



PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS-SJK)

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

Oleh:

Sugandi Ishak

Dosen Hukum Acara Perdata dan Hukum Acara Pidana, Fakultas Hukum Universitas
Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum (S.H.) dari Universitas Tarumanagara (1983), Magister
Hukum (M.H.) dari Universitas Indonesia (1995).

Abstract

The establishment of alternative dispute settlement institutions in the financial service sector by financial services authority as if it wants to compete with the existence of consumer dispute settlement agency. The establishment institutions of alternative dispute settlement in the financial service sector on the basic of financial service authority regulatory law number 1 year 2014 on the financial service authority, while consumer dispute settlement agency formed by the law number 8 year 1999. Verdict generated by these two institutions are final and binding, however against the verdict institutions of alternative dispute settlement in the financial service sector cannot be impelemnted if the consumer does not accept the verdict, giving rise to the possibility for financial service businesses to submit district court (of justice). Another case with verdict of the consumer dispute settlement agency it can be objected in district court (of justice) by one of the parties does not accept the verdict. The prosecuting authority (competence) of the institutions of alternative dispute resolution financial service sector and consumer dispute resolution has not been regulation, so that dualism in handling consumer disputes settlement agency. This is evidenced by the many disputes between the consumer banking or non-banking and non-financial services businesses were marked by consumer dispute settlement agency. Therefore need for strict regulation regarding the authority or competence of an absolute judge of these two institutions and needs for improvement of the legislation to get around this legal weaknes shortcomings.

Keywords : *consumer dispute settlement agency, institutions of alternative dispute settlement in financial service sector, Authority, Dispute.*

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen merupakan perihal yang patut untuk diperhatikan dalam usaha pembangunan nasional terutama dalam era globalisasi ini. Penegakan terhadap perlindungan hak-hak

konsumen ini, dengan diwujudkanannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku secara efektif setahun setelahnya. Dalam UUPK,



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

dirumuskan istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal yang menyatakan, 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.”

UUPK tidak hanya mengatur hak dan kewajiban konsumen tetapi juga hak dan kewajiban pelaku usaha. Definisi pelaku usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK menyatakan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.” Salah satu yang dapat disebut pelaku usaha adalah lembaga

keuangan baik perbankan maupun non-perbankan.

Dalam lembaga keuangan non-perbankan terdapat banyak usaha, salah satunya adalah lembaga pembiayaan konsumen. Kegiatan usaha ini lahir dari adanya kebutuhan dana bagi banyak orang, dan di lain pihak juga ada banyak badan hukum yang memiliki kelebihan dana untuk disalurkan kepada masyarakat dengan mendapat keuntungan. Sehingga dana yang berlebihan tersebut perlu diinvestasikan dengan cara yang paling menguntungkan secara ekonomis ataupun sosial. Kumpulan orang-orang/lembaga/badan hukum inilah yang kemudian disebut sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut PUJK), yang diawasi dan diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut OJK), yakni merupakan sebuah lembaga pengawas jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal,



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

reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun, dan asuransi yang terbentuk melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut UU OJK). Pasal 1 UU OJK menentukan bahwa yang dimaksud dengan OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini.

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; dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Dengan tujuan ini, OJK diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan

nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan, dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. OJK juga memiliki fungsi sebagai penyelenggara sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

Kedudukan konsumen dan pelaku usaha cenderung dirasa tidak seimbang karena posisi pelaku usaha yang lebih kuat dan tingkat kesadaran konsumen yang masih rendah. Konsumen dapat menjadi obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan



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

rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya yang membuat kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar.

Ketidakseimbangan tersebut dapat memicu terjadinya sengketa antara kedua pihak di mana konsumen sebagai salah satu pihak yang melaporkan, dan aduannya kepada pelaku usaha, namun tidak ditanggapi dengan baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Oleh karena itu, sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan, sehingga melalui UUPK telah merumuskan kehadiran BPSK sebagai badan atau lembaga publik independen yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen,

melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun lisan, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi, serta menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar.

Selain itu, seiring perwujudan dari kewajiban OJK untuk memberikan perlindungan secara khusus terhadap konsumen sektor jasa keuangan, OJK kemudian pada tahun 2014 membentuk Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen (yang selanjutnya disebut LAPS-SJK) melalui Peraturan OJK (yang selanjutnya disebut POJK) Nomor 1 Tahun 2014, untuk menyelesaikan sengketa di luar jalur pengadilan, yakni mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Kehadiran LAPS-SJK ini kemudian disinyalir sebagai bentuk *lex specialis* dari BPSK



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

untuk menangani sengketa secara khusus antara PUJK dengan konsumen sektor jasa keuangan. Maka sejak saat dibentuknya LAPS-SJK, PUJK dalam usahanya untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen wajib memilih LAPS-SJK sebagai badan penyelesaian sengketanya sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh OJK.

Kemungkinan permasalahan dapat muncul apabila terjadi ketidakpuasan terhadap hasil dari penyelesaian sengketa yang pertama melalui LAPS-SJK yang membuat konsumen kemudian beralih mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui BPSK. Mengingat tidak terdapat ketentuan yang mengatur masalah kewenangan/kompetensi. 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. Apalagi di sisi lain, konsumen memiliki kecenderungan untuk memilih BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketanya ketimbang LAPS-SJK yang kehadirannya masih baru karena memiliki kekhawatiran terhadap LAPS-SJK yang dibawah OJK yang berkedudukan sebagai badan pengawas PUJK cenderung untuk memiliki keberpihakan terhadap PUJK yang diawasinya walaupun sebenarnya LAPS-SJK juga diwajibkan untuk melindungi konsumen.

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai jumlah pengaduan sengketa konsumen ke BPSK, status sengketa konsumen ke BPSK, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK



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

pada Tahun 2014, dapat dirumuskan sebagai berikut:¹

**Jumlah Pengaduan Sengketa
Konsumen ke BPSK**

Tahun	Pengaduan Barang	Pengaduan Jasa	Total
2014	168 kasus	718 kasus	886 kasus

Status Sengketa Konsumen ke BPSK

Tahun	Selesai	Sedang Proses	Ditolak	Total
2014	686 kasus	95 kasus	105 kasus	886 Kasus

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Konsumen di BPSK

Tahun	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	Total
2014	41 kasus	300 kasus	190 kasus	686 Kasus

				sus
--	--	--	--	-----

Dari 886 kasus yang ditangani oleh BPSK pada tahun 2014, 686 kasus dinyatakan selesai, 95 kasus sedang dalam proses, dan 105 kasus ditolak. Meskipun 686 kasus ini dinyatakan telah selesai, namun pada prakteknya tidak sedikit dari kasus-kasus tersebut yang diajukan pembatalan oleh pelaku usaha ke Pengadilan Negeri terhadap hasil putusan BPSK.

Hal ini membawa pada suatu pertanyaan bahwa putusan BPSK maupun LAPS-OJK final atau tidak. Sementara baik konsumen dan Pelaku usaha menghendaki penyelesaian sengketa yang efisien.

Padahal, konsumen sebagai warga negara memiliki hak untuk bebas memilih mekanisme penyelesaian sengketa yang diinginkan atas dasar Pasal 28D Ayat (1) yang menyatakan, bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian

¹Fatkhul Maskur, "Perlindungan Konsumen: Jumlah BPSK di Daerah Ditambah", tersedia di <http://industri.bisnis.com/read/20140513/12/27494/perlindungan-konsumen-jumlah-bpsk-di-daerah-ditambah>, diakses 16 Desember 2015.



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

hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Oleh karena itu, menarik bagi Penulis untuk membahas lebih dalam permasalahan ini dalam penelitian agar dapat ditemukan jawaban apakah keberadaan LAPS-SJK yang baru terbentuk ini merupakan solusi yang baik dalam menangani sengketa konsumen sektor jasa keuangan (bidang pembiayaan).

dengan pelaku usaha lembaga keuangan?

2. Bagaimana kekuatan mengikat dari putusan yang dihasilkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)?

II. Pembahasan

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka untuk lebih memfokuskan penelitian ini dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kewenangan masing-masing lembaga yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) dalam menangani sengketa yang terjadi antara konsumen

A. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor di Jasa Keuangan (LAPS-SJK) dalam Menangani Sengketa yang Terjadi antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Pemerintah menyadari bahwa dalam dunia bisnis, kedudukan konsumen sangat lemah dan rentan untuk dijadikan sebagai obyek bisnis bagi pelaku usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Maka



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

dari itu pemerintah membuat regulasi guna melindungi kepentingan konsumen dari tindakan-tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, yaitu dengan diundangkannya UUPK.

Dengan keberadaan UUPK ini, diharapkan konsumen menjadi lebih terlindungi dan pelaku usaha menjadi lebih berhati-hati serta memperhatikan hak-hak konsumen dalam menjalankan usahanya. UUPK yang telah secara tegas menetapkan hak-hak konsumen diharapkan dapat menjadi pelecut bagi pelaku usaha untuk menjalankan usahanya dengan itikad baik.

Selain telah ditetapkannya hak-hak konsumen, UUPK juga memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menggugat pelaku usaha apabila merasa telah dirugikan atas tindakan pelaku usaha. Gugatan tersebut dapat diajukan baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

Salah satu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang disediakan adalah mengajukan gugatan melalui BPSK. Dibentuknya BPSK sebagai salah satu forum penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha merupakan mandat yang terdapat di UUPK. Keberadaan BPSK ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi konsumen yang merasa dirugikan untuk memperoleh perlindungan dan pertanggungjawaban hukum dari pelaku usaha.

BPSK pertama kali dibentuk pada tanggal 21 Juli 2001 melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001. Dengan usianya yang sudah hampir 15 (lima belas) tahun, eksistensi BPSK begitu menonjol. Hal ini ditandai dengan banyaknya konsumen yang mengajukan sengketa kepada BPSK. Salah satu contohnya, BPSK Provinsi DKI Jakarta yang menerima gugatan dari konsumen sebanyak 111



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

kasus pada Tahun 2014 dan 121 kasus pada Tahun 2015.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK ini dirasa lebih memudahkan bagi konsumen daripada harus menyelesaikan sengketa melalui pengadilan negeri. Pertimbangan dipilihnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK daripada pengadilan negeri adalah karena jangka waktu penyelesaian sengketa di BPSK relatif lebih singkat, yaitu di mana sengketa konsumen yang diajukan harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja.

Menurut ketentuan Pasal 4 Ayat (1) Kepmenperindag RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 *jo.* Pasal 52 huruf a UUPK, BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen menyediakan beberapa mekanisme, yaitu konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. UUPK dan Kepmenperindag RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menetapkan bahwa ketiga mekanisme penyelesaian

(konsiliasi, mediasi, atau arbitrase) merupakan pilihan yang ditawarkan kepada konsumen dan pelaku usaha. Namun dalam implementasinya terdapat penyimpangan, yang mana ketiga mekanisme ini tidak diterapkan sebagai pilihan/alternatif/opsional, melainkan diterapkan secara berjenjang.²

Penyimpangan penerapan mekanisme penyelesaian sengketa ini menurut BPSK merupakan upaya BPSK untuk melindungi kepentingan konsumen. Karena jika mekanisme penyelesaian sengketa ini 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 hanya dapat diajukan keberatan ke

sengketa konsumen ini² Aman Sinaga, wawancara dengan penulis, BPSK Provinsi DKI Jakarta, Jakarta, 9 Juni 2016.



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

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*.

Namun sampai sejauh ini, belum ada pengaturan yang jelas mengenai kompetensi mengadili dari BPSK. Yang selama ini dijadikan pedoman/acuan oleh BPSK adalah konsumen yang mengajukan gugatan haruslah konsumen akhir dan terdapat kerugian yang secara nyata dialami oleh konsumen tersebut. Mengingat BPSK saat ini masih menangani masalah sengketa konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan yang menjadi kewenangan OJK-LAPS-SJK.

Selain penyimpangan mengenai penerapan mekanisme penyelesaian sengketa secara berjenjang, juga terdapat penyimpangan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase.

Sebagaimana yang kita ketahui, bahwa pengaturan mengenai arbitrase umumnya tunduk pada ketentuan yang terdapat pada UU Arbitrase dan APS. Namun tidak demikian pada penerapan arbitrase yang terdapat di BPSK. Penerapan arbitrase di BPSK tidak sepenuhnya tunduk pada ketentuan yang terdapat pada UU Arbitrase dan APS. Menurut UU Arbitrase dan APS, para pihak yang bersengketa mempunyai hak untuk menunjuk arbiter, yang mana penunjukan dua orang arbiter oleh para pihak tersebut memberikan wewenang kepada dua arbiter tersebut untuk memilih dan menentukan arbiter ketiga. Hal ini berbeda dengan penerapan arbitrase di BPSK, di mana para arbiter ditentukan oleh BPSK yang terdiri dari unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

Hal lain yang merupakan penyimpangan yang terdapat di BPSK adalah mengenai besarnya nilai sengketa konsumen yang diajukan. Kepmenperindag RI



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

Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa salah satu sanksi administratif yang dapat dikenakan pada pelaku usaha adalah berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah), namun dalam implementasinya BPSK seringkali menjatuhi sanksi administratif melebihi ketentuan tersebut. Salah satu contohnya adalah sengketa antara konsumen dengan PT Toyota Astra Motor di mengenai cacat produk (tidak mengembangnya *airbag*) yang terdapat pada mobil Toyota Fortuner (Juli 2015).

Eksistensi BPSK dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha bukan tanpa kendala. Salah satunya adalah jika pelaku usaha tidak mau sengketa konsumen diselesaikan melalui BPSK, dengan menunjuk klausul perjanjian yang telah memilih penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri. Maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa BPSK jelaslah tidak

berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Keberadaan BPSK ini kemudian mendapatkan tandingan dari OJK yang mengeluarkan POJK Nomor 1 Tahun 2014 tentang LAPS-SJK. Dibentuknya LAPS-SJK ini seolah-olah ingin mengurangi wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. LAPS-SJK dibentuk dengan maksud agar dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha jasa keuangan.

Sebelum dibentuknya LAPS-SJK, konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha jasa keuangan dapat mengajukan pengaduan ke OJK yang ditujukan pada Direktorat Edukasi dan Perlindungan Konsumen. Namun dalam perjalanannya, begitu banyak pengaduan yang diajukan oleh konsumen, sehingga membuat OJK menjadi kesulitan untuk



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

menyelesaikan pengaduan tersebut.

Awalnya OJK bertugas memfasilitasi penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha baik secara mediasi. Namun karena jumlah pengaduan yang sedemikian banyak jumlahnya, maka OJK membentuk LAPS-SJK guna menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen.

Pembentukan LAPS-SJK ini awalnya digagasi oleh sejumlah pelaku usaha jasa keuangan yang merasa tidak puas dengan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang memiliki kecenderungan memihak pada konsumen. Atas dasar gagasan sejumlah pelaku usaha dari berbagai sektor jasa keuangan, OJK membentuk LAPS-SJK.

Sampai dengan tahun Juni 2016, setidaknya sudah ada 7 (tujuh) LAPS-SJK yang dibentuk dan terdaftar di OJK, yaitu: (1) Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI); (2) Badan

Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI); (3) Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP); (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI); (5) Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPI); (6) Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI); dan (7) Badan Arbitrase Ventura Indonesia (BAVI).

Sebagaimana yang telah dikatakan di awal bahwa ruang lingkup penelitian ini adalah konsumen pada perusahaan pembiayaan, sehingga LAPS-SJK yang diteliti adalah BMPPI. BMPPI sendiri yang dibentuk oleh Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI).

Eksistensi BMPPI ini terkendala karena masih banyak anggota APPI yang belum mau menundukkan diri pada LAPS-SJK, khususnya pada BMPPI. Sebagaimana diketahui bahwa sumber pendanaan LAPS-SJK



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

adalah berasal dari iuran wajib anggotanya, begitu juga pendanaan BMPPI yang bersumber dari anggota APPI yang sudah menundukkan diri pada BMPPI.

Dengan dibentuknya LAPS-SJK ini awalnya terlihat bahwa OJK ingin menyediakan forum penyelesaian sengketa secara khusus untuk konsumen di sektor jasa keuangan, dan memisahkannya dari penyelesaian sengketa konsumen secara umum yang ditangani oleh BPSK. Namun sampai dengan saat ini, belum ada pengaturan yang tegas mengenai kompetensi mengadili antara BPSK dan LAPS-SJK. Hal ini dibuktikan dengan masih saja banyak terdapat konsumen di sektor jasa keuangan yang mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha ke BPSK. Seperti sidang mediasi yang disaksikan oleh Tim Peneliti (tanggal 9 Juni 2016) di BPSK Provinsi DKI Jakarta, yaitu sengketa antara konsumen dan Bank Muamalat.

Ternyata setelah dibentuknya LAPS-SJK, dalam rangka melindungi konsumen di sektor jasa keuangan, OJK juga masih melayani konsumen yang menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dan konsumen. Penerimaan pengaduan ini diterima oleh Direktorat Edukasi dan Perlindungan Konsumen.

Namun setelah dibentuknya LAPS-SJK, konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha jasa keuangan dapat menyampaikan pengaduan baik kepada Direktorat Edukasi dan Perlindungan Konsumen atau LAPS-SJK. Hal ini tentu menimbulkan kerancuan, mengingat meski telah dibentuknya LAPS-SJK, OJK sendiri telah melayani penerimaan pengaduan dari konsumen. Jika demikian, mengapa OJK membentuk LAPS-SJK lagi? Jelaslah hal ini menimbulkan dualisme dalam penyelesaian sengketa konsumen.



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

Menurut narasumber dari pihak OJK, sengketa konsumen yang telah disampaikan pada OJK untuk diselesaikan tidak boleh disampaikan lagi kepada LAPS-SJK untuk diselesaikan kembali, begitu pula sebaliknya. Hal ini menjadi semacam kesepakatan antara OJK dan LAPS-SJK, meskipun faktanya tidak ada peraturan tertulis yang menentukan demikian.

Jadi hingga saat ini, belum ada pengaturan yang tegas mengenai wewenang/kompetensi antara OJK, LAPS-SJK, dan BPSK dalam menangani sengketa konsumen. Namun yang terlihat jelas dan mendominasi adalah peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, baik itu konsumen perbankan, non-perbankan, maupun konsumen perdagangan. Karena pedoman yang dijadikan pegangan oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa adalah pihak yang mengajukan sengketa tersebut haruslah merupakan

konsumen akhir sesuai dengan rumusan Pasal 1 Angka 2 UUPK.

B. Kekuatan Mengikat dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga jika salah satu pihak yang tidak setuju mengenai hal ini, maka penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak akan dapat terlaksana. Apalagi jika pihak yang bersengketa menunjukan klausul perjanjian pilihan hukum penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri Hal ini terbukti dengan jumlah kasus yang ditutup oleh BPSK Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2014 dan 2015. Sebanyak 68 (enam puluh delapan) kasus dari jumlah 93 (sembilan puluh tiga) kasus yang ditutup oleh BPSK Provinsi DKI Jakarta disebabkan tidak adanya



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

kesepakatan mengenai kesediaan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK, sedangkan di Tahun 2015 sebanyak 42 (empat puluh dua) kasus dari jumlah 56 (lima puluh enam) kasus juga ditutup dengan alasan serupa.

Mengenai putusan yang dihasilkan oleh BPSK dibedakan menjadi 2 (dua) bentuk ditinjau dari mekanisme penyelesaian sengketa yang digunakan. Jika para pihak menggunakan cara konsiliasi atau mediasi guna menyelesaikan sengketa yang terjadi, maka hasil penyelesaian sengketa tersebut dibuatkan dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak, dan dikuatkan dengan keputusan majelis dan ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Lain halnya jika para pihak menggunakan cara arbitrase, maka hasil penyelesaian sengketa dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.

Pasal 42 Ayat (1) Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 *jo.* Pasal 54 Ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Kata “final” di sini seharusnya memiliki makna bahwa terhadap putusan BPSK ini tidak dapat diajukan upaya hukum banding maupun kasasi, sehingga para pihak harus tunduk untuk melaksanakan isi dari putusan BPSK tersebut.

Namun selanjutnya pada Pasal 41 Ayat (2) Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 *jo.* Pasal 56 Ayat (2) UUPK, Pasal 45 Ayat (4) UUPK dinyatakan bahwa konsumen atau pelaku usaha yang menolak putusan BPSK diberikan hak untuk mengajukan keberatan/gugatan kepada pengadilan negeri dalam jangka selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak putusan BPSK diberitahukan. Ketentuan ini tentu sangat



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

bertentangan dengan ketentuan Pasal 42 Ayat (1) Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 *jo.* Pasal 54 Ayat (3) UUPK dan terlihat bahwa terdapat inkonsistensi.

Dengan diberikannya upaya keberatan bagi para pihak yang menolak putusan BPSK, maka putusan BPSK dapat dikatakan tidak final dan tidak berkekuatan hukum tetap. Hal ini tentunya akan merugikan pihak yang dimenangkan oleh putusan BPSK, sehingga membuat penyelesaian sengketa konsumen di BPSK menjadi tidak efisien.

Hal ini juga tidak sejalan dengan asas dalam Hukum Acara Perdata, yaitu peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selain itu juga adanya keharusan bagi majelis BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam jangka waktu selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari kerja (Pasal 38 Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001). Dengan

mempertimbangkan hal-hal tersebut, tentunya akan menjadi tidak efisien jika terhadap putusan BPSK masih dapat diajukan keberatan oleh konsumen atau pelaku usaha yang tidak menerima putusan tersebut.

Mengenai putusan LAPS-SJK dalam menyelesaikan sengketa konsumen terdapat perbedaan dengan putusan BPSK. Pada LAPS-SJK, jika sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diselesaikan dengan cara adjudikasi, dan konsumen menolak putusan adjudikasi tersebut, maka putusan tersebut tidak dapat dilaksanakan meskipun pelaku usaha menerima putusan tersebut. Namun sebaliknya jika putusan adjudikasi ini diterima oleh konsumen, maka putusan tersebut dapat tetap dilaksanakan meskipun pelaku usaha menolak putusan tersebut. Pihak OJK menerangkan bahwa pelaksanaan putusan adjudikasi ini sangat bergantung pada respon



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

dari konsumen (menerima/menolak).

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa sifat putusan adjudikasi LAPS-SJK ini bersifat final bagi pelaku usaha, namun tidak bersifat final bagi konsumen. Maka dari itu putusan adjudikasi sangat bergantung pada konsumen agar dapat dilaksanakan.

Dalam hal konsumen dikalahkan dan tidak mau melaksanakan isi putusan adjudikasi LAPS-SJK, sementara LAPS-SJK tidak bisa berbuat apa-apa, dan merugikan pelaku usaha jasa keuangan, sehingga sudah barang tentu pelaku usaha sesuai dengan haknya dapat/berhak mengajukan upaya hukum gugatan ke pengadilan negeri, sehingga putusan LAPS-SJK menjadi tidak final.

Sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak mau melaksanakan isi dari putusan adjudikasi LAPS-SJK, maka LAPS-SJK akan menyampaikan putusan tersebut

kepada Dewan Pengawas OJK untuk ditindaklanjuti.

Mekanisme yang demikian menjadi hal yang dihindari oleh pelaku usaha jasa keuangan, karena ketika pelaku usaha jasa keuangan tidak mau menjalankan isi putusan LAPS-SJK, maka OJK melalui Dewan Pengawas OJK yang akan mengambil tindakan. Kondisi yang demikian tentu akan menempatkan pelaku usaha dalam posisi terjepit dan sangat dirugikan. Maka dari itu dengan dibentuknya LAPS-SJK (khususnya BMPPI), masih banyak pelaku usaha jasa keuangan (khususnya perusahaan pembiayaan) yang tidak mau menundukkan diri pada BMPPI. Setidaknya sampai dengan penelitian ini dilakukan, BMPPI baru memiliki 2 (dua) anggota yang notabene adalah pendiri BMPPI, yaitu APPI dan PT Pegadaian.

Pembentukan BMPPI oleh OJK juga dianggap terlalu prematur, hal ini dikarenakan sudah terdapatnya BPSK sebagai



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

lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Meskipun banyak anggapan bahwa BPSK memiliki kecenderungan untuk berpihak pada konsumen, namun sampai dengan saat ini masih banyak terdapat sengketa perbankan maupun non-perbankan yang diajukan ke BPSK untuk diselesaikan. Bahkan pelaku jasa keuangan pun tidak keberatan untuk hadir memenuhi panggilan BPSK guna menyelesaikan sengketa tersebut.

Selain itu, keberadaan OJK sebagai pendiri LAPS-SJK dianggap sebagai momok bagi pelaku usaha. Karena ketika pelaku usaha tidak mau melaksanakan isi putusan LAPS-SJK, maka putusan tersebut akan disampaikan pada Dewan Pengawas OJK untuk ditindaklanjuti. Berbeda halnya dengan penyelesaian sengketa di BPSK yang masih memberikan kesempatan pada pihak yang dikalahkan untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK ke pengadilan negeri. Atas dasar

pertimbangan ini, banyak pelaku usaha yang mengambil sikap untuk tidak mau menundukkan diri pada BMPPI dan lebih memilih jalan penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri karena dianggap lebih jelas dan lebih memberikan kepastian hukum.

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis di atas, maka Penulis berkesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa dibentuknya LAPS-SJK oleh OJK seolah-olah ingin mengurangi kewenangan BPSK dengan mempertegas batasan antara konsumen perbankan/non-perbankan dan konsumen lainnya yang sebelumnya tidak dibedakan oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa yang diajukan. Namun keberadaan LAPS-SJK ini menimbulkan dualisme dalam penyelesaian sengketa konsumen. Apalagi peraturan mengenai



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

kewenangan/kompetensi absolut dari kedua alternatif penyelesaian sengketa tersebut tidak diatur secara tegas. Sampai saat ini, masih banyak konsumen yang lebih memilih BPSK sebagai penyelesaian sengketa karena prosedurnya dianggap lebih jelas dan lebih memberikan perlindungan, salah satunya dengan penerapan mekanisme penyelesaian sengketa secara berjenjang. Begitu pula dengan pelaku usaha yang enggan memilih LAPS-SJK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen dan lebih memilih penyelesaian sengketa secara musyawarah mufakat/kekeluargaan lebih baik. Apabila tidak tercapai mufakat/perdamaian, penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri menjadi pilihan terakhir yang akan ditempuh oleh pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen karena lebih pasti.

2. Putusan BPSK yang seharusnya bersifat final dan berkekuatan hukum tetap, pada kenyataannya dimungkinkan untuk diajukan keberatan ke pengadilan negeri. Hal ini tentu bertentangan dengan sifat final dan berkekuatan hukum tetap. Konsumen yang merasa dirugikan tentunya menginginkan penyelesaian yang memberikan kepastian hukum. Namun dengan adanya upaya hukum keberatan akan menyebabkan penyelesaian sengketa di BPSK menjadi tidak efisien. Demikian pula dengan putusan LAPS-SJK yang hanya dapat dilaksanakan apabila konsumen menerima putusan tersebut, jika sebaliknya konsumen tidak mau terima putusan dan merugikan pelaku usaha, maka sudah barang tentu pelaku usaha dapat melakukan upaya hukum mengajukan gugatan kepada konsumen di



PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS-SJK)

pengadilan negeri. Di sini terlihat bahwa LAPS-SJK ingin melindungi kepentingan konsumen. Namun kondisi ini justru membuat pelaku usaha jasa keuangan (khususnya perusahaan pembiayaan yang tergabung dalam APPI) menjadi khawatir akan independensi LAPS-SJK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Maka dari itu, masih banyak anggota APPI yang tidak mau menundukkan diri pada LAPS-SJK. Berikut adalah beberapa perbedaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK dan LAPS-SJK:

Penyelesaian Sengketa di BPSK	Penyelesaian Sengketa di LAPS-SJK
Mekanisme alternatif penyelesaian sengketa yang disediakan meliputi: (a) konsiliasi; (b) mediasi; atau (c) arbitrase.	Mekanisme alternatif penyelesaian sengketa yang disediakan meliputi: (a) mediasi; (b) adjudikasi; dan (c) arbitrase.
BPSK adalah	LAPS-SJK

satu-satunya badan untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen akhir.	bukan satu-satunya lembaga yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dan konsumen, karena OJK sendiri masih menangani sengketa tersebut (Pasal 40 Ayat (1) POJK No.1 Tahun 2013).
Putusan BPSK dapat dilaksanakan baik oleh pelaku usaha maupun konsumen yang dimenangkan.	Putusan LAPS-SJK (khususnya putusan adjudikasi) hanya dapat dilaksanakan apabila konsumen menerima putusan tersebut.
Pelaku usaha dapat menolak panggilan BPSK untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen dengan dalil telah disepakatinya pengadilan negeri sebagai pilihan hukum	Pelaku usaha jasa keuangan dapat menolak panggilan LAPS-SJK/OJK untuk menyelesaikan sengketa yang diadakan oleh konsumen karena sudah disepakati pilihan hukum



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

dalam perjanjian.	(sifatnya memaksa).
Pelaku usaha tidak dapat menolak panggilan BPSK jika sudah disepakati oleh kedua belah pihak bahwa BPSK yang telah dipilih untuk menyelesaikan sengketa.	Pelaku usaha tidak dapat menolak panggilan LAPS-SJK/OJK jika sudah disepakati oleh kedua belah pihak bahwa LAPS-SJK/OJK yang telah dipilih untuk menyelesaikan sengketa.
Penyelesaian sengketa di BPSK dikenakan biaya ringan.	Penyelesaian sengketa di LAPS-SJK dikenakan biaya sesuai dengan nilai sengketanya.
Pelaksanaan putusan BPSK dapat diajukan ke pengadilan negeri, serta dapat dilaporkan secara pidana.	Jika pelaku usaha tidak melaksanakan putusan LAPS-SJK, maka putusan ini akan ditindaklanjuti oleh Dewan Pengawas OJK (kecuali jika konsumen yang tidak melaksanakan). Jika konsumen tidak mau melaksanakan

	isi putusan LAPS-SJK/OJK maka putusan tersebut tidak dapat dilaksanakan dan pelaku usaha jasa keuangan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri.
Arbiter disediakan oleh BPSK mewakili unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.	Arbiter yang disediakan oleh LAPS-SJK adalah arbiter yang berkompeten sesuai dengan jenis sengketa.
Arbiter ditentukan oleh BPSK.	Arbiter dipilih langsung oleh para pihak yang bersengketa.
Para pihak yang bersengketa dikenakan biaya arbiter yang ringan.	Biaya arbiter sangat bergantung dari besarnya nilai sengketa dan dibebankan kepada para pihak.
Dapat diajukan upaya keberatan kepada	Dapat diajukan pembatalan terhadap putusan arbitrase



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

pengadilan negeri terhadap putusan arbitrase BPSK.	LAPS-SJK jika memenuhi unsur-unsur yang terdapat di Pasal 70 UU Arbitrase dan APS.
--	--

artinya tidak final bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyempurnaan peraturan yang memberikan kepastian hukum terhadap putusan yang bersifat final dimaksud.

B. Saran

1. Karena tidak adanya pengaturan mengenai kewenangan mengadili/kompetensi absolut antara LAPS-SJK dan BPSK, maka perlu adanya perubahan peraturan perundang-undangan mengenai kewenangan mengadili/kompetensi absolut dari kedua lembaga ini.
2. Mengingat putusan BPSK maupun LAPS-SJK tidak final, di mana terhadap putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri dan putusan LAPS-SJK hanya dapat dilaksanakan jika konsumen menerimanya. Hal ini menunjukkan bahwa putusan LAPS-SJK tidak mempunyai kekuatan mengikat terhadap konsumen,

Daftar Pustaka

A. Buku

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan Ke-2. (Jakarta: Sinar Grafika, 2010).
- Anderson, R.A. dan W.A. Krump. *Business Law*. Ed.9. (Cincinnati: South-Western Publishing Co., 1972).
- Arimbi. *Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: YLKI, 2001).
- Badruzaman, Mariam Darus. "Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) dalam BPHN". *Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bandung: Binacipta, 1986).
- D., Mukti Fajar N. dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Cetakan Ke-1.



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

- (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010).
- Hardjasoemantri, Koesnadi. *Hukum Tata Lingkungan*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1994).
- Irianto, Sulistyowati dan Shidarta. *Metode Penelitian Hukum (Konstelasi dan Refleksi)*. (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2009).
- Kee, Ho Peng. "Consumer Protection in Singapore". ASEAN Law Association. *Record of the Proceedings of the General Assembly and Conference of the ASEAN Law Association*. Vol.3. (Singapore: ALA, 1984).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005).
-
- Penelitian Hukum*. Cetakan Ke-9. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014).
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995).
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011).
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Grasindo, 2006).
- Shofie, Yusuf dan Somi Awan. *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. (Jakarta: Piramedia, 2004).
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. (Jakarta: Raja Grafindo, 1995).
- Steinwall, R. dan L. Layton. *Annotated Trade Practices Act 1974*. (Sydney: Butterworths, 1996).
- Sutantio, Retnowulan dan Iskandar Oerip Kartawinata. *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*. (Bandung: Mandar Maju, 1989).
- Sutiyoso, Bambang. *Metode Penemuan Hukum (Upaya Mewujudkan Hukum Yang Pasti dan Berkeadilan)*. Edisi Revisi. (Yogyakarta: UII Press, 2012).



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

Troelstrup, A.W.. *The Consumer in America Society: Personal and Family Finance*. Ed.5. (New York: Mc.Graw Hill, 1974).

tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.*

_____. *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.*

_____. *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.*

_____. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

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

_____. *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.*

_____. *Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.*

_____. *Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004*

_____. *Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.*

_____. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.*

_____. *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 di Sektor Jasa Keuangan.*

C. Putusan Pengadilan

Indonesia. *Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1371 K/Pdt/1989, 29 Juni 1995.*

_____. *Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1688 K/Pdt/1991, 15 Januari 1998.*



PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS-SJK)

_____. *Putusan Pengadilan Negeri Yogyakarta Nomor: 73/PDT.G.BPSK/2010/PN. YK, tanggal 26 Agustus 2010.*

D. Tesis/Disertasi

Andryawan. “Kedudukan Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia dan Konsil Kedokteran Indonesia Dalam Penegakan Disiplin dan Kode Etik Kedokteran di Indonesia (Studi Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 298K/TUN/2012)”. Tesis. (Jakarta: Universitas Tarumanagara, 2015).

Ishak, Sugandi. “Perlindungan Hukum Atas Hak-hak Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pelanggaran Etika Periklanan dalam Iklan Televisi”. Tesis. (Jakarta: Universitas Indonesia, 1996).

Sitabuana, Tundjung Hening. “Penyelesaian Masalah Diskriminasi Terhadap Etnis Cina (Studi Tentang Perkembangan Politik Hukum di Bidang Kewarganegaraan Republik Indonesia)”. Disertasi. (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011).

E. Jurnal

Nasution, Az. “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Teropong. Mei 2003. Masyarakat Pemerantau Peradilan Indonesia.*

F. Makalah Ilmiah

Shidarta. “Pengetahuan tentang Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dan Status Media Cetak serta Pelanggaran Hak-hak Konsumen Dalam Iklan”. Tesis. (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 1994).

Simanjuntak, Emmy Pangaribuan. “Aspek Yuridis dan Cara Penanggulangan Persaingan Curang”. Makalah. (Yogyakarta: Temu Wicara Nasional Penanggulangan Perbuatan Curang, 1992).

G. Artikel Internet

Anonim. “RUUPK di Mata Pakar Jerman”. *Warta Konsumen. Tahun XXIV No.12, Desember 1998.*

Maskur, Fatkhul. “Perlindungan Konsumen: Jumlah BPSK di Daerah Ditambah”. <http://industri.bisnis.com/read/20140513/12/227494/perlindungan-konsumen-jumlah-bpsk-di-daerah->



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

*ditambah, diakses 16
Desember 2015 pukul
14.00 WIB.*

Mediasi Pembiayaan
Pegadaian Indonesia
(BMPPI), Jakarta, 16 Juni
2016.

Sinaga, Aman. “BPSK Tempat
Menyelesaikan Sengketa
Konsumen dengan Cepat
dan Sederhana”. *Media
Indonesia*, 27 Agustus
2004.

Irianso, Harry. Wawancara
dengan penulis, Gedung
TOP Center Lantai 9,
Jakarta, 18 Mei 2016.

_____. “Apakah Putusan
BPSK Dapat Dibanding?”.
Media Indonesia, 29
Agustus 2004.

Karamoy, Faizal. Wawancara
dengan penulis, Gedung
TOP Center Lantai 9,
Jakarta, 18 Mei 2016.

Sukmaningsih, Indah. “Harapan
Segar dari Kehadiran
Undang-Undang
Perlindungan Konsumen”.
Kompas, 20 April 2000.

Purwanto, Joko. Wawancara
dengan penulis, Gedung
TOP Center Lantai 8,
Jakarta, 18 Mei 2016.

Tim FH UI dan Depdagri.
*Rancangan Akademik
Undang-Undang tentang
Perlindungan Konsumen*.
(Jakarta: tidak
dipublikasikan, 1992).

Sinaga, Aman. Wawancara
dengan penulis, Badan
Penyelesaian Sengketa
Konsumen Provinsi DKI
Jakarta, Jakarta, 9 Juni
2016.

Wahyono, Sabar. Wawancara
dengan penulis, Menara
Radius Prawiro Gedung A
Bank Indonesia Lantai 20,
Jakarta, 20

H. Wawancara

Ambardhi, N. Wawancara
dengan penulis, Badan