan peran dalam mewujudkan sektor jasa keuangan yang teratur, adil, transparan dan akuntabel serta sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat maka OJK meresmikan sebuah lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan khusus untuk menangani aduan dan sengketa yang terjadi di sektor jasa keuangan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

2.4. Tinjauan Umum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

2.4.1 Pengertian dan Jenis Layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Pada Pasal 1 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut sebagai UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa) dijelaskan bahwa alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Alternatif penyelesaian sengketa dapat diberi batasan sebagai sekumpulan prosedur atau mekanisme yang berfungsi memberi alternatif atau pilihan suatu tata cara penyelesaian sengketa

melalui bentuk alternatif penyelesaian sengketa, agar memperoleh putusan akhir dan mengikat para pihak.²⁵

Pasal 1 POJK No. 61 Tahun 2020 menjelaskan bahwa LAPS SJK adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa pada awalnya penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan ditangani oleh keenam LAPS yang berbeda, yaitu Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI) dan Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPI), kemudian pada 22 September 2020 *Self Regulatory Organizations (SROs)* dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sektor jasa keuangan membentuk LAPS SJK dengan latar belakang agar lebih memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan sengketa yang dihadapinya dengan megadirkan penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien serta memperluas cakupan penyelesaian sengketa pada ranah *fintech*. Dalam menjalankan kegiatannya, LAPS SJK memperoleh izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 29 Desember 2020 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2021.²⁶

Untuk jenis layanan, berdasarkan Pasal 8 Ayat 3 POJK No. 61 Tahun 2020 agar memperoleh izin operasional dari OJK, LAPS SJK harus memenuhi persyaratan minimal memiliki dua layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi dan arbitrase. Namun dalam pelaksanaannya LAPS SJK menyediakan tiga jenis layanan, yaitu mediasi, arbitrase dan pendapat mengikat. Berikut penjelasannya:

a. Mediasi

Mediasi adalah proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat.²⁷ Pihak ketiga yang dimaksud adalah mediator,

²⁵ H. Priyatna Abdulrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT Fikahati Aneska dan BANI, 2002, hlm. 17.

²⁶ Admin, *Tentang Kami*, <https://lapssjk.id/>, diakses pada 14 Juni 2022, pukul 16:00 WIB.

²⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1997.

sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 1 Angka 1 Perma No. 1 Tahun 2016 mediasi adalah salah satu alternatif penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan dengan dibantu oleh mediator. Mediator adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksa sebuah penyelesaian.²⁸

b. Arbitrase

Arbitrase berasal dari bahasa latin *arbitrare* yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan suatu perkara menurut kebijaksanaan. Menurut Pasal 1 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. R. Subekti mengatakan bahwa arbitrase adalah penyelesaian suatu perselisihan (perkara) oleh seorang atau beberapa orang wasit (arbiter) yang bersama-sama ditunjuk oleh para pihak yang berperkara dengan tidak diselesaikan lewat pengadilan.²⁹

c. Pendapat Mengikat

Pendapat mengikat pada LAPS SJK adalah sebuah proses permohonan penafsiran jika terdapat ketentuan yang kurang jelas, ada penambahan atau perubahan pada ketentuan yang berhubungan dengan timbulnya keadaan baru dan lain-lain mengenai hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian, kemudian hasil penafsiran tersebut menjadi sebuah pendapat mengikat (*binding opinion*).

2.4.2 Dasar Hukum, Tugas dan Wewenang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Pada dasarnya, dasar hukum pendirian LAPS SJK berakar pada Undang-Undang OJK karena salah satu tujuan dari pembentukan OJK adalah memberikan perlindungan bagi kepentingan konsumen dan masyarakat sebagaimana yang tercantum pada Pasal 4 UU OJK dan pada Pasal 31 UU OJK dijelaskan bahwa lebih

²⁸ Super User, *Tentang Mediasi*, <http://pa-parepare.go.id/pa-pare/layanan-hukum/mediasi/tentang-mediasi>, diakses pada 13 Juni 2022, pukul 12:00 WIB

²⁹ R. Subekti, *Kumpulan Karangan Hukum Perakitan, Arbitrase dan Peradilan*, Bandung:PT Alumni, 1980, hlm. 1.

lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dengan Peraturan OJK (POJK). Berikut peraturan yang menjadi dasar hukum pembentukan LAPS SJK:

- a. Undang-Undang No. 30 Tahun 1990 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- b. Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otorita Jasa Keuangan.
- c. Peraturan Otoritas jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan,
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Menurut Pasal 2 POJK No. 61 Tahun 2020, tujuan dibentuknya LAPS SJK adalah agar layanan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dapat terselenggara secara independen, adil, efektif, dan efisien, mudah diakses serta dipercaya oleh konsumen dan PUJK. Sementara fungsi dari LAPS SJK adalah untuk menyelenggarakan layanan penyelesaian sengketa yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 3 POJK No. 61 Tahun 2020.

Berdasarkan tujuan dan fungsi yang telah ditetapkan, maka peran yang dijalankan oleh LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan yang utama adalah menggantikan enam LAPS yang ada sebelumnya, yaitu BMAI, BAPMI, BMDP, BAMPPI, BMPPI, dan LAPSPI agar terlaksananya proses penyelesaian sengketa yang lebih mudah karena sifatnya yang sudah terintegrasi.³⁰ Peran LAPS SJK lainnya adalah menjadi wadah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang profesional, kredibel dan independen, serta berperan untuk membentuk standarisasi proses penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

³⁰ Wury Yanti Sinaga, Skripsi, *Kewenangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Dalam Sengketa Konsumen Bank Dilihat Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2014*, Medan: Universitas Sumatera Utara, 2018, hlm. 9.

Untuk mewujudkan tujuan dan melaksanakan fungsi serta perannya, LAPS SJK memiliki tugas dan wewenang sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 POJK No. 61 Tahun 2020:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.
- b. Memberikan konsultasi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.
- c. Melakukan penelitian dan pengembangan layanan penelitian penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.
- d. Membuat peraturan dalam rangka menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan.
- e. Melakukan Kerjasama dengan lembaga atau instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional.
- f. Melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS SJK.

2.4.3 Struktur Organisasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Selayaknya organisasi pada umumnya, sebagai sebuah badan hukum LAPS SJK memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Rapat Umum Anggota (RUA), Pengawas dan Pengurus. Pada tubuh LAPS SJK juga terdapat jabatan non struktural yang diisi oleh komite etik serta para mediator dan arbiter LAPS SJK. Berikut bagan struktur organisasi LAPS SJK:



Gambar 1. Struktur Organisasi LAPS SJK berdasarkan web LAPS SJK

Penjelasan mengenai bagan struktur organisasi LAPS SJK:

a. Rapat Umum Anggota

Pada struktur organisasi LAPS SJK, Rapat Umum Anggota (RUA) merupakan pemilik kekuasaan tertinggi. Dalam hal ini terdapat dua jenis RUA sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 14 POJK No. 61 Tahun 2020 yaitu RUA tahunan dan RUA luar biasa. Secara prinsip keduanya memiliki perbedaan yang terletak pada agenda pembahasannya, dimana RUA tahunan membahas tentang pengesahan rencana kegiatan dan anggaran tahunan, pengangkatan persetujuan laporan tahunan, pergantian dan pemberhentian pengurus dan/atau pengawas serta dilaksanakan satu tahun sekali selambat-lambatnya 30 Juni, sementara RUA luar biasa membahas mengenai hal-hal yang dirasa penting untuk segera diputuskan sehingga mengenai waktu pelaksanaannya bersifat insidental atau sesuai kebutuhan. Dalam hal keputusan hasil RUA, dikarenakan LAPS SJK berada dibawah pengawasan OJK maka sebelum disahkan, keputusan-keputusan hasil RUA wajib dilaporkan dan mendapatkan persetujuan OJK paling lambat 14 (empat belas) hari kerja, jika ada keputusan yang tidak disetujui oleh OJK maka LAPS SJK wajib melaksanakan RUA kembali.

b. Dewan Pengawas

Dewan pengawas merupakan organ yang berfungsi melaksanakan pengawasan terhadap pengurusan LAPS SJK. Untuk pertamakalinya pengangkatan dan pemberhentian pengawas dilakukan berdasarkan kesepakatan para anggota sendiri, sedangkan untuk selanjutnya akan dilakukan melalui proses *fit and proper test* oleh OJK lalu disahkan dalam RUA. Berdasarkan Pasal 19 POJK No. 61 Tahun 2020 pengawas sebelum melakukan pengawasan wajib mendapatkan persetujuan dari OJK. Saat ini dewan pengawas LAPS SJK berjumlah 19 orang yang menjabat secara *ex officio*, dikarenakan jabatannya sebagai Direktur Utama SRO dan Ketua/Ketua Umum Asosiasi. Berdasarkan jabatan *ex officio* tersebut maka perubahan pada susunan Dewan Pengawas dapat terjadi setiap waktu.

c. Pengurus

Pengurus merupakan organ yang memiliki tugas dan wewenang untuk menjalankan operasional LAPS SJK yang terdiri dari direktur eksekutif, kepala divisi serta

bagian-bagian lainnya menyesuaikan kebutuhan LAPS SJK dengan fungsinya masing-masing. Untuk menjadi pengurus LAPS SJK juga melalui tahapan yang sama dengan dewan pengawas, para kandidat pengurus harus melalui proses *fit and proper test* yang dilakukan tim seleksi dari OJK. Para kandidat yang lolos proses tersebut kemudian diangkat menjadi pengurus oleh para anggota pendiri. Saat ini pengurus LAPS SJK berjumlah tiga orang yang terdiri dari ketua, sekretaris dan bendahara.

d. Komite Etik

Komite etik merupakan salah satu bagian dalam LAPS SJK yang bertugas melakukan pengawasan terhadap perilaku mediator dan arbiter agar tidak ada pelanggaran terhadap kode etik yang telah ditetapkan, namun saat ini LAPS SJK masih dalam proses pengangkatan komite etik.

e. Mediator dan Arbiter

Mediator merupakan orang perseorangan yang menjadi penengah dalam proses penyelesaian sengketa melalui prosedur perundingan yang disebut mediasi, sedangkan arbiter adalah orang perseorangan yang bertugas selayaknya hakim dalam memutuskan penyelesaian sengketa melalui mekanisme/prosedur arbitrase. Berbeda dengan dewan pengawas dan pengurus, untuk pengangkatan mediator dan arbiter tetap LAPS SJK dilakukan oleh pengurus, selain mediator dan arbiter tetap dalam LAPS SJK juga dikenal co-mediator dan arbiter tidak tetap.

2.5. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.5.1 Pengertian dan Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada masa sebelum dibentuknya LAPS SJK, sebagai salah satu bentuk komitmen dalam hal perlindungan konsumen pemerintah sudah lebih dulu membentuk BPSK. Menurut Celina Tri Siwi, BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara dapat berjalan cepat, sederhana dan murah.³¹ Selanjutnya sebagaimana

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hlm.30-31.

yang dijelaskan dalam Pasal 1 Angka 11 UU PK, BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Terbentuknya BPSK disebabkan karena pelaku usaha mengabaikan hak-hak para konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang telah disepakati yang dapat merugikan konsumen, sementara pihak yang paling diuntungkan adalah para pelaku usaha dari berbagai status seperti preindustrial, produsen, pedagang, dan pengusaha.³² Adanya hal tersebut maka BPSK diperuntukkan sebagai penjamin hak-hak konsumen dengan bertindak sebagai lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan di tiap-tiap daerah tingkat II kabupaten atau kota di seluruh Indonesia.³³

Dasar hukum pembentukan BPSK ditetapkan melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar (selanjutnya disebut sebagai Keppres No. 90 Tahun 2001), adapun yang menjadi dasar hukum dari pembentukan Keppres No. 90 Tahun 2001 adalah Pasal 4 Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan perubahan kedua Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Untuk memperluas jangkauan operasional BPSK, pemerintah kembali mengeluarkan beberapa peraturan berikut;

- a. Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 tentang Pembentukan BPSK Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya, Dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungna. Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu, dan Kabupaten Jeneponto.

³² Wahyu Sasongko, "Ketentua-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen", Bandar Lampung: UNILA, 2016, hlm. 12.

³³ Celina, *Op. Cit.*, hlm. 35.

- b. Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan BPSK Pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu, dan Kabupaten Bandung.
- c. Keputusan Presiden No. 23 tahun 2006 tentang Pembentukan BPSK Pada Pemerintah Kota Pekalongan, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh, dan Kabupaten Serdang Bedagai.

Tugas utama BPSK adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui jalur non litigasi. Dalam pelaksanaannya BPSK memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 06 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut sebagai Permendag No. 06 Tahun 2017). Adapun tugas dan wewenang yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- e. Menerima pegaduan 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 No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk memanggil pelaku usaha, saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau meniai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.

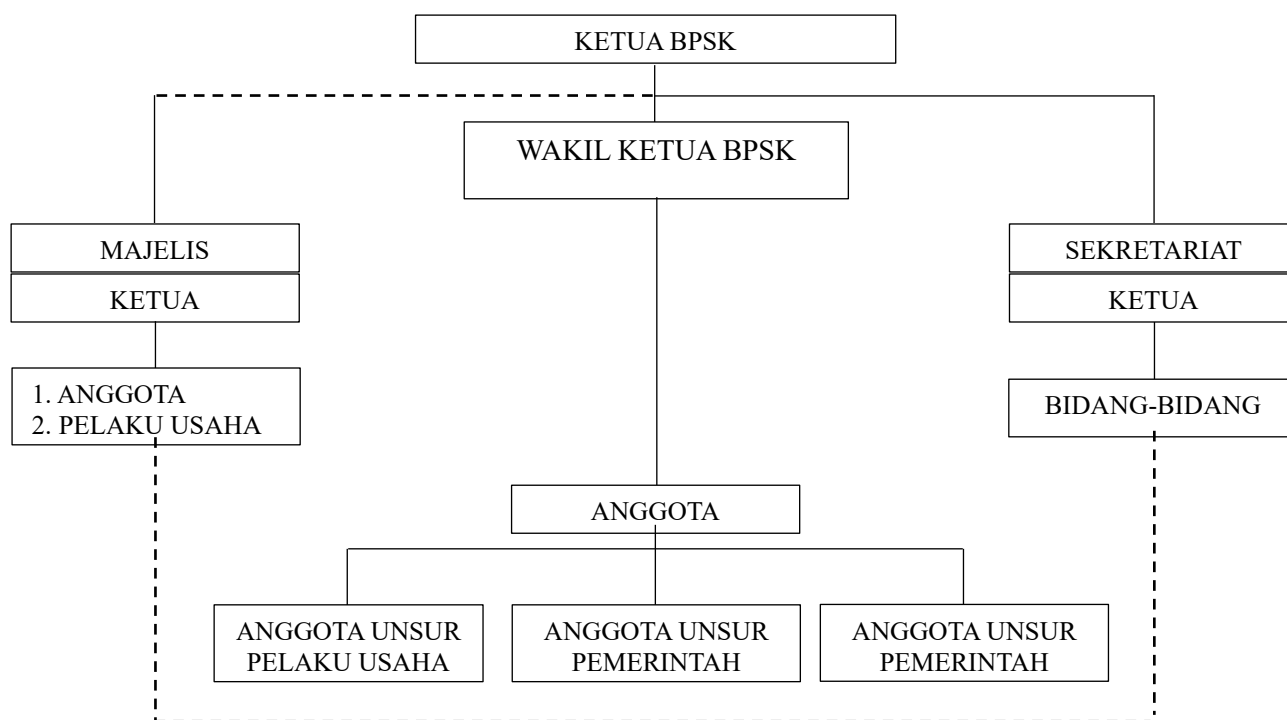
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2.5.2. Jenis Layanan dan Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sebagai sebuah lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dalam melaksanakan tugasnya BPSK memiliki tiga jenis layanan yang mana dua dari layanan tersebut sama dengan LAPS SJK yaitu arbitrase dan mediasi, sementara satu yang lainnya adalah konsiliasi. Menurut Dr. R. M. Gatot P. Soemartono pada dasarnya konsiliasi hampir sama dengan mediasi mengingat adanya pihak ketiga yang netral yaitu konsiliator, hanya saja pada umumnya kewenangan konsiliator lebih besar dibandingkan mediator karena konsiliator dapat mendorong atau memaksa para pihak untuk lebih kooperatif dalam penyelesaian sengketa mereka. Konsiliator pada umum dapat menawarkan alternatif-alternatif penyelesaian yang digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh para pihak untuk memutuskan. Jadi, hasil konsiliasi, meskipun merupakan kesepakatan para pihak, adalah sering datang dari konsiliator dengan cara mengintervensi.³⁴

Untuk struktur organisasi, anggota BPSK dibentuk oleh gubernur dari masing-masing provinsi dan disahkan oleh menteri perdagangan. Berdasarkan Pasal 5 Permendag No. 6 Tahun 2017 susunan keanggotaan BPSK terdiri dari ketua yang merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota, adapun bentuk struktur organisasi dari BPSK adalah sebagai berikut:

³⁴ Gatot P. Soemartono, *"Mengenal Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase"*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2018, hlm. 1.9.



Gambar 2. Struktur Organisasi BPSK

Penjelasan:

- a. Ketua merangkap menjadi anggota
- b. Wakil ketua merangkap menjadi anggota, sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 6 Ayat 1 Permendag No. 6 Tahun 2017 anggota pada BPSK terdiri dari tiga unsur yaitu unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.
- c. Majelis, majelis adalah forum yang dibentuk oleh BPSK untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Majelis pada BPSK terdiri dari dua unsur, yaitu unsur anggota dan pelaku usaha.

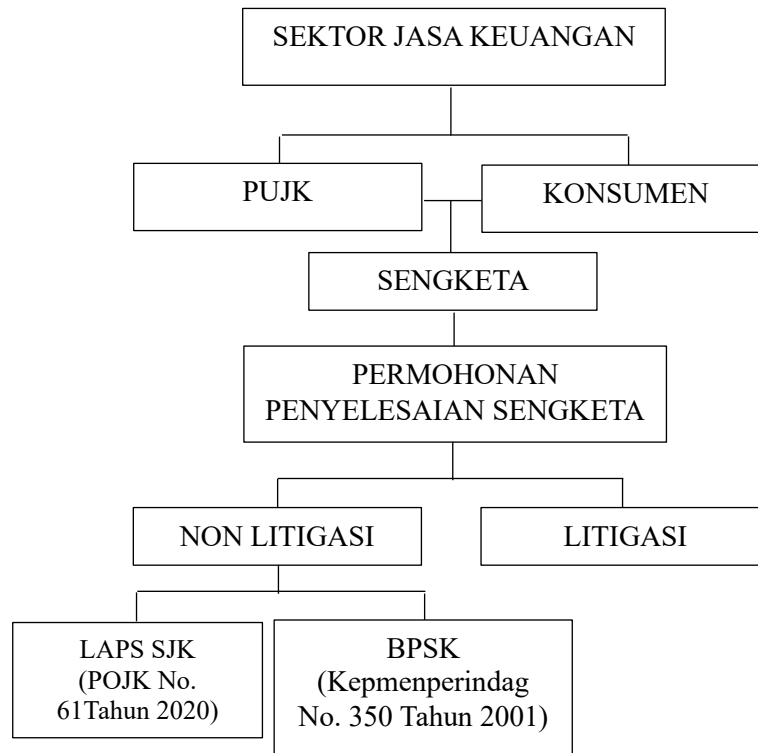
Untuk dapat menjadi anggota BPSK ada persyaratan yang harus dipenuhi oleh para calon anggota, adapun syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut:³⁵

- a. Warga Negara Indonesia (WNI)
- b. Berbadan sehat
- c. Berkelakuan baik
- d. Tidak pernah dihukum karena kejahatan
- e. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen

³⁵ Abdul Halim, Barkatulah, *"Hak-Hak Konsumen"*, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm. 90-91.

f. Berusia sekurang-kurangnya 30 tahun.

2.6. Kerangka Pikir



Penjelasan:

Sektor jasa keuangan adalah kelompok perusahaan yang menyediakan produk di bidang jasa keuangan untuk masyarakat maupun sesama perusahaan lainnya. Perusahaan yang menyediakan jasa keuangan disebut pelaku usaha jasa keuangan (PUJK). Pada praktiknya sektor jasa keuangan tidak bisa terlepas dari terjadinya sengketa. Sengketa dalam sektor jasa keuangan dapat terjadi antara konsumen dan PUJK maupun antara PUJK dan PUJK, namun umumnya terjadi antara konsumen dan PUJK.

Dalam penyelesaian sengketa yang terjadi haruslah ditempuh melalui penyelesaian oleh internal masing-masing PUJK terlebih dahulu, sebagaimana yang diatur dalam POJK No. 6 Tahun 2022 bahwa setiap lembaga jasa keuangan wajib memiliki unit kerja dan atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Jika tidak tercapai penyelesaian, maka konsumen dapat melanjutkan ke

proses selanjutnya yang mana pada sengketa sektor jasa keuangan terdapat dua cara penyelesaian sengketa, yaitu dengan jalur litigasi atau non litigasi.

Jika konsumen memilih jalur non litigasi, maka sektor jasa keuangan memiliki lembaga alternatif penyelesaian sengketa sendiri yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang khusus menangani sengketa sektor jasa keuangan. Kendati demikian, konsumen sektor jasa keuangan tidak wajib untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK. Selain LAPS SJK konsumen sektor jasa keuangan juga dapat memilih Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), meskipun dalam pelaksanaannya BPSK menangani sengketa konsumen dengan cakupan yang lebih umum dan tidak terbatas pada sektor jasa keuangan.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk melakukan penelitian secara sistematis untuk memecahkan suatu masalah. Untuk mengatasi masalah tersebut maka perlu dilakukan pendekatan masalah dan langkah selanjutnya adalah menentukan metode yang akan diterapkan, dalam hal ini meliputi teknik penelitian, pengumpulan, analisis dan pengolahan data. Metode penelitian hukum adalah ilmu cara melakukan penelitian hukum secara sistematis.³⁶

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum normatif (*normative law research*) adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku di masyarakat dan menjadi acuan bagi perilaku setiap orang, sehingga penelitian jenis ini berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas, doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, perbandingan hukum dan sejarah hukum.³⁷ Untuk itu peneliti mengkaji hukum normatif, bahan-bahan pustaka dan peraturan perundang-undangan terkait dengan syarat dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen oleh LAPS SJK dan BPSK.

3.2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.³⁸

³⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum Secara Sistematis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 57.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012, hlm. 118

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan secara lengkap, rinci dan jelas tentang syarat dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen oleh LAPS SJK dan BPSK.

3.3. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang diteliti.³⁹ Berdasarkan pendekatan studi perundang-undangan tersebut, data yang diperoleh digunakan untuk memaparkan syarat dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen oleh LAPS SJK dan BPSK.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian yang telah ditentukan diatas maka jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari:

3.4.1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama, sebagai bahan hukum yang bersifat *autoritatif*, yakni bahan hukum yang mempunyai otoritas, didalamnya meliputi peraturan perundang-undangan dan segala dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum.⁴⁰ Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Dasar 1945
- b. Undang-Undang No. 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen
- c. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- d. Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- e. Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung,

³⁹ Muhaimin, “*Metode Penelitian Hukum*”, Mataram: Mataram University Press, 2020, hlm. 56.

⁴⁰ I Ketut Suardita, “*Pengenalan Bahan Hukum*”, Bali: Universitas Udayana, 2017, hlm. 2.

Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makasar

- f. Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- g. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 06 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- h. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- i. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
- j. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
- k. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan
- l. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa No. 1 tentang Peraturan dan Acara Mediasi
- m. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa No. 2 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase
- n. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa No.3 tentang Peraturan dan Acara Pendapat Mengikat
- o. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa No. 4 tentang Mediator dan Arbiter
- p. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa No. 6 tentang Biaya Layanan Penyelesaian Sengketa

3.4.2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum atau dokumen yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel, jurnal hasil penelitian, makalah dan lain sebagainya yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas.⁴¹

⁴¹ *Ibid*

3.4.3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu seperti yang diperoleh dari internet, kamus, ensiklopedi dan lain-lain.⁴²

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan menelaah buku, literatur, catatan serta berbagai laporan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3.5.2. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum, tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu. Studi dokumen pada penelitian ini akan mengkaji POJK No. 61 Tahun 2020 tentang LAPS SJK dan Kepmenperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan implementasi penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan oleh LAPS SJK.

3.6. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dilakukan melalui prosedur pengolahan data dengan mencocokkan dan mengelompokkan data-data, yang kemudian data tersebut dapat digunakan untuk menganalisis pokok permasalahan. Tahapan pengolahan data yang dikemukakan oleh Mukti Fajar dan Yulianto Achmad sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan data, yaitu pembenaran apakah datayang telah terkumpul sudah lengkap, relevan, jelas dan sesuai dengan bahasan yang akan diteliti.

⁴² *Ibid*

- b. Rekonstruksi data, yaitu proses penyusunan ulang data secara teratur, beruntun dan logis sehingga mudah untuk dipahami.
- c. Sistematisasi data, yaitu proses penyusunan dan penetapan data yang telah diperoleh secara sistematis dan berdasarkan urutan masalah, sehingga dapat mempermudah bahasan.

3.7. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini secara kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menganalisis data primer dan sekunder secara teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif yang disusun secara sistematis, sehingga mempermudah dalam menginterpretasikan data yang telah diperoleh dan mencapai kejelasan permasalahan dari penelitian.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan yang menjadi jawaban singkat dari rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. LAPS SJK adalah sebuah lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dikhususkan untuk menangani sengketa yang terjadi di dalam sektor jasa keuangan. Sebagai lembaga yang berada di bawah naungan OJK maka oleh OJK, LAPS SJK ditetapkan wajib memiliki minimal dua jenis pelayanan penyelesaian sengketa yaitu arbitrase dan mediasi. Dalam pelaksanaannya LAPS SJK memiliki tiga jenis pelayanan, yaitu arbitrase, mediasi dan pendapat mengikat (*binding opinion*). Syarat-syarat penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK terdiri dari harus adanya upaya penyelesaian sengketa lebih dulu oleh internal LJK, sengketa bukan merupakan sengketa yang sedang diproses penyelesaiannya atau sudah mendapat putusan, sengketa harus bersifat keperdataan dan para pihak yang bersengketa harus memiliki perjanjian bahwa sengketa akan diselesaikan melalui LAPS SJK. Untuk prosedur dari ketiga pelayanan tersebut terdiri dari tiga tahapan yang sama. Tahapan pertama adalah pra acara yang terdiri dari rangkaian pembuatan perjanjian penyelesaian sengketa dan pendaftaran permohonan sengketa, kemudian dilanjutkan dengan penunjukan pihak ketiga yaitu arbiter, mediator dan tim panel. Setelah pendaftaran diterima dan pihak ketiga bersedia ditunjuk maka acara penyelesaian sengketa akan dilaksanakan.

2. BPSK merupakan sebuah lembaga alternatif penyelesaian sengketa, namun berbeda dengan LAPS SJK. BPSK hanya menangani penyelesaian sengketa konsumen dan tidak terbatas pada lingkup sektor jasa keuangan saja. Syarat agar sengketa dapat diselesaikan melalui BPSK yang paling utama adalah pengajuan permohonan penyelesaian sengketa diterima oleh BPSK dan agar permohonan tersebut diterima pemohon harus memenuhi syarat administratif yang diatur dalam Pasal 16 Kepmenperindag No. 350 Tahun 2001. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat ditempuh melalui arbitrase, mediasi dan konsiliasi yang prosedurnya terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahap pengajuan permohonan, kemudian dilanjutkan dengan tahap persidangan dan terakhir tahap penetapan putusan oleh majelis BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulrasyid, Priyatna. 2002. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: PT Fikahati Aneska dan BANI.
- Adrian, Sutedi. 2014. *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Akhyar, Zainul., Harpani Matnuh., dan Hardianto. 2015. *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin*.
- Amriani, Nurmaningsih. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan Jakarta*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Asikin, Zainal dan Amiruddin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Goldberg, Mike dan Eric Palladini. 2011. *Pengelolaan Risiko dan Penciptaan Nilai Melalui Pendanaan Usaha Mikro*. Jakarta: Salemba Empat.
- Halim, Abdul dan Barkatulah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Latumaerissa, Julius R. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maryanto. 2019. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*. Jakarta: Unissula Pres.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum Secara Sistematis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Rasbin, dkk. 2015. *Peran Sektor Jasa Keuangan Terhadap Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Azza Grafika.

Sasongko, Wahyu. 2016. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: UNILA

Sihombing Jonker. 2010. *Peran dan Aspek Hukum Pembangunan Ekonomi*. Bandung: PT Alumni.

Subekti, R. 1980. *Kumpulan Karangan Hukum Perakitan, Arbitrase dan Peradilan*, Bandung: PT Alumni.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang No. 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 108 Tahun 2004 tentang Pembentukan BPSK Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungna, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Kabupaten Jeneponto.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan BPSK Pada Pemerintah Kota Padang, Kota Tangerang, Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Bandung.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan BPSK Pada Pemerintah Kota Pekalongan, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh dan Kabupaten Serdang Bedagai.

Peraturan Presiden No. 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan.

Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Mediasi.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 06 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

C. Artikel dan Jurnal

Akhyar Zainul, Harpani Matnuh dan Hardianto, "*Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin*", Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Vol. 5 No. 10, 2015.

Dahlia, "*Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*", Jurnal Ilmu Hukum, 2014.

Departemen Kependidikan dan Kebudayaan, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*", Jakarta: Balai Pustaka, 1997.

Fibrianti, Nurul, "*Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*", Jurnal Hukum Acara Perdata, Vol. 1, No.1, 2015.

Handayani, Febri, Syaflidar, "*Implementasi Mediasi dalam Penyelesaian Perkara Perceraian di Pengadilan Agama*", Jurnal Al Himayah, Vol. 1, No 2, 2017.

Permata, Irma Sari, "*Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan Perbankan*", Jurnal Abdimas Vol. 1. 2020.

Sari, Annisa Arifka, "*Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Mengawasi Jasa Keuangan di Indonesia*", Supremasi Jurnal Hukum, Vol. I, 2018.

Septiyani, Fatimah Medina, "*Meneropong Arah Sektor Keuangan*", Warta Fiskal Edisi III. 2011.

Soemartono, Gatot, "*Mengenal Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*", Modul Ajar 1, 2018.

Suardita, I Ketut, "*Hukum Administrasi Negara Bagi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana*", Pengenalan Bahan Hukum, Bali: Universitas Udayana, 2017.

D. Internet

Admin, "*Tentang Kami*", <https://lapssjk.id/>, diakses pada 14 Juni 2022.

Ebta Setiawan, "*Pengertian Hak dan Kewajiban*", <https://kbbi.web.id/hak>, diakses pada 14 Juni 2022.

Hairun Nisa, "*Hak dan Kewajiban Warga Negara*", <https://www.daftarpustaka.org/hakdan-kewajiban-warga-negara>, diakses pada 14 Juni 2022.

Kompas.com, "*Industri Jasa Keuangan: Pengertian, Ruang Lingkup dan Contohnya*", <https://www.kompas.com/skola/read/2021/06/09/132125269/industri-jasa-keuangan>,

Super User, "*Tentang Mediasi*", <https://pa-parepare.go.id/tentang-mediasi>,

Tim Hukum Online, "*Latar Belakang Pembentukan OJK*", <https://www.hukumonline.com/berita/pembentukan-ojk-serta-tugas-dan-fungsinya>.

Unikom, <http://elib.unikom.ac.id/file/disk/534/jbptunikompp-gdl-billyjullu>.