

## **Perbandingan BPSK dan LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan**

Andrew Michael Ginting<sup>1</sup>, Naufal Ramadhan<sup>2</sup>, Cheryl Patriana Yuswar<sup>3</sup>

<sup>12</sup>Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara

\*andrewginting2018@gmail.com

**ABSTRACT;** *The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) is a special consumer court institution regulated by general or non-litigation courts which is expected to be able to answer the public's demands for fast, simple, and cheap litigation. However, an alternative dispute resolution institution has emerged that has the same role, namely the Alternative Financial Services Sector Dispute Resolution Institution (LAPS SJK). LAPS SJK is an institution that resolves disputes in the financial services sector outside of court which was established by the Financial Services Authority (OJK) by OJK Regulation no. 61 of 2020 concerning Alternative Institutions for Dispute Resolution in the Financial Services Sector. The research results found that there were differences in mechanisms for resolving consumer disputes, where one of the institutions had deficiencies in resolving these disputes. So it is worth examining the comparison. The research that will be used is normative legal research where this research uses secondary data in the form of statutory regulations, journals, and other book literature.*

**Keywords:** *BPSK, LAPS SJK, Disputes, Consumers, Financial Services*

**ABSTRAK;** Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah Lembaga pengadilan khusus konsumen diatur peradilan umum atau non-litigasi yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara cepat sederhana dan murah. Namun akan tetapi adanya muncul lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang memiliki peran yang sama yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). LAPS SJK merupakan lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan yang didirikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sesuai dengan Peraturan OJK No. 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Hasil penelitian menemukan adanya perbedaan mekanisme dalam menyelesaikan sengketa konsumen dimana salah satu lembaga tersebut memiliki adanya kekurangan dalam menyelesaikan sengketa tersebut. Sehingga hal tersebut patut diteliti mengenai perbandingannya. Penelitian yang akan digunakan adalah penelitian hukum normatif dimana penelitian ini menggunakan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, jurnal, dan literatur-literatur buku yang lain.

**Kata Kunci:** BPSK, LAPS SJK, Sengketa, Konsumen, Jasa Keuangan

## PENDAHULUAN

Masalah yang mendasar tentang sengketa konsumen, menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya pada Pasal 45 ayat (2) membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua bagian yaitu pertama, penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi), dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Ini berarti bahwa UUPK membuka peluang yang besar agar penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui luar pengadilan (jalur non litigasi).<sup>1</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah Lembaga pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) diatur peradilan umum atau non-litigasi yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara cepat sederhana dan murah.

Dengan demikian, BPSK hanya dapat menerima perkara yang kerugiannya kecil. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku sebagaimana yang diatur dalam pasal 54 UUPK *jo* Pasal 42 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>2</sup>

Perkembangan di sektor jasa keuangan di Indonesia menempatkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam posisi yang sangat strategis, khususnya dalam hal pengawasan seluruh lembaga jasa keuangan. Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen, dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dijelaskan bahwa salah satu tujuan OJK dibentuk adalah agar keseluruhan kegiatan didalam sektor keuangan mampu melindungi konsumen dan masyarakat.<sup>3</sup>

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). Berdasarkan Pasal 2 POJK Perlindungan konsumen, Perlindungan konsumen sektor jasa keuangan wajib menerapkan prinsip transparansi, perlakuannya yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Mairul, M., & Irianto, K. D. *Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur non Litigasi*. Vol 1. *Pagaruyuang Law Journal*. 2018. Hal 255.

<sup>2</sup> Rambe, T. A. F., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. *Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*. *Locus Journal of Academic Literature Review*. 2022. hal 110.

<sup>3</sup> *Ibid*.

<sup>4</sup> Pradipta, Y. G., & Kharisma, D. B. *Proses Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)*. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi*. 2019. hal 294.

BPSK dan LAPS memiliki fungsi yang mirip atau bahkan sama, yakni berperan sebagai lembaga yang menerima keluhan maupaun permohonan masyarakat terkait persengketaan di sektor jasa keuangan. Sampai saat ini, sejak LAPS beroperasi BPSK masih tetap menerima kasus persengketaan sektor jasa keuangan. Adanya dualisme fungsi tersebut, disatu sisi dapat memberikan masyarakat pilihan, karena keduanya bertujuan untuk membangun Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang bermartabat dan berperan secara anggun sebagai bagian dari pembangunan peradaban Indonesia.<sup>5</sup>

Dari sisi berlawanan, keberadaan BPSK dan LAPS justru menandakan bahwa praktik hukum di Indonesia masih dikelola secara tidak maksimal, bahwa manajemen pembangunan hukum di Indonesia masih dikelola dengan model supermarket, sehingga banyak perangkat hukum yang tidak *applicable* atau tidak efektif dalam praktek penerapannya, bahkan ada yang menjadi antik karena tidak pernah atau jarang sekali diterapkan.

Masalah yang berpotensi akan muncul yaitu pengaturan layanan penyelesaian sengketa yang meliputi prosedur (mediasi, adjudikasi dan arbitrase), biaya, jangka waktu penyelesaian sengketa dan kode etik akan berbeda-beda antara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang satu dengan lainnya dikarenakan masingmasing asosiasi pelaku usaha sektor jasa keuangan mempunyai kewenangan untuk membuat aturan penyelesaian sengketa konsumen sendiri.

Permasalahan lain bagaimana jika pelaku usaha tidak mau diselesaikan melalui BPSK karena pengaduan konsumen, dan masalah jika konsumen tidak mau melaksanakan putusan LAPS-SJK atau BPSK, hal inilah yang dapat menjadi pertanyaan besar bagi konsumen dan PUJK untuk merujuk pada hasil penyelesaian yang manakah antara LAPS-SJK dengan BPSK.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan salah satu jenis metodologi penelitian hukum yang mendasarkan analisisnya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, jurnal, dan literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan Hukum yang menjadi fokus penelitian.<sup>6</sup>

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kewenangan BPSK dan LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga khusus yang dibentuk oleh Pemerintah di setiap daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan yang sudah diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>7</sup> BPSK dalam tugas dan

---

<sup>5</sup> Saptaji, S., Sutrisno, E., & Sutarih, A. *Kajian Hukum Proses Penyelesaian Sengketa Nasabah Dan Bank Pada Perspektif Kelembagaan Perlindungan Konsumen. Vol 1: Jurnal Ilmu Hukum.* 2019, hal 341.

<sup>6</sup> Benuf, K., & Azhar, M. (2020). Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer. *Gema Keadilan*, 7(1), 20-33, hal 24.

<sup>7</sup> Gunawan Wijaya. (2001.). *Alternatif penyelesaian sengketa / Gunawan Widjaja.* Jakarta : Raja Grafindo, hal 76.

wewenangnya dapat dilihat dari Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
5. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu
9. 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;
10. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki dan/atau pemeriksaan; memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
11. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
12. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Berdasarkan kewenangan yang diuraikan diatas, BPSK dapat menjatuhkan sanksi kepada pelaku usaha berupa sanksi administratif jika melanggar. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelanggaran yang dimaksud adalah:

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada Pasal 20 menentukan "Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut". Pasal 25 ayat (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Ayat (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;

b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26 menentukan "Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan". Dalam Pasal 60 Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Sanksi administratif yang akan dijatuhkan oleh BPSK berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Namun jika suatu pelanggaran adanya unsur pidana, maka untuk penyelesaian sengketa tersebut bukanlah BPSK lagi yang menanganinya melainkan sengketa tersebut diselesaikan oleh peradilan.<sup>8</sup>

BPSK memiliki unsur anggota yang terdiri dari unsur pemerintah, wakil konsumen, dan wakil pelaku usaha. Setiap perwakilan berjumlah paling sedikit 3 (tiga) dan paling banyak 5 (lima). Majelis di BPSK terdiri dari ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah, dan para anggota dari wakil pelaku usaha dan konsumen. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.<sup>9</sup>

Sesuai pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian dapat dilakukan dengan 3 (tiga) mekanisme yaitu konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, ketiga mekanisme tersebut juga diatur dalam Kepmenperindag RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001. Namun dalam implementasinya terdapat penyimpangan, dimana ketiga mekanisme tersebut tidak diterapkan sebagai pilihan/alternatif/opsional, melainkan diterapkan secara berjenjang.<sup>10</sup>

Penyimpangan mekanisme tersebut menurut BPSK merupakan upaya BPSK untuk melindungi kepentingan konsumen. Karena jika mekanisme penyelesaian sengketa konsumen diterapkan secara pilihan/alternatif/opsional, maka ketika tidak tercapainya kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi antara konsumen dan pelaku usaha, sengketa tersebut tidak dapat diajukan kembali ke BPSK untuk diselesaikan, melainkan penyelesaiannya hanya dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri.

Selain itu, dengan penerapan mekanisme penyelesaian sengketa secara berjenjang juga diharapkan dapat memperbesar kemungkinan bagi para pihak untuk berdamai, sehingga tercapailah *win-win solution*.<sup>11</sup>

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar

---

<sup>8</sup> Intan Nur Rahmawanti, 1983-; Lubis, Rukiyah, 1980-; Tim Pustaka Yustisia. (2014.). *Win-win solution sengketa konsumen / Intan Nur Rahmawanti, Rukiyah Lubis ; penyunting, Tim Pustaka Yustisia*. Yogyakarta Pustaka Yustisia, hal 114.

<sup>9</sup> Siahaan, NHT, (Nommy Horas Thombang) 1952-; Yuniawan W. Nugroho; Soedirman, Raden, 1912-1950. (2005). *Hukum konsumen : perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk / NHT Siahaan ; penyunting Aa Sudirman ; penyelaras akhir Yuniawan W.Nugroho*. Jakarta :: Panta Rei, hal 211.

<sup>10</sup> Ishak, Sugandi. "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* 14.2 (2016), hal 187.

<sup>11</sup> *Ibid*, hal 187-188

pengadilan yang didirikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sesuai dengan Peraturan OJK No. 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Berdasarkan pasal 4 POJK NO. 61 Tahun 2020 tentang LAPS SJK, tugas dan wewenang LAPS SJK yaitu:

1. melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
2. memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
3. melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
4. membuat peraturan dalam rangka penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
5. melakukan kerja sama dengan lembaga/instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional; dan
6. melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Tujuan dibentuknya LAPS SJK yaitu untuk memberikan rasa keadilan kepada masyarakat khususnya konsumen, dalam hal ini LAPS SJK ditekankan untuk memberikan fasilitas dalam penyelesaian sengketa yang berujung pada hasil win-win solution sehingga kepercayaan pada pelaku usaha jasa keuangan tetap terjaga.<sup>12</sup>

### **Mekanisme BPSK dan LAPS SJK dalam Menangani Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan**

Berdasarkan Pasal 52 huruf a *jo.* Pasal 4 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 Tahun 2001, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang disediakan oleh BPSK berupa konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Hasil dari penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan mediasi akan dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang berisi adanya kesepakatan mengenai jenis dan besaran ganti rugi antara konsumen dan pelaku usaha. Untuk hasil dari penyelesaian sengketa melalui arbitrase akan dituangkan dalam bentuk suatu putusan arbitrase.<sup>13</sup> Dalam proses secara konsiliasi dan mediasi ini bersifat opsional/pilihan bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa di BPSK. Namun dalam implementasinya, ketiga mekanisme penyelesaian sengketa ini diterapkan secara berjenjang.<sup>14</sup>

Mengenai biaya perkara, BPSK tidak memungut biaya apapun terhadap sengketa konsumen yang diselesaikan melalui BPSK, hal ini dikarenakan BPSK mengenai biaya perkara dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan belanja Daerah Povinsi (APBD), jadi setiap biaya penyelenggaraan BPSK baik itu biaya operasional, dan honorarium dibebankan kepada APBD. Sebagaimana diatur dalam Pasal 31 Ayat (1) dan Ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menjelaskan bahwa: “ (1) dalam melaksanakan tugasnya, BPSK mengelola biaya

---

<sup>12</sup> Aryonegoro, Ihza Averoes, Andria Luhur Prakoso, and M. Kn SH. *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)(Tinjauan Yuridis terhadap Peran dan Kewenangan dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022, hal 4.

<sup>13</sup> Andryawan, Andryawan. "DUALISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN." *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni* 1.2 (2017): 481-487, hal 484.

<sup>14</sup> *Ibid.*, hal 485

penyelenggaraan BPSL yang terdiri dari: a. biaya operasional; b. honorarium ketua, wakil ketua, dan anggota BPSK; dan c. honorarium kepala sekretariat dan anggota sekretariat. (2) biaya penyelenggaraan BPSK sebagaimana dimaksud ayat (1) dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) provinsi sesuai dengan kemampuan daerah".<sup>15</sup>

BPSK hanya menerima perkara dengan nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan.<sup>16</sup> 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. Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang tersebut adalah konsumen akhir.<sup>17</sup>

Dalam menyelesaikan kasus pada sektor jasa keuangan baik bank maupun non bank, BPSK mengupayakan penyelesaiannya melalui cara konsiliasi dan mediasi karena apabila telah tercapai kesepakatan akan dikeluarkan perjanjian damai, sebisa mungkin pihak majelis menghindari penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase karena kemungkinan ada peluang bagi para pihak untuk membawa kasus tersebut hingga ke Mahkamah Agung.

Apabila para pihak merasa keberatan atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK walaupun putusan tersebut diperkuat oleh Pengadilan, namun tidak diperkuat oleh Mahkamah Agung maka hal itulah yang menimbulkan Mahkamah Agung menganggap sengketa tersebut bukan merupakan kewenangan BPSK. Padahal apabila dilihat dalam UUPK tidak dibedakan apakah BPSK berwenang atau tidak dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan, melainkan UUPK menjelaskan bahwa BPSK memiliki kewenangan dalam melakukan penyelesaian sengketa. Oleh karena itu BPSK di seluruh Indonesia tetap menangani sengketa di bidang jasa keuangan baik bank maupun non bank.<sup>18</sup>

Kedudukan LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia pada dasarnya merupakan lembaga penyelesaian sengketa yang memiliki karakteristik khusus. Karakteristik tersebut karena LAPS SJK khusus ditujukan pada konsumen di sektor jasa keuangan yakni konsumen dalam pengertian luas bukan hanya konsumen akhir sebagaimana dimaksud dalam UUPK.

Ketentuan-ketentuan dalam UUPK dalam hal ini tidak bisa mutlak diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui LAPS Sektor Jasa

---

<sup>15</sup> Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri, and Yussy Mannas. "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 5.1 (2020): 94-105, hal 102.

<sup>16</sup> Kurniawan, Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dengan Negara-Negara Common Law System, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Nomor 2 April-Juni, 2014, hal 81.

<sup>17</sup> Duwi Handoko, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Pekanbaru: Hawa dan AHWA, Cetakan Pertama, 2019), hal 8.

<sup>18</sup> Haerani, Haerani, and Irma Istihara Zain. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Setelah Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)." *Unizar Law Review (ULR)* 4.2 (2021), hal 150-151.

Kuangan. Untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan, lembaga alternatif ini memiliki 3 (tiga) layanan penyelesaian sengketa berupa Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase.<sup>19</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui Mediasi di LAPS SJK sesuai dengan mediasi pada umumnya yang dimana didasarkan pada asas itikad baik dan kesukarelaan. Pada proses mediasi, dihadirkan mediator untuk memfasilitasi perundingan para pihak yang bersengketa namun tidak memiliki wewenang untuk memutuskan hasil sengketa.<sup>20</sup>

Kemudian penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui ajudikasi merupakan penyelesaian sengketa dengan menjatuhkan putusan mutlak atas sengketa yang timbul antara pihak. Putusan ajudikasi mengikat kepada lembaga jasa keuangan sebagaimana sifat ajudikasi itu sendiri yaitu final dan apabila salah satu pihak tidak menerima putusan tersebut tetap saja pihak tersebut harus menerima putusan yang sudah diterapkan. Sedangkan arbitrase, merupakan penyelesaian sengketa dengan menghadirkan arbiter sebagai pihak ketiga yang netral dan independen, keputusannya bersifat mengikat dan final bagi para pihak. Keputusan LAPS SJK berlaku final bagi sektor jasa keuangan, sedangkan bagi konsumen tidak bersifat final. Dalam hal ini, konsumen dapat melanjutkan sengketa ke pengadilan apabila merasa tidak puas dengan keputusan LAPS SJK.<sup>21</sup>

### **Perbedaan BPSK dan LAPS SJK dalam Menangani Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan**

Adanya dua perbedaan pengeran konsumen dalam UUPK dan UU OJK, hal ini harus dilihat dalam kerangka hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah, lembaga dan proses yang mengatur kegiatan manusia dalam kaitannya dengan upaya perlindungan terhadap konsumen. Hukum perlindungan konsumen tidak hanya terdapat dalam UUPK, melainkan juga terdapat dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang juga melindungi konsumen. Begitu sebaliknya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan juga tidak bisa dilihat sebagai suatu peraturan perundang-undangan yang berdiri sendiri.

Hukum merupakan suatu sistem, merupakan suatu tatanan atau kesatuan yang terdiri dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang saling berkaitan, saling berinteraksi satu sama lain, yang terorganisasi dan bekerjasama untuk mencapai tujuan kesatuan itu.<sup>22</sup> Hukum bukanlah sekedar sekumpulan hukum yang masing-masing berdiri sendiri, tetapi hukum harus dilihat dalam kaitannya dengan bagian-bagian lain dalam sistem tersebut.<sup>23</sup>

Perbedaan BPSK dan LAPS SJK adalah lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan menurut UUPK yaitu BPSK, sedangkan menurut POJK

---

<sup>19</sup> Suwandono, A., & Yuanitasari, D. (2016). Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 1(1), 14-25, hal 20.

<sup>20</sup> Ulinihayati, N & Husein, Y. 2022. Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), hal 213.

<sup>21</sup> Mulyati, E. 2016. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Nasabah Bank. *JHAPER*, 2(1), hal 130.

<sup>22</sup> Sudikno Mertokusumo, *Teori Hukum*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta: 2011, hal 51.

<sup>23</sup> *Ibid.*

LAPS adalah LAPS Sektor Jasa Keuangan. Selanjutnya yang membedakan lagi yakni BPSK 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.<sup>24</sup> Secara pengaturannya pembentukan BPSK dan LAPS Sektor Jasa Keuangan juga memiliki perbedaan. Pengaturan, tugas, kewenangannya dan pembentukan BPSK diatur secara khusus dalam UUPK. Pengaturan dan kewenangannya LAPS Sektor Jasa Keuangan hanya diatur dalam POJK.<sup>25</sup>

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa BPSK yang dirumuskan oleh UUPK mempunyai wewenang secara umum terkait penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sedangkan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang dibentuk oleh OJK hanya dapat menyelesaikan sengketa pada bidang jasa tertentu yakni jasa keuangan. Apabila terjadi sengketa pembiayaan konsumen pada sektor jasa keuangan maka dapat mengacu pada POJK No. 61/07/2020 tentang LAPS. Sengketa diantara kedua belah pihak dalam hal perjajian pembiayaan konsumen baik dengan jaminan fidusia maupun hak tanggungan yang mencakup sektor jasa keuangan seperti pasar modal, konsumen perbankan, dana pensiun, asuransi serta kegiatan lainnya untuk menempuh mekanisme non litigasi, maka sengketa tersebut akan dibawa dan diselesaikan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan yang telah dibentuk dengan mekanisme non litigasi atau diluar pengadilan. BPSK dan LAPS sebenarnya sama-sama tidak memiliki kompetensi absolut terkait urusan penyelesaian sengketa konsumen. Mereka bukan lembaga peradilan yang bermukim di dalam salah satu lingkungan peradilan. Posisi mereka adalah sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Artinya, sepanjang para pihak setuju untuk menyelesaikan sengketa mereka di BPSK, maka choice of forum ini sah-sah saja untuk digunakan. Persoalan biasanya akan muncul apabila mekanisme yang digunakan adalah arbitrase, yang berarti pihak yang bersengketa (biasanya pelaku usaha) dapat saja kemudian membawa putusan BPSK itu ke pengadilan negeri (pengajuan keberatan) dan Mahkamah Agung (pengajuan kasasi). Jika mekanismenya bukan arbitrase, tentu solusi yang dicapai oleh para pihak seharusnya bakal terhenti hanya sampai di tingkat BPSK.

---

<sup>24</sup> Suwandono, A., & Yuanitasari, D. Op.cit., hal 21.

<sup>25</sup> *Ibid.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Andryawan, Andryawan. "Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan." *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni* 1.2 (2017): 481-487.
- Aryonegoro, Ihza Averoes, Andria Luhur Prakoso, and M. Kn SH. *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)(Tinjauan Yuridis terhadap Peran dan Kewenangan dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022.
- Benuf, K., & Azhar, M. (2020). Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer. *Gema Keadilan*, 7(1), 20-33.
- Duwi Handoko, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Pekanbaru: Hawa dan AHWA, Cetakan Pertama, 2019).
- Gunawan Wijaya. (2001.). *Alternatif penyelesaian sengketa / Gunawan Widjaja*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Haerani, Haerani, and Irma Istihara Zain. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Setelah Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)." *Unizar Law Review (ULR)* 4.2 (2021).
- Intan Nur Rahmawanti, 1983-; Lubis, Rukiyah, 1980-; Tim Pustaka Yustisia. (2014.). *Win-win solution sengketa konsumen / Intan Nur Rahmawanti, Rukiyah Lubis ; penyunting, Tim Pustaka Yustisia*. Yogyakarta Pustaka Yustisia.
- Kurniawan, *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dengan Negara-Negara Com- mon Law System*, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Nomor 2 April-Juni, 2014.
- Mairul, M., & Irianto, K. D. (2018). Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur non Litigasi. *Pagaruyang Law Journal*, 1(2), 254-276.
- Pradipta, Y. G., & Kharisma, D. B. (2019). Proses Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi*, 7(2), 293-301.
- Rambe, T. A. F., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. (2022). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 109-116.

- Saptaji, S., Sutrisno, E., & Sutarih, A. (2019). Kajian Hukum Proses Penyelesaian Sengketa Nasabah Dan Bank Pada Perspektif Kelembagaan Perlindungan Konsumen. *HERMENEUTIKA: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1).
- Shak, Sugandi. "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* 14.2 (2016).
- Siahaan, NHT, (Nommy Horas Thombang) 1952-; Yuniawan W. Nugroho; Soedirman, Raden, 1912-1950. (2005). *Hukum konsumen : perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk / NHT Siahaan ; penyunting Aa Sudirman ; penyelaras akhir Yuniawan W.Nugroho*. Jakarta. Panta Rei.
- Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri, and Yussy Mannas. "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 5.1 (2020): 94-105.
- Suwandono, A., & Yuanitasari, D. (2016). Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 1(1), 14-25.