

Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (Studi Komparatif Laps-Sjk Dan Bpsk)

Mutiara Pramesti, Rinitami Njatrijani, Herni Widanarti

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

Korespondensi/ Email: mutiarapramesti53@gmail.com

Abstrak

Artikel ini membahas mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh 2 (dua) lembaga penyelesaian sengketa konsumen, yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Artikel ini terfokus pada perbandingan terkait kekuatan hukum putusan yang dikeluarkan oleh kedua lembaga tersebut. Dengan menggabungkan antara pandangan hukum secara normatif dan pendapat praktisi yang terdiri dari Otoritas Jasa Keuangan (dalam hal ini diwakilkan oleh OJK Provinsi Jawa Tengah) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (dalam hal ini diwakilkan oleh BPSK Kota Semarang), artikel ini dapat menggarisbawahi optimalisasi perlindungan konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha pada sektor jasa keuangan. Artikel ini dapat menunjukkan sisi pelengkap dari BPSK dengan hadirnya LAPS-SJK sebagai lembaga yang menangani sengketa secara khusus di sektor keuangan. Artikel ini bertujuan untuk menyajikan perbandingan antara LAPS-SJK dengan BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian yang dihasilkan dari kombinasi antara peristiwa faktual dan pendapat para praktisi dengan pisau analisisnya adalah peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kata Kunci : Konsumen; Sengketa; Sektor Keuangan

Abstract

This article discusses the legal protection provided by 2 (two) consumer dispute resolution institutions, namely the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS-SJK) and the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). This article focuses on a comparison of the legal force of decisions issued by the two institutions. By combining normative legal views and the opinions of practitioners consisting of the Financial Services Authority (in this case represented by OJK Central Java Province) and the Consumer Dispute Resolution Body (in this case represented by BPSK Semarang City), this article can underline the optimization of consumer protection in disputes with business actors in the financial services sector. This article can show the complementary side of BPSK with the presence of LAPS-SJK as an institution that handles disputes in the financial sector. This article aims to present a comparison between LAPS-SJK and BPSK as alternative resolution institutions resulting from a combination of factual events and practitioners' opinions with the analytical knife being the applicable laws and regulations.

Keywords: Consumer; Dispute; Financial Sector

A. Pendahuluan

Dewasa ini, gelombang pemutusan hubungan kerja atau PHK terdeteksi semakin meningkat. Di awal tahun 2025, terdapat hampir 9 (sembilan) perusahaan manufaktur melakukan pemutusan hubungan kerja massal. Salah satu faktor dari maraknya PHK di tahun 2025 ialah menurunnya angka permintaan pasar terhadap barang atau jasa. Hal ini bukanlah tanpa sebab, melainkan dampak dari lesunya ekonomi masyarakat. Walaupun pada faktanya, tingkat kebutuhan masyarakat dinilai meningkat sebagai bentuk perkembangan peradaban, salah satunya pada bidang transportasi.

Sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap moda transportasi, sistem ekonomi kita membentuk sistem kredit. Sistem kredit sejatinya telah eksis sejak tahun 1980-an yang dimiliki kalangan tertentu guna mempermudah akses pada perbankan modern. Namun, seiring berjalannya waktu, sistem kredit mulai merambah ke segala lapisan masyarakat. Oleh karena itu, guna memberi kemudahan dalam kepemilikan kendaraan bermotor, sistem kredit kendaraan bermotor diakomodir oleh lembaga pembiayaan. Atas dasar perjanjian utang, perjanjian pembiayaan membebankan objek pembiayaan sebagai jaminan yang bersifat *assecoir*.

Sistem pembiayaan yang ditawarkan tidak selalu menguntungkan konsumen sebagai debitur. Acap kali, debitur mengalami macet pembayaran angsuran karena beberapa kondisi seperti force major. Sehingga, debitur tidak mampu membayar angsuran tepat waktu. Atas dasar wanprestasi debitur, Lembaga pembiayaan selaku kreditur melakukan upaya sepihak berupa penarikan paksa objek pembiayaan yang dinilai sebagai objek jaminan sebagai konsekuensi wanprestasinya debitur terhadap perjanjian pembiayaan yang telah disepakati. Proses penarikan paksa tersebut tidak sedikit yang dibersamai dengan tindakan-tindakan represif lainnya, seperti pengancaman hingga pemaksaan. Menurut catatan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), pengaduan masyarakat mengenai perampasan jaminan oleh *debt collector* telah dimulai sejak tahun 2017. Tercatat hingga tahun 2023 terdapat 8.542 pengaduan dengan lebih dari 30% di antaranya berasal

Volume:	8	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2025
Page :	52-68		

dari sektor keuangan.¹ Salah satu peristiwa aktual terkait penarikan paksa jaminan fidusia terdapat pada sengketa yang diputus melalui Putusan MA No. 1113 K/Pdt.Sus-BPSK/2022. Dalam posita putusan tersebut digambarkan bahwa kreditur telah melakukan upaya penarikan paksa objek pembiayaan disertai dengan tipu daya dan ancaman terhadap debitur

Dengan adanya realita tersebut, mendorong berfungsinya lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa di bidang konsumen untuk mengadili sengketa sektor keuangan. Salah satu lembaga tersebut ialah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, keberadaan BPSK tidak memberi jawaban atas dicerainya hak-hak debitur sebagai konsumen sektor keuangan. Hal ini nampak dari beberapa status putusan BPSK yang terkesan abu-abu sehingga hak-hak konsumen tidak terlindungi. Pasalnya, mengacu pada Pasal 56 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) mengamanatkan bahwa putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Sedangkan, pada Pasal 54 ayat (3) UU PK dijelaskan bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Implikasi dari disparitas regulasi tersebut mencederai keadilan bagi debitur, salah satunya pada Putusan MA No. 1113 K/Pdt.Sus-BPSK/2022 yang memutuskan bahwa BPSK tidak berwenang mengadili sengketa konsumen pada sektor keuangan. Sejatinya, jawaban atas paradoks tersebut ialah lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa – Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK). LAPS-SJK menjadi wadah bagi konsumen dalam sektor keuangan mencari keadilan.

Namun, sebagai lembaga yang sama melakukan penyelesaian sengketa non litigasi, keberadaan kedua lembaga tersebut menimbulkan dualisme. Berangkat dari permasalahan tersebut penelitian ini difokuskan untuk menggambarkan perbandingan antara LAPS-SJK dengan BPSK. Penelitian ini relevan dengan digitalisasi yang diterapkan dalam proses beracara. Adapun referensi pada penelitian sebelumnya yaitu artikel ilmiah pada jurnal “Analisa Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia” yang ditulis oleh Atika Ismail dan Eni Suarti dengan hasil penelitian berupa LAPS-SJK merupakan

¹ Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Penarikan Paksa Kendaraan Masih Banyak Dikeluhkan, <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/penarikan-paksa-kendaraan-masih-banyak-dikeluhkan> (diakses pada 10 Maret 2025).

penunjang tugas OJK guna melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam sector jasa keuangan.² Selain itu, sebagai pembanding, penulis menjadikan artikel ilmiah Bernando Aldo Yosua Tambunan, Fildzah Darayani Mujasmara, dan Intan Harahap dengan judul “Analisa Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen” dengan hasil yang menyatakan bahwa untuk menyelesaikan perselisihan antar konsumen dan produsen di luar pengadilan, BPSK dan LAPS-SJK bertanggung jawab dengan diawasi oleh OJK dalam proses penyelesaian sengketanya.³ Dengan demikian, kebaruan dalam penelitian ini berupa menitikberatkan pada perbandingan posisi antara LAPS-SJK dengan BPSK dalam yuridiksinya menyelesaikan sengketa sector jasa keuangan dan menilai seberapa jauh putusan yang dikeluarkan LAPS-SJK dalam memberikan perlindungan bagi pihak-pihak dalam sektor jasa keuangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah berupa bagaimana kedudukan antara LAPS-SJK dengan BPSK dalam hal penyelesaian sengketa konsumen? Lalu kepastian hukum apa yang diberikan dari Putusan LAPS-SJK?

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif atau pendekatan doktrinal yang memandang hukum bukanlah hanya sebatas asas-asas abstrak, tetapi merupakan hukum positif dengan menggunakan ayat atau pasal dari peraturan perundang-undangan atau putusan hakim pengadilan.⁴ Sebagai penunjang hasil kajian hukum positif, penelitian ini menggunakan data pendukung berupa hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang dan Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Jawa Tengah.

² Atikah Ismail, dan Eni Surati, “Analisa Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia”, *Sol Justicia* 4, no. 1 (2021) : hal 42

³ Bernando Aldo Yosua Tabunan, Fildzah Darayani Mujasmara, dan Intan Harahap, “Analisa Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen”, *JLEB : Journal of Law Education and Business* 2, No. 2 (2024) : hal 1204

⁴ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal 39.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kedudukan Antara LAPS-SJK Dengan BPSK Dalam Hal Penyelesaian Sengketa Konsumen

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen tidaklah lepas dari adanya sengketa konsumen. Perselisihan yang acap kali terjadi akibat tidak terpenuhinya hak satu sama lain merupakan bukti nyata dinamisnya suatu hubungan hukum antara dua atau lebih pihak. Secara umum, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen telah tertuang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Mengacu pada Pasal 1 angka 2 UU PK, konsumen didefinisikan sebagai

“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.”

Definisi tersebut dimaksudkan sebagai konsumen akhir yang mana konsumen yang memakai sendiri produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha.⁵ Sebagai konsumen akhir, konsumen dalam UU PK merupakan elemen terakhir yang menerima manfaat atau penikmat manfaat dari suatu produk, sehingga berpotensi tinggi lahirnya sengketa hukum akibat ketidakpuasan dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Namun, dalam UU PK sendiri, tidak terdapat definisi dari sengketa konsumen. Menurut Vilhelm Aubert, sengketa adalah kondisi dua orang atau lebih terlibat dalam pertentangan.⁶ Mengingat sengketa konsumen merupakan sengketa perdata, maka berdasarkan teori tersebut, sengketa konsumen merupakan pertentangan antara pelaku usaha dengan konsumen yang disebabkan karena adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Sebagai sengketa perdata, sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan 2 (dua) jalur, yaitu jalur non-litigasi dan/atau jalur litigasi melalui pengadilan. Melalui UU PK, sengketa konsumen diperlukan untuk memulai penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, yaitu dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 52,

⁵ Rinitami Njatrijani, Hukum Perlindungan Konsumen (Smarang: CV. Tigamedia Pratama, 2018), hal 20.

⁶ Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen (Malang: UB Press, 2011), Bab III hal 4.

salah satu tugas dan wewenang BPSK ialah melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsolidasi. Keberadaan BPSK sendiri merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen karena penyelesaian sengketa melalui BPSK berprinsipkan cepat serta diikuti dengan pengeluaran yang tidak mahal.⁷ Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ketua BPSK Kota Semarang, BPSK merupakan lembaga yang mempermudah konsumen untuk secepat mungkin menyelesaikan sengketa dengan lebih efisien dan tidak dipungut biaya, sehingga konsumen mendapatkan kepastian hukum.

Sebagai payung utama dari perlindungan konsumen, UU PK dapat digunakan sebagai *legal standing* sengketa konsumen dalam artian luas. Namun, pada beberapa sektor, terdapat *lex specialist* dari UU PK guna memberikan perlindungan hukum lebih spesifik dalam bidang tertentu, salah satu contohnya pada sektor jasa keuangan. Titik mulai lahirnya *lex specialist* dari UU PK pada sektor jasa keuangan ialah dengan terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK 1/2013). Mengacu pada Pasal 1 angka 2 POJK 1/2013, 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 Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), OJK menjadi harapan baru dalam perlindungan konsumen. Mengacu pada Pasal 29 UU OJK, OJK dapat melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang salah satunya memberikan fasilitas penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Namun, menurut Bagian Sumber Daya Manusia OJK Provinsi Jawa Tengah,

⁷ Anthon Fathanudien, Bias Lintang Dialog, and Dikha Anugrah, “Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Perkara Sengketa Konsumen (Studi Di Kabupaten Kuningan),” *HUKMY : Jurnal Hukum* 4, no. 1 (2024): hal 538.

OJK memutuskan membentuk badan independen khusus untuk penyelesaian sengketa konsumen di sektor keuangan agar OJK tetap *in track* menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pengawasan lembaga sektor jasa keuangan.⁸ Oleh karena itu, di tahun 2014 membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (POJK LAPS).

Setelah diberlakukannya POJK LAPS, mulailah muncul lembaga-lembaga yang bertugas memfasilitasi penyelesaian sengketa di sektor keuangan, seperti Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), dll. Pasca lahirnya POJK LAPS, lembaga-lembaga tersebut dibentuk untuk membantu penyelesaian sengketa sesuai sub sektor jasa keuangan, yaitu asuransi, perbankan, lembaga pembiayaan, dll. Namun, di tahun 2020, OJK memutuskan menggabungkan seluruh lembaga penyelesaian sengketa yang terdaftar di OJK untuk dibentuk menjadi satu kesatuan, yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) melalui POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS-SJK). Menurut penuturan Bagian Perlindungan Konsumen OJK Provinsi Jawa Tengah, langkah OJK menggabungkan berbagai jenis lembaga penyelesaian sengketa sektor keuangan dikarenakan spesifikasi lembaga tersebut masih dalam satu *family* dan kegiatannya masih di bawah pengawasan OJK, sehingga diperlukan pemersatuan lembaga-lembaga tersebut untuk mempermudah penyelesaian sengketa di sektor keuangan.

Baik LAPS-SJK maupun BPSK, keduanya merupakan lembaga penyelesaian sengketa jalur non-litigasi. Dalam hal penyelesaian sengketa jalur non-litigasi, metode yang sering kali dipakai ialah metode *Alternatif Dispute Resolution* (ADR). Secara terminologi, ADR merupakan bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat alternatif.⁹ Istilah yang acap kali digunakan dalam tatanan hukum Indonesia ialah Alternatif Penyelesaian

⁸ Abdul Ghofur, *Kedudukan OJK Sebagai Pengawas Dan Upaya Peningkatan Kesehatan Perbankan* (Jakarta: Damera Press, 2023), hal 44.

⁹ Ahmad Masadad, *Alternatif Dispute Resolution (Resolusi Konflik Nonlitigasi)*, 2nd ed. (Malang: Literasi Nusantara, 2020), hal 21.

Sengketa (APS). Menurut Ketua BPSK Kota Semarang, prinsip ADR yang diberlakukan dalam BPSK mengedepankan *win-win solution*, sehingga proses penyelesaian sengketanya dapat memuaskan para pihak. Oleh karena itu, mengacu pada Pasal 9 ayat (2) Permendag Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Permendag BPSK), teknik penyelesaian sengketa yang dapat digunakan oleh BPSK hanya sebatas mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Sedangkan LAPS-SJK, berdasarkan Pasal 8 ayat 3 POJK LAPS-SJK, teknik yang digunakan oleh LAPS-SJK dalam penyelesaian sengketa sektor keuangan berupa mediasi dan arbitrase. Selain layanan arbitrase dan mediasi, LAPS-SJK memfasilitasi penanganan dengan pendapat mengikat. Pendapat mengikat merupakan salah satu wewenang majelis arbitrase untuk memberikan pendapat yang mengikat.¹⁰ Menurut OJK Provinsi Jawa Tengah, metode pendapat mengikat perlu diberlakukan guna membantu konsumen maupun pelaku usaha jasa keuangan dalam hal penafsiran klausula-klausula yang telah disepakati, terlebih dalam perjanjian pada sektor jasa keuangan masih maraknya pemberlakuan perjanjian baku.

Sebagai sesama lembaga alternatif, LAPS-SJK dan BPSK merupakan bagian dari lembaga quasi. Lembaga quasi merupakan bentuk praktik tatanan kehakiman baru yang berupa pemberian kewenangan kepada lembaga-lembaga yang ditunjuk untuk mengadili dan memutus suatu perkara.¹¹ Implikasi dari sebuah lembaga dinyatakan sebagai lembaga quasi ialah sifat putusan yang bersifat final dan binding. Menilik dari Peraturan LAPS-SJK mengenai kekuatan hukum putusan LAPS-SJK adalah final dan binding. Selain itu, di dalam Pasal 52 UU PK mengamanatkan pula bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan binding. Sehingga, sejatinya kedua lembaga tersebut termasuk dalam lembaga quasi yang memiliki kewenangan menangani sengketa konsumen.

Walaupun, status kedua lembaga tersebut sama, tetapi kedudukan kedua lembaga tersebut tidak dapat disamakan. Seperti yang telah dijelaskan di muka, UU PK sebagai dasar

¹⁰ Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2017), hal 133.

¹¹ Perbri Anwar and Ari Widiarti, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Quasi Peradilan," *The Juris* 8, no. 1 (2024): hal 125.

hukum lahirnya BPSK merupakan payung regulasi terkait perlindungan konsumen secara umum. Keberadaan BPSK dapat menjadi lembaga yang mengadili sengketa konsumen secara umum. Bahkan definisi dari pelaku usaha dan konsumen dalam UU PK memiliki arti pelaku usaha dan konsumen dalam artian luas. Sedangkan, LAPS-SJK terbentuk atas amanat UU OJK. Eksistensi LAPS-SJK merupakan kepanjangan tangan dari OJK yang bersifat independen. Berkedudukan sebagai Lembaga penyelesaian sengketa yang memiliki karakteristik khusus¹², LAPS-SJK hanyalah sebatas sengketa konsumen pada sektor keuangan. Selain didasari dengan POJK LAPS-SJK, keberlangsungan beracara di LAPS-SJK tunduk pula pada ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan (POJK 22/2023).

Kedudukan LAPS-SJK tidak dapat pula diklasifikasikan sebagai *lex specialist* dari BPSK. Namun eksistensinya merupakan *lex superior derogat legi inferior* dari BPSK.¹³ Menurut Bagian Perlindungan Konsumen OJK Provinsi Jawa Tengah, LAPS-SJK merupakan badan mandiri yang terbentuk atas pengawasan OJK dengan spesifikasi penanganan sengketa konsumen di sektor keuangan. Hal ini diperkuat kembali oleh pernyataan Ketua BPSK Kota Semarang saat diwawancari oleh penulis, yang menyatakan bahwa BPSK berada di bawah pengawasan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), sehingga kedudukannya tidak bisa disamakan dengan LAPS-SJK, tetapi status lembaganya dapat disebut sama karena sesama lembaga quasi peradilan.

Implikasi dari perbedaan kedudukan ini ialah pada kewenangan kedua lembaga tersebut dalam menangani sengketa. Dalam sengketa perdata, jalur non-litigasi sejatinya hanya dapat dilakukan satu kali. Apabila dalam penyelesaian secara non-litigasi tidak memuaskan para pihak, maka para pihak dapat mengajukan penyelesaian sengketa menggunakan jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Dalam hal

¹² Andrew Michael Ginting, Naufal Ramadhan, dan Cheryl Patriana Yuswar, "Perbandingan BPSK dan LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan", *Jurnal Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 22, No. 1 (2024) : hal 47

¹³ Titia Tauhiddah, 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, no. 1 (2020): hal 103.

penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, BPSK memiliki hak untuk mengadili sengketa sektor jasa keuangan. Hal ini disampaikan oleh Ketua BPSK Kota Semarang, bahwa makna “konsumen” dalam UU PK ialah “konsumen akhir”, sehingga sekalipun ada debitur atau konsumen akhir sektor jasa keuangan melakukan pengaduan ke BPSK, BPSK tetap memiliki hak untuk memproses pengaduan tersebut sepanjang para pihak, yaitu konsumen maupun pelaku usaha jasa keuangan, sepakat untuk menyelesaikan sengketa tersebut ke BPSK. Pernyataan ini diperkuat kembali oleh Bagian Sumber Daya Manusia OJK Provinsi Jawa Tengah, bahwa para pihak yang bersengketa di sektor keuangan berhak memilih penyelesaian sengketa melalui jalur apapun.

Namun, menurut OJK Provinsi Jawa Tengah, pelaku usaha jasa keuangan memiliki hak untuk tidak menaati putusan dari BPSK. Hal ini didasari pada posisi pelaku usaha jasa keuangan yang berada di bawah naungan OJK. Sedangkan OJK sendiri telah memiliki lembaga penyelesaian sengketa sendiri yaitu berupa LAPS-SJK. Oleh karena itu, konsumen yang mengalami masalah dengan pelaku usaha sektor jasa keuangan diharapkan dapat mengadukan keluhannya melalui LAPS-SJK. Selain itu, OJK tetap akan memproses pengaduan konsumen apabila pada sebelumnya konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan telah berupaya menyelesaikan sengketa melalui BPSK.

2. Kepastian Hukum Dalam Putusan LAPS-SJK

Suatu sengketa dalam dunia bisnis identik dengan adanya kerugian. Dengan adanya kerugian menjadikan sengketa yang terjadi perlu diselesaikan. Upaya penyelesaian suatu sengketa bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum untuk para pihak. Maka, barang tentu hasil dari upaya penyelesaian harus memiliki kekuatan hukum agar dapat dijalankan oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Eksistensi putusan LAPS-SJK merupakan jawaban atas keabu-abuan status putusan BSPK. Pasalnya, putusan BPSK dirasa tidak mampu melindungi hak dan kewajiban, khususnya bagi konsumen. Mengacu pada Pasal 54 ayat (3) UU PK, putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Namun, di sisi lain, dalam Pasal 56 UU PK, putusan BPSK dapat

diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri bahkan dapat diajukan upaya hukum hingga tingkat kasasi. Kedua pasal tersebut dinilai cukup bertentangan satu sama lain sehingga menimbulkan potensi kerugian bagi pihak-pihak yang menyelesaikan sengketa di BPSK.

Berdasarkan wawancara penulis dengan OJK Provinsi Jawa Tengah, hampir sepanjang tahun 2024 terdapat 1219 pengaduan yang dilayangkan oleh konsumen jasa keuangan, dan sebagian besar pengaduan tersebut terfokus pada pemberlakuan perjanjian baku dalam akad kredit. Menurut Bagian Perlindungan Konsumen OJK Provinsi Jawa Tengah, upaya penyelesaian dari pengaduan tersebut bukan semata-mata wewenang OJK, tetapi OJK hadir sebagai pintu konsumen untuk mengadukan masalah yang terjadi dengan pelaku jasa keuangan. Hal ini tentu didasarkan pada kedudukan OJK sebagai badan pengawas lembaga-lembaga jasa keuangan. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa melalui LAPS-SJK sejatinya bermula dari pengaduan konsumen ke OJK setempat.

Mengingat mayoritas masalah yang terjadi di lapangan berkaitan implementasi perjanjian baku, maka ketika terjadi sengketa, hasil penyelesaian sengketa tersebut harus dapat dipatuhi oleh para pihak. Hal ini dikarenakan pemberlakuan perjanjian baku dalam akad dengan konsumen hanya dibuat oleh pelaku usaha jasa keuangan. Sehingga ketika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan, pihak konsumen perlu dipastikan mendapatkan perlindungan hukum secara maksimal. Oleh karena itu, berdasarkan peraturan yang dikeluarkan LAPS-SJK, baik tentang Mediasi, Arbitrase, dan Pendapat Mengikat, ketiga jenis putusan tersebut telah bersifat *final dan binding*, serta tidak dapat diajukan upaya hukum apapun.

Mengapa kedua lembaga tersebut memiliki kekuatan putusan yang berbeda, padahal kedua lembaga tersebut dapat saling mengadili sengketa konsumen di sektor keuangan? Menurut penuturan OJK Provinsi Jawa Tengah, hal ini disebabkan kedudukan LAPS-SJK dengan BPSK yang berbeda. Sengketa konsumen di sektor jasa keuangan marak terjadi karena ketidakpahaman konsumen dengan pemberlakuan perjanjian baku. Sedangkan, perjanjian baku yang beredar di masyarakat telah melalui proses *review* oleh pengawas OJK. Selain itu, proses penyelesaian sengketa melalui LAPS-SJK tetap berada di bawah

pengawasan OJK tanpa adanya intervensi, serta majelis yang diangkat bertugas di LAPS-SJK diambil langsung dari pihak-pihak sektor jasa keuangan. Sehingga, pemahaman majelis tentang sengketa konsumen di sektor jasa keuangan lebih kompleks. Apabila dibandingkan dengan BPSK, 9 (sembilan) majelis yang bertugas di BPSK Kota Semarang diambil dari 3 (tiga) unsur yang berbeda, yaitu 3 (tiga) majelis dari unsur pemerintah, 3 (tiga) majelis dari unsur konsumen, dan 3 (tiga) majelis dari unsur pelaku usaha secara umum. Oleh karena itu, putusan LAPS-SJK bisa memiliki sifat *final dan binding* serta tidak dapat diajukan upaya hukum karena secara struktur kelembagaan LAPS-SJK menjadi lembaga yang sangat spesifik di sektor jasa keuangan.

Selain dengan adanya faktor kelembagaan, sifat final dan binding putusan LAPS-SJK didasari pula dengan adanya asas sukarela dan itikad baik. Asas sukarela dan itikad baik telah dicantumkan secara jelas dalam peraturan LAPS-SJK yang mengatur mengenai mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat. Asas sukarela berarti pilihan yang mana penyelesaian sengketa dalam LAPS-SJK merupakan pilihan para pihak, termasuk pemilihan teknik penyelesaian sengketa di LAPS-SJK. Asas sukarela ini diimplementasikan dalam pelaksanaan putusan LAPS-SJK, yang mana para pihak wajib secara sukarela atau tanpa paksaan dalam menjalankan putusan LAPS-SJK. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa putusan LAPS-SJK, terutama Putusan Arbitrase LAPS-SJK, tidak dilaksanakan oleh salah satu atau bahkan kedua belah pihak. Hal ini tentu sudah diantisipasi melalui Pasal 41 ayat (2) PLAPS-SJK 2/2021 yang mengamanatkan bahwa ketika para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase secara sukarela, maka putusan tersebut dapat dimintakan *fiat* eksekusi pada ketua Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak yang bersangkutan.

Selain asas sukarela, terdapat asas itikad baik yang dimaknai tentang niat baik para pihak untuk saling menyelesaikan permasalahan yang terjadi.¹⁴ Mengacu pada Pasal 3 PLAPS-SJK 1/2021, PLAPS-SJK 2/2021, dan PLAPS-SJK 3/2021, menerangkan bahwa

¹⁴ Leilani Alysia Hapsari and Anang Setiyawan, "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata," *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 4, no. 3 (2023): hal. 441.

penyelesaian sengketa dilakukan atas dasar itikad baik dan bermfaat, dengan kooperatif dan non konfrontatif serta mengesampingkan penyelesaian dengan pengadilan. Hal ini pula yang memperkuat alasan di balik tidak dapatnya putusan LAPS-SJK diajukan upaya hukum apapun. Karakteristik putusan LAPS-SJK tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelajaran atas hak dan kewajiban pada konsumen, serta menjadi penyempurna produk dari jenis layanan yang ditawarkan oleh Lembaga jasa keuangan.¹⁵

Walaupun LAPS-SJK merupakan lembaga independen, tetapi proses penyelesaian sengketa di LAPS-SJK tetap berada di bawah pengawasan OJK. Mengacu pada Pasal 83 ayat (1) POJK 22/2023 menerangkan bahwa

“Dalam penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan pengenaan sanksi terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 ayat (1) huruf b”

Dengan berlakunya regulasi tersebut, putusan LAPS-SJK dapat dinilai memiliki kekuatan hukum yang pasti dan dapat melindungi kepentingan para pihak. Hal ini diperkuat pula dengan penuturan OJK Provinsi Jawa Tengah, bahwa tanpa adanya intervensi, OJK akan memberikan pengawasan dalam bentuk peninjauan laporan, apabila ditemukan pelanggaran oleh majelis LAPS-SJK, OJK memiliki hak untuk meminta sengketa tersebut diadili kembali di dalam LAPS-SJK dengan susunan majelis yang berbeda. Hal ini pula yang membedakan dengan putusan BPSK yang mana putusan BPSK tidak dapat diadili kembali di ranah BPSK tetapi dapat diajukan upaya hukum keberatan hingga kasasi sesuai dengan amanat Pasal 54 UU PK.

Upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh BPKN sebagai pengawas BPSK dapat dinilai cukup masif. Hal ini dapat dilihat dengan kemampuan kantor BPSK berada di berbagai kota sehingga mempermudah konsumen untuk melayangkan aduan terhadap pelaku usaha yang terindikasi pelanggaran. Berbeda halnya dengan LAPS-SJK, sejak disahkan oleh OJK per tahun 2020, LAPS-SJK saat ini hanya memiliki kantor utama yang bkedudukan di

¹⁵ Mhd Dicky Safii Harahap, OK. Saidin, Detania Sukarja, dan Jelly Leviza, “Yuridiksi LAPS Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan”, *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, No. 8 (2022) : hal 478

Jakarta, sehingga dinilai mempersulit konsumen untuk mendapatkan keadilan terhadap kerugian yang dialami akibat perbuatan pelaku usaha jasa keuangan. Namun, guna memperkuat prinsip akuntabilitas yang dianut, LAPS-SJK mengimplementasikan penyelesaian sengketa dengan sistem daring, yaitu *Online Dispute Resolution* (ODR).

Sistem ODR merupakan bentuk digitalisasi metode ADR dalam penyelesaian sengketa. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, penyelesaian sengketa di LAPS-SJK menggunakan media online bagi para pihak yang terlibat, sehingga para pihak yang terlibat tidak diperlukan untuk datang ke kantor pusat LAPS-SJK dan dinilai mampu mempersingkat penyelesaian sengketa. Walaupun regulasi mengenai ODR belum terbentuk secara khusus, tetapi proses beracaranya tetap berkiblat dengan UU AAPS dan UU ITE sebagai teropong pengawasannya. Mengacu pada regulasi yang berlaku, LAPS-SJK menawarkan 3 (tiga) bentuk pilihan penyelesaian, yaitu mediasi, konsolidasi, dan pendapat mengikat. Oleh karena itu, metode ODR memberikan beberapa opsi sarana guna menunjang proses penyelesaian sengketa, yaitu berupa *Automated Cyber Negotiation*, *Non-Automated with Facilitator*, dan *Online Techologi Forum*.¹⁶

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Sengketa konsumen merupakan hal yang lumrah terjadi, khususnya di sektor bisnis. Salah satu sektor bisnis yang memiliki potensi tinggi terjadinya sengketa konsumen ialah sektor jasa keuangan. Terjadinya sengketa konsumen pada sektor jasa keuangan pada pokoknya berkaitan dengan timbulnya kerugian akibat dari tidak terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak yang telah disepakati dalam akad. Sebagai bentuk upaya mendapatkan keadilan, maka sengketa tersebut perlu diselesaikan, baik secara non-litigasi atau secara litigasi. Salah satu cara penyelesaian secara non-litigasi ialah melalui lembaga-lembaga penyelesaian sengketa konsumen, seperti BPSK. Namun,

¹⁶ Laelatus Syahna F.A, Soesi Idayanti, dan Erwin Aditya Pratama, "Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce", *JURBISMAN : Jurnal Bisnis Manajemen* 1, No. 3 (2023) : hal 721

Volume:	8	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2025
Page :	52-68		

dalam hal sektor keuangan, sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha sektor jasa keuangan dapat diajukan ke lembaga yang lebih spesifik menangani sengketa konsumen sektor jasa keuangan, yaitu LAPS-SJK. Walaupun kedua lembaga tersebut memiliki status yang sama sebagai lembaga quasi, tetapi kedudukan kedua lembaga tersebut berbeda. Hal ini dikarenakan badan pengawas kedua lembaga tersebut berbeda dan spesifikasi pihak yang dapat menyelesaikan sengketa di kedua lembaga tersebut berbeda.

2. Implikasi dari perbedaan kedudukan tersebut dapat berupa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menyelesaikan sengketa konsumen. Mengacu pada ketentuan UUPK, status putusan majelis BPSK yang bersifat final dan mengikat, tetap dapat diajukan upaya hukum. Hal ini menimbulkan posibilitas tidak terlindunginya hak konsumen dan tidak adanya kepastian hukum di dalamnya. Sedangkan, mengacu pada peraturan yang diterbitkan oleh LAPS-SJK, sifat putusan yang dikeluarkan oleh LAPS-SJK telah bersifat final dan mengikat, serta tidak dapat diajukan upaya hukum. Kepastian hukum yang dirancang oleh LAPS-SJK dapat mengoptimalkan perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya pada sektor jasa keuangan.

Daftar Pustaka

Buku

Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Ghofur, Abdul. *Kedudukan OJK Sebagai Pengawas Dan Upaya Peningkatan Kesehatan Perbankan*. Jakarta: Damera Press, 2023.

Kurniawan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: UB Press, 2011.

Masadad, Ahmad. *Alternatif Dispute Resolution (Resolusi Konflik Nonlitigasi)*. 2nd ed. Malang: Literasi Nusantara, 2020.

Njatrijani, Rinitami. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Semarang: CV. Tigamedia Pratama, 2018.

Nugroho, Susanti Adi. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana, 2017.

Jurnal

Anwar, Perbri, and Ari Widiarti. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Quasi Peradilan." *The Juris* 8, no. 1 (2024)

Fathanudien, Anthon, Bias Lintang Dialog, and Dikha Anugrah. "Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Perkara Sengketa Konsumen (Studi Di Kabupaten Kuningan)." *HUKMY : Jurnal Hukum* 4, no. 1 (2024)

F.A, Lelatus Syahna., Soesi Idayanti, dan Arwin Aditya Pratama. "Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce". *JURBISMAN : Jurnal Bisnis Manajemen* 1, No. 3 (2023)

Ginting, Andrew Michael., Naufal Ramadhan, dan Cheryl Patriana Yuswar, "Perbandingan BPSK dan LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan", *Jurnal Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 22, No. 1 (2024)

Hapsari, Leilani Alysia, and Anang Setiyawan. "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata." *Zaaken: Journal of Civil and Bussiness Law* 4, no. 3 (2023)

Harahap, Mhd Dicky Safii., OK. Saidin, Detania Sukarja, dan Jelly Leviza. "Yuridiksi LAPS Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan". *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, No. 8 (2022)

Volume:	8	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2025
Page :	52-68		

Ismail, Atikah., dan Eni Surati. “Analisa Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia”. *Sol Justicia* 4, no. 1 (2021)

Tabunan, Bernardo Aldo Yosua., Fildzah Darayani Mujasmara, dan Intan Harahap. “Analisa Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen”. *JLEB : Journal of Law Education and Business* 2, No. 2 (2024)

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, no. 1 (2020)

Website

Nasional, Badan Perlindungan Konsumen. “Penarikan Paksa Kendaraan Masih Banyak Dikeluhkan.” Badan Perlindungan Konsumen Nasional, 2023. <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/penarikan-paksa-kendaraan-masih-banyak-dikeluhkan>.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang 10 Tahun 1999 tentang Perbankan

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan

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

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Permendag Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan LAPS Nomor Per-01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan Dan Acara Mediasi

Peraturan LAPS Nomor Per-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan Dan Acara Arbitrase

Peraturan LAPS Nomor Per-03/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan Dan Acara Pendapat Mengikat