

**EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA JASA
KEUANGAN DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum*

Oleh:

REIHAN AKBAR
NPM: 2106200255



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2025



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppg/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Bastri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
https://umsu.ac.id M rektor@umsu.ac.id f umsumedan @ umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata -I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa , Tanggal **10 Maret 2026**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : REIHAN AKBAR
NPM : 2106200255
PRODI / BAGIAN : HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : **EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN DI KOTA MEDAN.**

Dinyatakan : **(B+) Lulus Yudisium Dengan Predikat Lebih Baik**
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (SH)** Dalam Bagian **Hukum Acara**

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum

NIDN : 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H

NIDN : 0118047901

Anggota Penguji :

1. Assoc.Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan,S.H., M.Hum
2. Dr. Guntur Rambey S.H.,M.H
3. Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H.

- 1.
- 2.
- 3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
https://umsu.ac.id | rektor@umsu.ac.id | unsumedan | unsumedan | unsumedan | unsumedan

Unggul | Cerdas | Terpercaya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 10 maret 2026. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa:

Nama : REIHAN AKBAR
NPM : 2106200255
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul : EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
Skripsi : KONSUMEN, SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN DI
KOTA MEDAN.
Penguji : 1. Assoc.Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan, S.H., M.Hum. NIDN. 0111116301
2. Dr. Guntur Rambey S.H.,M.H. NIDN. 0113087101
3. Padian Adi Salamet Siregar, S.H., M.H. NIDN. 0121018602

Lulus, dengan nilai B+ Predikat **Lebih Baik**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (SH).

Ditetapkan di Medan
Tanggal 10 Maret 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502




Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H.M.H.
NIDN. 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN DI KOTA
MEDAN
Nama : REIHAN AKBAR
NPM : 2106200255
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Acara

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 10 maret 2026.

Dosen Penguji

		
<p><u>(Assoc. Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan, S.H., M.Hum.)</u> NIDN : 0111116301</p>	<p><u>(Dr. Guntur Rambey, S.H., M.H.)</u> NIDN : 0113087101</p>	<p><u>(Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H.)</u> NIDN : 0121018602</p>

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 012287502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjabarkan surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : REIHAN AKBAR
NPM : 2106200255
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
JASA KEUANGAN DI KOTA MEDAN

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian skripsi

Medan, 21 Oktober 2025

Disetujui:
Dosen Pembimbing


Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H

NIDN: 0118097203

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/II/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Ulu meureupokh sorat inu agin dirobahan
Ngaran dan tanggapnya

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

NAMA : REIHAN AKBAR
NPM : 2106200255
PRODI / BAGIAN : HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN DI KOTA
MEDAN
Dosen Pembimbing : Padian Adi Selamat Siregar S.H., M.H


Selanjutnya layak untuk diujikan


Medan, 05 Maret 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsunedan](https://www.facebook.com/umsunedan) 📷 [umsunedan](https://www.instagram.com/umsunedan) 📺 [umsunedan](https://www.youtube.com/umsunedan)

UMSU memilikah status ke-agar diperbaharui
Batas-batas tempohnya.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : REIHAN AKBAR
NPM : 2106200255
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN DI KOTA MEDAN

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 05 Maret 2026
Saya yang menyatakan



REIHAN AKBAR
NPM. 2106200255



FAKULTAS HUKUM

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : REIHAN AKBAR
NPM : 2106200255
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Artikel : EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN DI KOTA MEDAN.
Pembimbing : Padian Adi Selamat Siregar S.H., M.H.

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	26 - 09 - 2025	Perbaiki tanda baca	
2	02 - 09 - 2025	Kata Penghubung tidak awal ke	
3	09 - 09 - 2025	Bab I Pendahuluan	
4	16 - 09 - 2025	Fokuskan pada Rumus	
5	23 - 09 - 2025	Bab II Tinjauan Pustaka	
6	01 - 10 - 2025	Bab III Hasil dan Pembahasan	
7	07 - 10 - 2025	Bab IV Kesimpulan dan Saran	
8	14 - 10 - 2025	Bedah Buku	
9	21 - 10 - 2025	Acc disidangkan	Acc

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dosen Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Padian Adi Selamat Siregar, S.H.M.H
NIDN : 0121018602

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang Maha pengasih lagi Maha penyayang, atas rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana yang penulis harapkan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH). Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis melakukan penyusunan Skripsi ini dengan Judul:

“Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Di Kota Medan”

Selama penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan yang pada akhirnya dapat diatasi dengan bantuan berbagai pihak yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang penulis harapkan. Pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera utara Bapak Prof. Dr. Agussani, MAP, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan pada Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Hukum.

2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum. Demikian juga kepada Wakil Dekan II Bapak Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H, Wakil Dekan III Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H
3. Bapak Padian Adi Selamat Siregar, S.H, M.H, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis selama mengikuti Pendidikan.
5. Terima kasih Ibunda Tri Endang Purba, Ibu Tuti Armayati Purba, Opung Henry Purba, Nenek Juriah Sembiring yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan segenap kasih sayang, dan terima kasih atas doa yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan memberikan kasih sayang yang sangat tulus kepada saya sehingga menjadi anak yang sehebat seperti sekarang dan saya berterimah kasih sangat sebesar besar nya
6. Terima kasih sebesar-besarnya kepada orang yang sangat spesial dalam hidup saya yaitu pacar saya tercinta, Zidni Chairani Damanik A.Md. Kes. yang sudah menemani saya dari awal hingga sampai saat ini.
7. Terima kasih semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu penulis yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini dan membantu doa kepada saya, saya ucapkan terima kasih sebesar besarnya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis akan menerima setiap masukan, saran dan kritik yang sehat dan membangun guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Demikian Penulis sampaikan.

Medan, September 2025

REIHAN AKBAR

NPM : 2106200255

ABSTRAK

EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN DI KOTA MEDAN

Reihan Akbar

Ketidakpatuhan konsumen atau pelaku usaha terhadap keputusan dari Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa Sektor Jasa Keuangan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga menjadi kendala dalam penyelesaian sengketa yang harus direspon dengan mekanisme hukum yang ada. Keadaan seperti ini pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dan ketidakpercayaan dari konsumen dan pelaku usaha, karena bingung dalam menentukan pilihan mana yang seharusnya. dijadikan acuan dalam penyelesaian sengketa mereka.

Penelitian ini menggunakan metode Pendekatan yuridis normatif adalah metode penelitian hukum yang fokus pada peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, doktrin, dan teori hukum untuk menelaah dan menganalisis hukum sebagai sebuah sistem norma, dimana untuk mengetahui bagaimana efektifitas, kendala dan tantangan serta mekanisme penyelesaian nya.

Hasil kesimpulan dari efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut ialah terdapat tantangan, seperti kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi BPSK, serta keterbatasan sumber daya yang mempengaruhi kapasitas lembaga dalam menangani sengketa. Secara keseluruhan, BPSK di Kota Medan dapat dianggap efektif sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa, meskipun perlu adanya peningkatan dalam aspek sosialisasi dan sumber daya untuk meningkatkan kinerjanya.

Kata Kunci : Efektifitas, BPSK, Penyelesaian Sengketa, Jasa Keuangan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	II
ABSTRAK	IV
DAFTAR ISI.....	V
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah	6
2. Tujuan Penelitian	6
3. Manfaat Penelitian	7
B. Definisi Opersional.....	7
C. Keaslian Penelitian.....	9
D. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Sifat Penelitian	11
3. Pendekatan Penelitian	11
4. Sumber Data Penelitian.....	12
5. Alat Pengumpulan Data	12
6. Analisis Data	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Efktivitas Baddan Penyelesaian Sengketa konsumen	14
B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	21
C. Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)	29
D. Transaksi Jasa Keuangan	38
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43

A. Prosedur penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan	43
B. Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan melalui BPSK	63
C. Tantangan BPSK sebagai Laps Jasa Keuangann	75
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen bertujuan agar konsumen dapat memilih, memutuskan dan menegaskan apa yang menjadi hak mereka. Dengan ini, jaminan ataupun limit yang diberikan undang-undang diatas demi meningkatkan martabat konsumen diantaranya pengembangan pemahaman, kebijaksanaan, ketekunan serta kebebasan agar mampu melindungi diri mereka pribadi, sekaligus menumbuh kembangkan peran pengusaha yang berpengalaman dan menjunjung hak dan kewajiban mereka.

Dalam hal ini mengakibatkan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memuat hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen, dengan tujuan memberikan perlindungan bagi konsumen dengan berasaskan keamanan, keseimbangan, manfaat, keselamatan, keadilan serta kepastian hukum.¹

Pengaturan penanganan sengketa dalam menegakkan hak konsumen diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.

Tugas dan wewenangnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki cakupan yang luas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan

¹ Hesti Dwi Atuti, “*Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*”, Jurnal Mimbar Justitia, Vol. 1(2) Juli-Desember 2015, hlm 575.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak membatasi pada sektor tertentu, melainkan dalam berbagai sektor termasuk sektor perdagangan barang, sektor perdagangan jasa keuangan, sektor pendidikan, sektor transportasi dan lain sebagainya.

Cakupan wewenang yang luas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memegang peranan yang penting dalam melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Namun dalam praktek muncul dualisme kewenangan antara Badan Penyelesaian Sengketa konsumen dan lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya dalam sektor jasa keuangan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan, keduanya menangani penyelesaian sengketa disektor yang sama namun diatur dengan peraturan yang berbeda.

Mengenai penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa tujuan dibentuknya Otoritas jasa keuangan ialah untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas di sektor keuangan dapat melindungi konsumen dan masyarakat. Sebagai langkah awal, Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK. 07/2013 yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen).

Berdasarkan Pasal 2 Penyelesaian Otorita Jasa Keuangan ini, perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan harus mengutamakan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, serta menjaga kerahasiaan dan keamanan

data/informasi konsumen. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen harus dilakukan dengan cara yang sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.²

Lembaga alternatif, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 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.³ Implikasi dari sebuah lembaga dinyatakan sebagai lembaga quasi ialah sifat putusan yang bersifat final dan binding. Menilik dari Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan mengenai kekuatan hukum putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan adalah final dan binding.

Selain itu, di dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengamanatkan pula bahwa putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 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, Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan payung regulasi terkait perlindungan konsumen secara umum.

² Tamiarisa Amanda Fasa Rambe, *Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Jasa Keuangan Pasca Tebentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan*, *Journal of Academic Review*, Vol. I Issue, 2 Juni 2022, hal.110

³ Perbri Anwar and Ari Widiarti, *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Quasi Peradilan*, *The Juris* Vol 8, No. 1, 2024, pp. 125.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan memiliki peran yang serupa yaitu sebagai lembaga yang menerima keluhan dan permohonan masyarakat terkait sengketa di sekitar jasa keuangan. Sejak Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan mulai dibentuk dan melaksanakan tugasnya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen masih terus menerima kasus persengketaan di bidang yang sama.

Walaupun keberadaan kedua lembaga ini memberikan pilihan kepada masyarakat, karena keduanya bertujuan untuk membangun Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang bermartabat dan berkontribusi pada pembangunan perekonomian, namun hal ini justru menimbulkan adanya ketidakpastian dan potensi konflik.

Dualisme kewenangan ini dalam pelaksanaannya diserahkan kepada masing-masing pelaku usaha dan konsumen untuk menetapkan pilihannya dalam penyelesaian sengketa mereka sendiri melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Selain itu, pelaku usaha juga mempunyai hak menolak untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai respon terhadap pengaduan dari konsumen.

Ketidakpatuhan konsumen atau pelaku usaha terhadap keputusan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga menjadi kendala dalam penyelesaian sengketa yang harus direspon dengan mekanisme hukum yang ada. Keadaan seperti ini pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dan ketidakpercayaan

dari konsumen dan pelaku usaha, karena bingung dalam menentukan pilihan mana yang seharusnya dijadikan acuan dalam penyelesaian sengketa mereka⁴

Penyelesaian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang mencakup berbagai metode seperti : negosiasi, mediasi konsiliasi, konsultasi, dan arbitrase. Sebagai suatu lembaga yang diharapkan mampu mengakomodasi kepentingan semua pihak yang terlibat dalam sengketa, penulisan ini berfokus pada posisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen khususnya pada sektor jasa keuangan.

Dalam Al-Qur'an, Tentang Tidak melakukan Riba dapat dijumpai pada ayat-ayat yang membahas tentang Hukum Riba dan Tanggung jawab dalam Memakan yang bukan Haknya, Surah Al-Baqarah Ayat 279

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِمَّ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ
لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

“Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).”(Q.S. Al-Baqarah : 279).

Ayat ini Menekankan pentingnya jika seseorang tidak meninggalkan riba, maka Allah dan Rasul-Nya akan memeranginya. Dan jika kamu bertaubat (dari

⁴ Andrew Michael Ginting "Perbandingan BPSK dan LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan ", *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat* Vol. 22, No. 1, April 2024, hal. 43

pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu. Hadis tentang Tentang Perlindungan Sengketa Konsumen dan Jasa Keuangan, Rasulullah SAW bersabda:

"Rasulullah saw. melaknat pemakan riba, yang memberikannya, pencatatnya dan saksinya. Rasulullah saw. mengatakan, 'mereka itu sama'." (HR. Muslim).

Hadis ini menegaskan pentingnya untuk tidak melakukan riba pada suatu pekerjaan yang menyangkut harta dan uang. Seorang muslim harus menahan nafsu pada harta dan uang agar tidak mengkhianati kepercayaan yang diberikan oleh orang lain.

Dari penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan”*.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan oleh penulis di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a) Bagaimana prosedur penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan?
- b) Bagaimana efektifitas penyelesaian sengketa jasa keuangan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)?
- c) Bagaimana Tantangan dan Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan ?

2. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ni adalah sebagai berikut:

- a) Untuk menganalisis Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan.
- b) Untuk menganalisis efektifitas penyelesaian sengketa jasa keuangan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).
- c) Untuk menganalisis Tantangan dan Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan.

3. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

- a) Secara Teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dan dapat menyumbangkan pemikiran mengenai efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dijelaskan dengan pemikiran secara teoritis, sehingga diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah yang bermanfaat dalam perkembangan ilmu hukum dan pengetahuan.
- b) Secara praktis, dengan penelitian ini diharapkan bahwa hasil penelitian dapat menjadi masukan / referensi bagi masyarakat, khususnya pihak-pihak terkait dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

B. Definisi Operasional

Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan oleh penulis yaitu : “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan” selanjutnya dapat penulis terangkan definisi operasional penelitian sebagai berikut :

1. Efektivitas, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) terbaru, efektivitas diartikan sebagai: "Kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta kemampuan untuk mengatasi masalah dan mencapai tujuan yang diinginkan." Dalam Kemenkumham, efektivitas juga diartikan sebagai kemampuan untuk:
 - a Mencapai tujuan yang diinginkan.
 - b Memenuhi kebutuhan masyarakat.
 - c Mengatasi masalah dan mencapai tujuan yang diinginkan.
 - d Meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil kerja.
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diartikan sebagai: "Badan yang berfungsi menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi." BPSK bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, serta memberikan perlindungan dan pengayoman kepada konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang dan/atau jasa.
3. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) diartikan sebagai: "Lembaga yang menyediakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti mediasi, arbitrase, dan konsiliasi." LAPS bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang lebih cepat, efektif, dan efisien serta mempertahankan hubungan baik antara pihak-pihak yang bersengketa.

4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU ini menjamin hak-hak konsumen dan menetapkan jalur penyelesaian sengketa, yaitu melalui pengadilan atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaian di luar pengadilan.
5. Penyelesaian sengketa, Menurut Wikipedia Bahasa Indonesia, Penyelesaian sengketa adalah suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak lainnya.
6. Jasa Keuangan, Menurut Wikipedia Bahasa Indonesia, Definisi jasa keuangan dapat diartikan sebagai suatu istilah yang digunakan untuk menunjuk jasa yang disediakan oleh industry keuangan. Jasa keuangan juga digunakan untuk merujuk pada organisasi yang menangani pengelolaan dana.

C. Keaslian Penelitian

Penulis menyadari bahwa sudah terdapat sejumlah penelitian yang mengangkat tema terkait penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga alternatif Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun demikian berdasarkan penelitian pustaka yang dilakukan baik melalui pencarian online maupun studi kepustakaan di beberapa institusi akademik seperti Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis belum menemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji tentang penyelesaian sengketa jasa keuangan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dari beberapa judul penelitian yang relevan, berikut adalah penelitian yang memiliki tema yang hampir mendekati, antara lain :

1. Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, Skripsi oleh Melia Triana NPM : 12020722742, Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, 2024
2. Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Kota Medan sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi dan Arbitrase, Skripsi ditulis oleh Novi Triani Gea dengan NPM : 188400228, Fakultas Hukum Medan Area, Tahun 2022
3. Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (Studi Kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pontianak), Tesis ditulis oleh Hasani, SH. dengan NPM : A.2021141047, Program Magister Ilmu Hukum, Universitas Tanjung Pura, Tahun 2021

Ketiga penelitian tersebut memiliki focus kajian yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis. Penelitian ini menitikberatkan pada penyelesaian sengketa jasa keuangan dan bagaimana efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menangani penyelesaian tersebut dengan adanya Undang-Undang tentang Jasa Keuangan.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian hukum Yuridis normatif adalah pendekatan dalam penelitian hukum yang berfokus pada norma, kaidah, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan cara menelaah teori, konsep,

dan asas hukum dari berbagai sumber literatur untuk mendapatkan gambaran penerapan hukum positif dan menjawab isu hukum yang dihadapi.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, artinya tidak bertujuan untuk menarik kesimpulan yang berlaku umum namun sebaliknya, ini menggambarkan keadaan objek atau peristiwa. Penelitian semacam ini dikenal dengan penelitian hukum normatif atau penelitian asas-asas hukum. Karena utamanya menggunakan data sekunder dari perpustakaan, maka penelitian hukum ini disebut juga penelitian kepustakaan atau studi dokumen.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah cara berfikir dan rencana yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Pendekatan penelitian ini mencakup perumusan masalah, pengumpulan data, Analisa data dan penarikan kesimpulan. Menurut Sukandar rumidi, pendekatan penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk menentukan jawaban atas masalah yang diajukan.⁵

Penelitian ini menggunakan metode Pendekatan yuridis normatif adalah metode penelitian hukum yang fokus pada peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, doktrin, dan teori hukum untuk menelaah dan menganalisis hukum sebagai sebuah sistem norma. Pendekatan ini mengandalkan data sekunder seperti buku, literatur, dan peraturan perundang-undangan untuk menjawab permasalahan hukum, sehingga sering juga disebut sebagai metode penelitian kepustakaan

⁵ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Cet-4, (Yogyakarta: UGM Pers, 2012), hal.111

4. Sumber Data Penelitian

Data yang bersumber dari hukum Islam yaitu Al-Qurán dan Hadist (Sunah Rasul). Data yang bersumber dari Hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui:

1. Bahan hukum primer yaitu hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara hukum, seperti konstitusi, undang-undang, peraturan pemerintah, dan putusan pengadilan. Sumber hukum ini menjadi dasar atau otoritas utama dalam sistem hukum dan digunakan sebagai bahan utama dalam penelitian hukum;
2. Bahan hukum sekunder yaitu bahan atau sumber yang memberikan penjelasan, komentar, analisis, atau kritik terhadap bahan hukum primer, seperti buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel, doktrin, dan pendapat ahli.
3. Bahan hukum tersier yaitu bahan data atau dokumen yang memberikan informasi tambahan untuk memahami hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia, majalah hukum, media massa, dan materi dari internet.

5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah kepustakaan (library research) dan penelitian lapangan (field research) untuk mendapatkan gambaran atau informasi tentang penelitian yang sejenis dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian lapangan (field research) dilakukan dengan cara wawancara dengan narasumber yang merupakan badan penyelesaian sengketa konsumen di kota medan dan di pengadilan negeri medan sedangkan studi kepustakaan (library research) dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. *Offline* yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) yaitu dengan mengunjungi perpustakaan dan toko-toko buku guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.
- b. *Online* yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang melakukan pencarian di internet dengan cara searching guna menghimpun data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian.

6. Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dianalisis dengan analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisa yang didasarkan pada paradigma hubungan dinamis antara teori, konsep-konsep dan data yang didasarkan pada data yang dikumpulkan dan berhubungan berhubungan dengan “*Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan*”.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Fenomena di masyarakat tentang kesenjangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen, dimana konsumen pada umumnya selalu berada pada posisi yang lemah dalam bidang ekonomi, Pendidikan dan daya tawar bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Selain itu juga rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggungjawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen baik dalam hal melakukan produksi, memperdagangkan maupun megiklankan barang dan jasa, yang terkadang demi mengejar keuntungan semata, pada akhirnya dapat menimbulkan perselisihan dan sengketa antara para pihak.

Berdasarkan keadaan dan kedudukan yang demikian, pemerintah merasa perlu menerbitkan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi agar terpenuhinya kepentingan dan hak-hak konsumen. Salah satu hak konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 4 huruf h UUPK adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan sebagainya.

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.⁶ Efektivitas dapat dilihat

⁶ Nur Fitryani Siregar, “*Efektivitas Hukum*”, Al-Razi, Vol. 18(2) Tahun 2018, hlm. 7)

dan dinilai dari berbagai sudut pandang dengan menggunakan banyak metode yang berhubungan dengan efisiensi.

Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk sebagai salah satu forum atau lembaga peradilan di luar pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang timbul dengan menjunjung tinggi penyelesaian secara musyawarah dan mufakat dengan menggunakan mediasi sebagai alternatif penyelesaian. Badan Penyelesaian Sengketa juga dibentuk sebagai jalan keluar untuk menghindari penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum. Beracara di peradilan umum memakan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam penyelesaian sengketa konsumen dibutuhkan hukum acara yang cepat dan murah.⁷

Efektivitas merupakan sesuatu kondisi yang memiliki penafsiran terbentuknya sesuatu dampak yang dikehendaki, yang menjadi ukuran output badan lembaga dalam melaksanakan sesuatu perbuatan yang memanglah dikehendaki. Dalam pencapaian output tersebut terdapat ukuran efektivitas menurut Soerjono Soekanto:⁸

1. Adanya sebuah aturan kehidupan yang sudah cukup kompleks dalam mengatur bidang-bidang kehidupan
2. Adanya aturan yang sudah sinkron dan tidak adanya bidang-bidang kehidupan yang bertentangan
3. Peraturan mengenai bidang-bidang secara kualitatif dan kuantitatif sudah mencukupi.

⁷ Artikel DJKN Kementerian Keuangan, Kewenangan BPSK memeriksa Keberatan Lelang Eksekusi pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan, Dwi Nugrohandhini, 22 Januari 2018

⁸ Josefa Namida Rosaria dan Devi Siti H. Marpaung. Op.Cit., hlm. 1184.

Berdasarkan pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah :

- a) Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase.
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen.
- e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan /atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang.
- i) Meminta bantuan kepada 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.
- j) Mendapatkan, meneliti dan / atau menilai surat dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan atau pemeriksaan.
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen

- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan undang-undang perlindungan konsumen.
- m) Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sebagaimana ketentuan diatas dapat diartikan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat memiliki 2 fungsi yaitu :

1. Fungsi Yudikatif yaitu penyelesaian sengketa atau perselisihan konsumen untuk penegakan hukum
2. Fungsi Eksekutif yaitu pengawasan atas penerapan terhadap implementasi kebijakan dan undang-undang perlindungan konsumen.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha / produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha biasanya sengketa dengan nilai nominal kecil, sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang dituntut.⁹

Mempercepat proses penyelesaian sengketa dan mempermudah masyarakat khususnya konsumen dan pelaku usaha untuk menjangkau dan memanfaatkan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pemerintah menetapkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di seluruh kabupaten / kota sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK “ Pemerintah membentuk BPSK di daerah kabupaten / kota untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan ”. selain itu Pasal 49 Ayat (3) UUPK juga mengatur

⁹ Indah Sukmaningsih, *Harapan Segar dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Kompas, 20 April 2020, Susanti Adi Nugroho, hal.74

tentang keanggotaan BPSK yang terdiri dari : Unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha, hal ini dimaksudkan agar penyelesaian sengketa dapat berjalan lancar dan tidak ada keberpihakan pada salah satu pihak.

Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), badan ini sah didirikan dan memiliki legitimasi untuk menjalankan tugasnya. Badan ini dibentuk sebagai respon atas tidak efektifnya badan peradilan dalam menjalankan tugasnya. Harapan dengan terbentuknya badan ini, dapat menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan kedudukan yang sejajar terhadap Badan Penyelesai Sengketa Konsumen (BPSK) setara dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa, sehinggaa badan ini memiliki kompetensi yang harus diakui, dan di hormati oleh lembaga peradilan lainnya.

Praktiknya, putusan BPSK banyak yang dianulir oleh pengadilan terutama Mahkamah Agung (MA) karena putusan BPSK dianggap melampaui kewenangan yang diberikan oleh UndangUndang Perlindungan Konsumen (UUPK) sehingga harus dibatalkan. Tentu ini membawa implikasi yang serius dalam penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Berdasar dari putusan kasasi yang dilansir website Mahkamah Agung, majelis kasasi telah menganulir 127 keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sepanjang lima bulan terakhir.

Konsumen umum nya menggugat bank, leasing, atau asuransi. Contohnya Sancho, yang menggugat Adira Finan ceterkait dengan kredit dua kendaraan. Sancho tidak terima Adira Finance menarik dua kendaraaannya karena telat membayar kredit. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Palangkaraya

memutuskan Adira Finance untuk membayar kerugian Sancho karena dua mobilnya tidak beroperasi sebesar Rp. 466 Juta. Tapi Mahkamah Agung (MA) menganulir putusan BPSK itu, Majelis kasasi yang terdiri dari Hamdi, PanjiWidagdo, dan Ibrahim menilai kasus itu bukanlah kasus sengketa konsumen, melainkan wanprestasi. Oleh karena itu, seharusnya sengketa tersebut diselesaikandiPengadilan Umum.¹⁰

Aturan yang mendukung otoritas BSPK sampai sekarang hanyalah UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Kedua aturan tersebut hingga saat ini masih sangat terbatas, tidak jelas dan bahkan beberapa situasi saling kontradiktif. Situasi ini akan berpengaruh pada kekuatan produk atau output yang dihasilkan oleh BPSK, dampaknya adalah ketika produk hukum diuji oleh lembaga yudikatif (peradilan), maka putusan BPSK harus dibatalkan, penyebabnya adalah dasar legalitasnya yang lemah. Berbicara tentang efektifitas hukum berarti berbicara tentang kekuatan hukum dalam mengatur dan/atau memaksa orang untuk mematuhi hukum itu sendiri.

Hukum dapat efektif jika faktor-faktor yang mempengaruhi hukum dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu peraturan perundangundangan yang berlaku dapat dinilai dari perilaku masyarakatnya. Suatu hukum atau peraturan akan efektif jika masyarakat berperilaku seperti yang diharapkan atau diharuskan oleh undang-undang untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka efektifitas hukum atau peraturan tersebut haruslah

¹⁰ Andi Saputra, Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen dianulir MA. Diakses, pada <https://news.detik.com/berita/d-3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma/>, diakses pada tanggal 14 September 2025, Pukul 10.45 WIB

dicapai. Dari uraian di atas, maka jika dikaitkan dengan efektifitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, maka lembaga tersebut dapat dikatakan efektif, apabila:¹¹

- a. Memiliki perangkat hukum yang baik, lengkap, sistematis, tidak berlawanan dalam satu tatanan sistem;
- b. Memiliki infrastruktur yang memadai dan terpelihara dengan baik, termasuk juga memiliki sumber daya manusia yang mumpuni;
- c. Putusan BPSK dapat dihormati dan dilaksanakan dengan baik;
- d. Didukung dengan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Beberapa putusan BPSK, terlihat adanya indikasi kelemahan kekuatan yuridis tersebut terbukti dengan beberapa contoh kasus BPSK sebelumnya yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung. Temuan lain terhadap pembatalan putusan BPSK adalah bahwa BPSK sebagai lembaga yang mirip dengan quasi peradilan karena memiliki fungsi yang sama seperti menyelesaikan sengketa, yakni memiliki fungsi adjudikasi.

Ada batas kekuatan eksteritorial putusan dan ruang lingkup tugas dan wewenangnya sebagai mana dijelaskan dalam UUPK. Pada dasarnya BPSK hanya memiliki kewenangan untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen, namun apa yang dimaksud sengketa konsumen, apa batasan nya tidak diatur dalam ketentuan UUPK. Disamping itu, terhadap bentuk wewenang BPSK sendiri, menurut peneliti masih terdapat konsep atau pemahaman yang tidak jelas. BPSK yang berwenang untuk mengadili sengketa konsumen menurut UUPK sama sekali

¹¹ Hanum Rahmiani Helmi, *Eksistensi BPSK dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia*. JURNAL ADHAPER Volume 1, No. 1 Tahun 2015.

tidak memiliki kemampuan yang efektif untuk melakukan pekerjaan tersebut. Salah satu contohnya yakni kekuatan eksteritorial dari putusan BPSK yang harus dimintai persetujuan terlebih dahulu ke Pengadilan Negeri.

Hal ini tentunya membuka peluang untuk sangat mungkin terjadi pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri (PN) yang mengakibatkan penegakan hukum yang tidak efektif oleh BPSK.¹² Oleh karena itu, peneliti mengusulkan untuk menghapus atau mengganti peran BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen dengan kembali ke ranah yang sebelumnya dipegang oleh Pengadilan Negeri sebagai “Lembaga Negara Utama” di Indonesia. Mengingat tugas dan wewenang yang tidak sistematis dan lemah, dan terdapat peraturan yang tumpang tindih yang dijalankan oleh lembaga ini.

B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sejarah lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pekanbaru tidak terlepas dari sejarah lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-Undang tersebut mengamanatkan adanya suatu lembaga yang mampu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen atau masyarakat dari perilaku-perilaku usaha yang kadang kala merugikan konsumen.¹³

¹² *Ibid*

¹³ <http://sejarah-BPSK.Pekanbaru.blogspot.co.id/>, diakses pada tanggal 14 September 2025, Pukul 12.04 Wib

Sejak berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang beranggotakan 9 (Sembilan) orang anggota terdiri dari 3 (Tiga) orang unsur pemerintah, 3 (Tiga) orang unsur pelaku usaha dan 3 (Tiga) orang unsur konsumen serta dibantu oleh lima orang sekretariat dari unsur pemerintah. Pelantikan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pekanbaru tersebut merupakan periode pertama sejak berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁴ Selanjutnya anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pekanbaru periode pertama telah habis masa baktinya, sehingga sesuai mekanisme ketentuan yang berlaku maka dilakukan pergantian anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pekanbaru untuk periode yang kedua untuk masa bakti 2013-2018 berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 637/MDAG/KEP/2013 tentang pemberhentian dan pengangkatan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁵

Lembaga peradilan di luar peradilan umum dalam menangani sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka. 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU.PK) Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi: "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku, usaha dan konsumen" menyelesaikan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk oleh pemerintah tidak hanya untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen saja, tetapi lebih daripada itu diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada konsumen baik

¹⁴ Ibid

¹⁵ Ibid

secara preventif maupun refresif sebagaimana wewenang dan tugas yang diberikan undang-undang.

Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebagai lembaga Negara independen atau lembaga negara komplementer dengan tugas dan wewenang yang atributif untuk melakukan penegakan hukum perlindungan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga penunjang dalam bidang quasi peradilan. Oleh karenanya, kekuatan BPSK bersifat final dan mengikat.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dirancang bukan sebagai pengadilan, dikarenakan tidak adanya hakim dan tidak adan kewenangan untuk menjalankan suatu eksekusi terhadap aspek hukum yang sudah dikemas menjadi suatu putusan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukan Small Claim Court, tetapi merupakan quasi-rechtspraak, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagian alternative penyelesaian sengketa konsumen pengadilan dengan produk putusan berupa putusan konsiliasi, putusan mediasi dan putusan arbitrase.¹⁶

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bab XI Pasal 49 sampai dengan Pasal 58. Pada Pasal 49 ayat (1) disebutkan bahwa Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

¹⁶ Fajar Nugroho Handayani, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), hlm. 90

Badan ini merupakan peradilan kecil (*small claim court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena harus memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja Pasal 55 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan tanpa ada penawaran banding yang dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan Pasal 56 dan Pasal 58 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan.

Peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis ditemukan pada Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.”

Kepustakaan ekonomi, konsumen terbagi sebagai berikut :

1. Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan / atau jasa yang dipergunakan untuk diperdagangkan kembali / komersil
2. Konsumen akhir, yaitu setiap orang alami (*Natuurlijke person*) yang mendapaykan barang dan / atau jasa tertentu, yang digunakan untuk tujuan

memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarganya dan / atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁷

Pelaku usaha, masyarakat umum biasanya menyebut dengan produsen atau pengusaha. Dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pengertian pelaku usaha dapat ditemukan pada Pasal 1 Angka 3, :

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha adalah hubungan yang bersifat kontraktual, yaitu penundukan diri, seperti jika pembeli sebagai konsumen berbelanja, jika tidak sesuai dengan harga dan kualitas barang yang ada maka pembeli dapat pergi, pembeli dapat menentukan pilihannya tanpa terikat oleh pelaku usaha. Hubungan hukum ini baru akan ada, jika terjadi kegiatan transaksi antar kedua belah pihak. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi terkait barang dan/ atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen.

Hubungan hukum tersebut didasarkan pada pasal 1320 dan pasal 1338 KUHP perdata dimana pelaku usaha sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga

¹⁷ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal.62

janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dan konsumen tersebut adalah perdagangan barang ataupun jasa.¹⁸

Kegiatan ekonomi/ bisnis senantiasa akan melibatkan pelaku usaha dan konsumen sebagai subjek yang tidak dapat dipisahkan, karena hubungan yang saling membutuhkan, meskipun pada kenyataannya hubungan transaksi ini tidak selamanya berjalan baik dan lancar. Hal ini dikarenakan kedudukan konsumen yang pada umumnya masih lemah dari segi ekonomi, pengetahuan dan daya tawar, sehingga pada akhirnya dapat mengakibatkan terjadinya konflik atau sengketa.

Ketidakseimbangan kedudukan ini, mengakibatkan pemerintah menganggap perlu untuk memberikan perlindungan kepada konsumen terutama dari pelaku usaha yang tidak baik dan curang dengan menerbitkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor: 8 Tahun 1999. Adapun tujuan dari diterbitkannya Undang-Undang ini adalah untuk menciptakan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri, serta menumbuhkan tanggungjawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK dapat dikenakan sanksi berupa:

1. Sanksi administrasi sebagaimana diatur dalam pasal 60 UUPK yang menyebutkan:
 - a. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26

¹⁸ Setyawati dkk, *Perlindungan Bagi Konsumen dan Tanggungjawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Jurnal, Syiah Kuala Law Journal, Vol. 1 No.3, hal.35

- b. Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (Dua Ratus Juta Rupiah)
 - c. Tata cara penetapan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan
2. Sanksi pidana sebagaimana diatur dalam pasal 62 UUPK yang menyebutkan :
- a. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah).
 - b. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, Pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah)
 - c. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.
3. Sanksi tambahan sebagaimana diatur dalam pasal 63 yang menyebutkan:
- Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :
- a. Perampasan barang tertentu
 - b. Pengumuman keputusan hakim
 - c. Pembayaran ganti rugi

- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran
- f. Pencabutan izin berusaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga quasi yudisial. Lembaga quasi yudisial atau semi pengadilan merupakan lembaga-lembaga yang memiliki sifat mengadili namun tidak dapat dikatakan sebagai pengadilan. Berdasarkan undang-undang, lembaga tersebut diberikan wewenang untuk memeriksa, menyelesaikan dan memutuskan suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum serta perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat “inkracht” pada umumnya. Namun dalam menyelesaikan sengketa BPSK tidak memiliki kepastian hukum karena putusan BPSK yang tidak memiliki kekuatan eksekutorial yang berdampak pada hilangnya perlindungan hak-hak konsumen.¹⁹

Pada dasarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara ketentuan sudah mengatur secara terperinci dan jelas mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, pengaturan dan pengawasan dalam kegiatan transaksi dan penyelesaian sengketa jika terjadi hal-hal yang melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha, dimana konsumen dapat melakukan tuntutan ganti rugi.

Perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen merupakan salah satu hal yang penting serta mendesak untuk dapat segera mungkin dicarikan upaya-

¹⁹ Rahmi Rimanda, “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 4(1) September 2019, hlm. 20

upaya dan solusi penyelesaiannya, mengingat permasalahannya yang begitu kompleks, dan ketentuan yang mengatur tentang hal ini tentu tidak dapat berdiri sendiri sebagai satu sistem melainkan harus terintegrasi kedalam suatu sistem perekonomian yang mana didalamnya juga terlibat para produsen atau pengusaha dan pemerintah. Dengan adanya ketentuan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menjamin kepastian hukum, memberikan perlindungan, dan keamanan kepada konsumen dari kerugian yang timbul dalam melakukan transaksi barang dan / atau jasa.

C. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Alternatif penyelesaian sengketa (APS) atau yang dikenal dalam bahasa inggris dengan sebutan Alternative Dispute Resolutions (ADR), merupakan suatu rumusan untuk memberikan pilihan kepada masyarakat apabila terjadi sengketa maka dapat diselesaikan dengan tanpa melalui pengadilan. Seiring perkembangan masyarakat muncul pemikiran untuk mengintegrasikan komponen APS kedalam Undang-Undang mengenai arbitrase.²⁰ Pemikiran tersebut muncul untuk memberikan payung hukum yang jelas, dan agar penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat berkembang dengan pesat, karena terdapat beberapa faktor diantaranya;

- a. Terdapat peran serta masyarakat untuk menyelesaikan sengketa sendiri (akses kepada keadilan);
- b. Menumbuhkan iklim persaingan yang sehat bagi lembaga peradilan, maka akan terjadi proses seleksi yang menggambarkan tingkat kepercayaan masyarakat;

²⁰ Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolutionis (ADR)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 107.

- c. Sebagai cara meningkatkan daya saing dalam mengundang penanam modal (investor) ke Indonesia serta terdapat kepastian hukum termasuk tersedianya sistem penyelesaian sengketa yang efisien;
- d. Lembaga ADR diharapkan mendorong lembaga-lembaga penyelesaian sengketa di masyarakat tersebut guna meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat.²¹

Semakin berkurangnya kepercayaan masyarakat kepada lembaga pengadilan untuk menjadi pihak yang diharap dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara para pihak yang bersengketa, ada kalanya pengadilan dianggap sebagai kepanjangan tangan kekuasaan, cenderung korup, sehingga keputusannya dianggap telah memihak dan mendatangkan ketidakadilan.²² Serta semakin banyaknya faktor-faktor lain yang menjadikan APS menjadi semakin meningkat dalam penggunaannya maka APS banyak dipilih oleh masyarakat, adapun faktor-faktor diantara:

1. Adanya tuntutan dunia bisnis; 2.
2. Adanya berbagai kritik terhadap lembaga peradilan;
3. Pada umumnya peradilan tidak responsif;
4. Keputusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan para hakim bersifat generalis;
6. Berbagai ungkapan yang mengurai citra pengadilan; dan
7. Pencegahan terjadinya sengketa akan memperkecil sengketa;²³

²¹ Ibid

²² Erman Radja Guk Guk, *Arbitrase Dalam Putusan Pengadilan*, (Jakarta: Chandra Pratama, 2000), hlm. 103.

²³ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem peradilan dan penyelesaian Sengketa*, (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 1997), hlm. 524.

Pada tahun 1999 Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai upaya untuk menjawab keinginan masyarakat. Dalam Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa APS adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak yang sengketa melalui penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.²⁴

Pembentukan Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa mengeluarkan arbitrase dari Alternatif Penyelesaian Sengketa, tetapi tidak memisahkan antara arbitrase dengan APS. Namun demikian dalam pembahasan RUU dan APS tersebut dinyatakan bahwa UU ini menganut combination of process, bahwa arbitrase dapat berdiri sendiri dan dapat menjadi bagian dari APS atau disebut dengan *alternative to litigation*.²⁵ Menurut pasal 1 angka 10 UUAAPS yang dimaksud dengan APS adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak dengan penyelesaian diluar pengadilan melalui lima cara diantaranya;

1. Konsultasi;
2. Negosiasi;
3. Mediasi;
4. Konsiliasi; atau
5. penilaian ahli.

Beberapa contoh APS yang dikenal oleh masyarakat umum antara lain adalah konsultasi, negosiasi, mediasi dan konsiliasi.

²⁴ Pasal 1 angka 10 UUAAPS

²⁵ Sudargo Gautama, Undang-Undang Arbitrase Baru 1999, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 41.

a. Konsultasi.

Konsultasi, Di dalam UUAAPS tidak ada penjelasan tentang konsultasi, namun jika dilihat pada *black's law dictionary* dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan konsultasi (*consultation*) adalah: *Act of consulting or conferring: e.g. patient with doctor, client with lawyer. Deliberation of persons on some subject.*²⁶

Rumusan yang diberikan dari Law Dictionary tersebut dapat diketahui, bahwa Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan klien dan pihak satunya yang disebut dengan konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien untuk memenuhi kebutuhan klien. Dalam hal konsultan memberikan nasihat hukumnya, klien bebas untuk memilih apakah akan mengambil atau tidak atas pandangan/nasihat hukum yang diberikan konsultan.²⁷

b. Negosiasi

Negosiasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang dianggap berhasil apabila para pihak berhasil mencapai pada kesepakatan dan kesesuaian dengan kehendak, dapat diukur dengan uang. Pendekatan yang digunakan adalah *problem solving*, yang menekankan pada tercapainya kehendak para pihak serta mencari titik temu untuk memuaskan para pihak. Negosiasi dalam penerapannya di Indonesia merupakan penyelesaian yang selaras dengan budaya musyawarah mufakat di bangsa Indonesia.²⁸

²⁶ Nevey Varida Ariani, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan", *Jurnal Rechts Vinding Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume 1 Nomor 2, Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2012, hlm. 281.

²⁷ *Ibid*

²⁸ Erman Radja Guk Guk, *Op. cit*

c. Mediasi

Mediasi merupakan salah satu APS untuk melibatkan pihak ke 3 (tiga) yang bersifat netral (mediator), dalam perkembangannya penggunaan mediasi semakin meluas. Cakupan yang dapat untuk diterapkannya mediasi diantaranya merupakan sengketa sewamenyewa, gugatan konsumen, perlindungan konsumen, perceraian dan pembagian harta, dan lain-lain.²⁹

Dasar hukum dalam penerapan mediasi yaitu Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang prosedur mediasi di pengadilan. Pasal 2 ayat 1 PERMA. No 3 tahun 2003 menyatakan bahwa semua perkara perdata yang diajukan ke pengadilan tingkat pertama maka harus melalui proses mediasi terlebih dahulu atas bantuan mediator. Saat ini SEMA no. 3 tahun 2003 telah dilakukan revisi menjadi PERMA Nomor 1 Tahun 2008 tentang prosedur mediasi di pengadilan, yang tetap mempertahankan kewajiban mediasi sebelum menempuh jalur litigasi. Tidak ditemuhnya proses mediasi sebelum litigasi merupakan suatu pelanggaran terhadap ketentuan pasal 130 HIR/154 RBg yang mengakibatkan putusan batal demi hukum.³⁰

d. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga menggunakan pihak ketiga dalam menyelesaikannya. Sidang konsiliasi seringkali dilaksanakan secara tertutup dan informal antara para pihak yang bersengketa dengan konsiliatornya. Setelah mendengarkan para pihak maka konsiliator akan

²⁹ Ibid, hlm. 110.

³⁰ Pasal 2 ayat (3) PERMA Nomor 1 tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

memberikan usulan penyelesaian sengketa kesepakatan yang dicapai dalam proses konsiliasi yang akan menjadi putusan pengadilan.³¹

Konsiliasi banyak diterapkan di negara cina dan jepang karena sangat menjunjung tinggi kedamaian, persatuan dan harmoni. Kompromi, konsesi, dan kesepakatan dianggap lebih baik daripada jika dibandingkan dengan putusan pengadilan.³² Pada berbagai *literature* disebutkan bahwa ada dua pola penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yaitu *the binding adjudicative procedure* (penyelesaiannya dengan cara mengikat dan terstruktur) dan *the non-binding adjudicative procedure* (pola penyelesaian tidak mengikat). Perbedaan dari keduanya terletak pada kekuatan mengikat dari putusan yang dikeluarkan.³³

1. *The binding adjudicative procedure*
The binding adjudicative procedure biasanya mengeluarkan putusan yang mengikat bagi hak-hak para pihak yang diputuskan oleh pihak ketiga yang bersifat netral.³⁴
 - a. Litigasi: penyelesaian sengketa melalui pengadilan.
 - b. Arbitrase: penyelesaian sengketa yang dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak baik sebelum terjadinya sengketa atau setelah terjadinya sengketa.
 - c. *Med-Arb* (Mediator - Arbitration): penyelesaian sengketa yang diawali dengan mediasi oleh mediator yang netral, apabila tidak juga tercapai kata sepakat maka akan dilanjutkan ke arbitrase.

³¹ Sefriani, Op. cit., hlm. 9

³² *Ibid*

³³ Susanti Adi Nugroho, Op. cit., hlm. 16.

³⁴ *Ibid*

- d. Hakim Partikular: pemeriksaan isu tertentu atau keseluruhan di depan hakim partikular, wasit memulai penunjukan atau persetujuan para pihak.³⁵

2. *The non-binding adjudicative procedure*

- a. *Konsiliasi*: penyelesaian sengketa terhadap permasalahan yang sederhana atau sengketa-sengketa kecil berupa sengketa antara tetangga, yaitu konsiliator bertindak sebagai penengah dengan berdasarkan kesepakatan para pihak dan mengusahakan solusi yang dapat diterima para pihak.
- b. *Mediasi*: penyelesaian sengketa antara para pihak melalui pihak ke tiga yaitu mediator yang bertugas untuk membantu para pihak mencapai penyelesaian atas dasar negosiasi suka sama suka atau perbedaan pendapat.
- c. *Mini Trial* atau peradilan mini atau peradilan sederhana, biasanya digunakan untuk menyelesaikan sengketa perusahaan besar.
- d. *Summary Jury Trial*: bentuk ini boleh dikatakan hampir mirip dengan *Mini Trial*.
- e. *Neutral Expert Fact*: pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai bidangnya, sebelum litigasi benar-benar dilakukan.
- f. *Early Neutral Evaluation*: praktisi hukum yang andal, netral, berpengalaman membentuk para pihak untuk menganalisis isu-isu kritis yang diperkarakan.
- g. *Settlement Conference*: system ini mirip dengan penggarisan yang diatur dalam Pasal 130 HIR atau 154 RBg. Usaha perdamaian oleh hakim dikoneksitaskan dengan proses peradilan.³⁶

³⁵ *Ibid*

³⁶ *Ibid*

Alternatif penyelesaian sengketa adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kata sepakat (konsesus) yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa baik tanpa ataupun dengan bantuan para pihak ketiga yang netral.³⁷

Adapun lembaga LAPS yang menyelesaikan sengketa diluar pengadilan di berbagai sektor kegiatan bisnis antara lain adalah:

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu Badan yang dibentuk untuk melakukan pengawasan dan pengaturan terhadap perlindungan konsumen, dibentuk berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. BPSK memiliki tugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dengan cakupan sengketa konsumen yang luas dalam berbagai sektor
- b. LAPS- SJK, yaitu lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha pada sektor jasa keuangan, dibentuk berdasarkan Peraturan OJK Nomor : 61/POJK.07/2020
- c. BANI, yaitu Badan Arbitrase yang berwenang menyelesaikan sengketa dari berbagai jenis perjanjian bisnis dan perdagangan, berdasarkan Undang-undang No. 30/Tahun 1999.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa baik litigasi maupun non litigasi, memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam menyelesaikan masalah yang ditangani. Penyelesaian sengketa melalui LAPS memiliki kelebihan dibandingkan dengan cara litigasi (proses pengadilan) antara lain :

³⁷ Rifqani Nurfauziah Hanif, *Artikel KNKL Manado, Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Arbitrase dan APS*, 30 Desember 2020

1. Proses penyelesaian lebih cepat dan efisien bila dibandingkan dengan proses litigasi yang Panjang dan berbelit-belit.
2. Biaya yang dibutuhkan lebih murah dibandingkan dengan biaya pada proses litigasi yang Panjang dan memakan waktu.
3. Penyelesaian bersifat fleksibel dan informal karena LAPS memberikan pilihan kepada para pihak untuk memilih cara atau mekanisme penyelesaian yang paling sesuai dengan kebutuhan para pihak.
4. Rahasia dan privasi para pihak tetap terjaga karena LAPS menjaga kerahasiaan setiap sengketa yang ditangani dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya LAPS diawasi oleh lembaga yang berwenang.
5. Independen dan adil, LAPS akan selalu memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa yang ditangani dilakukan secara adil dan independen, karena mengutamakan kepentingan kedua belah pihak.

Adapun kelebihan penyelesaian sengketa dengan proses litigasi antara lain:

- a. Putusan yang dikeluarkan bersifat final dan mengikat, sehingga dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak.
- b. Proses penyelesaian sengketa terstruktur dan mengikuti aturan hukum yang jelas.
- c. Proses penegakan hukum lebih kuat dan pasti termasuk jika pihak yang kalah tidak mau melaksanakan putusan.
- d. Pengadilan dapat memberikan ganti rugi dalam jumlah besar dan dapat melakukan sita jaminan.

D. Transaksi Jasa Keuangan

Sektor jasa keuangan merupakan sector yang sangat berperan dalam bisnis perdagangan dan kegiatan ekonomi. Melalui penyediaan akses pembiayaan yang dilakukan, sektor ini berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi. Mengingat kebutuhan konsumen maupun pelaku usaha yang semakin kompleks untuk memanfaatkan kemudahan dari produk dan layanan jasa keuangan, adanya konflik kepentingan atau sengketa tidak akan dapat dihindari. Oleh karena itu perlu adanya pengaturan dan pengawasan dalam rangka memberikan perlindungan terhadap pemakai jasa sektor keuangan.

Secara garis besar jasa keuangan adalah segala bentuk layanan yang berkaitan dengan pengelolaan, pemindahan dan perlindungan dana atau asset keuangan. Industri jasa keuangan adalah sektor yang melibatkan berbagai institusi dan perusahaan yang berfungsi sebagai perantara dalam kegiatan keuangan dengan tujuan untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dan sektor-sektor yang membutuhkan pembiayaan.³⁸

Kegiatan sektor jasa keuangan, ada dua lembaga yang berperan penting yaitu lembaga perbankan dan lembaga non perbankan yang masing-masing memiliki struktur, fungsi dan regulasi yang berbeda. Lembaga perbankan adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menyalurkan jasa dalam pembiayaan dan peredaran uang serta pemberian kredit seperti : Bank Umum, bank Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat.

Lembaga non perbankan adalah Lembaga yang menghimpun dana dengan cara mengeluarkan surat berharga dan menyalurkannya kepada masyarakat. Proses

³⁸ Mandiri Utama Finance, *Artikel Jasa Keuangan, Pengertian, Contoh dan Manfaat bagi Ekonomi*, 24 Juni 2025

penyaluran dapat terjadi secara langsung ataupun tidak langsung dan bertujuan untuk membiayai investasi perusahaan. Lembaga non perbankan mencakup berbagai sektor keuangan seperti : pegadaian, asuransi, pembiayaan/ leasing, dana pension, securitas dan pasar modal.³⁹

Lembaga keuangan sangat berperan dalam menunjang pertumbuhan perekonomian masyarakat karena layanan yang diberikan dalam berbagai sektor kebutuhan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, oleh karena itu pemerintah menganggap penting untuk mengatur dan mengawasi tidak hanya pada kegiatan pelayanannya tetapi juga tentang konflik atau sengketa yang terjadi dalam transaksi yang dilakukan.

Sebagai implementasi dari kebutuhan tersebut, pemerintah pada tanggal 22 November 2011, menerbitkan Undang-Undang Nomor : 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, dimana berdasarkan undang-undang tersebut mengenai pengaturan dan pengawasan industry keuangan Indonesia menjadi kewenangan Otoritas Jasa keuangan sebagaimana disebutkan dalam pasal 5.

Berdasarkan pasal 5 Undang-Undang OJK, Indonesia menerapkan model pengaturan dan pengawasan terintegrasi (Integration Approach) yang berarti akan meninggalkan model pengawasan secara institusional. Dengan undang-Undang OJK ini, seluruh fungsi pengaturan dan pengawasan terhadap sektor keuangan yang sebelumnya tersebar di bank Indonesia dan Bapepam-LK akan menyatu ke dalam OJK. Dimana sebelumnya pengawasan dan pengaturan dilakukan oleh Bank

³⁹ Wikipedia, <https://id.wikipedia.org>

Indonesia untuk sektor jasa perbankan dan Bapepam-LK untuk sektor jasa non perbankan.⁴⁰

Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga independent pengatur dan pengawas jasa keuangan memiliki salah satu tugas penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Salah satu fungsi tersebut adalah dengan mengatur prosedur penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

Menurut Surat Edaran OJK-RI Nomor: 19/SEOJK.07/2020, adapun yang dimaksud dengan sengketa jasa keuangan adalah “ Perselisihan antara konsumen dan pelaku jasa keuangan yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh pelaku usaha jasa keuangan disebabkan oleh adanya kerugian dan atau potensi kerugian materill, wajar dan secara langsung pada konsumen karena pelaku usaha jasa keuangan tidak memenuhi perjanjian dan/ atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati”

Berkaitan dengan seringnya terjadi permasalahan sengketa jasa keuangan, maka OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Pembentukan LAPS-SJK ini bertujuan untuk menciptakan system perlindungan konsumen, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan.⁴¹

Sebelum terbentuknya LAPS-SJK, terdapat 6 lembaga LAPS yang terdaftar di OJK yaitu:

⁴⁰ Adrian Sutedi, *Aspek Hukum OJK, Raih Asa Sukses*, Jakarta, 2014, hal.231

⁴¹ <https://www.ojk.go.id>

1. BAPMI (Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia), lembaga yang melakukan pengawasan terhadap aktifitas pasar modal
2. BMAI (Badan Mediasi Asuransi Indonesia), lembaga yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan lembaga asuransi
3. BMDP (Badan Mediasi Dana Pensiun), lembaga yang melakukan pengawasan terhadap aktifitas lembaga dana pensiun
4. LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan), lembaga yang melakukan pengawasan aktifitas lembaga perbankan
5. BAMPPPI (Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjamin Indonesia), lembaga yang melakukan pengawasan pada lembaga penjamin dana
6. BMPPVI (Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Ventura Indonesia), lembaga yang melakukan pengawasan terhadap lembaga modal ventura.

Dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi, maka dibentuklah LAPS-SJK yang menangani seluruh sengketa sektor jasa keuangan. Pembentukan LAPS-SJK diharapkan dapat menghasilkan standar kualitas layanan yang sama bagi seluruh konsumen dan memudahkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa, termasuk sengketa yang muncul dari pemanfaatan produk dan layanan keuangan yang melibatkan lebih dari satu sektor jasa keuangan.

Dengan didirikannya LAPS-SJK berdasarkan Peraturan OJK Nomor : 61/2020 tanggal 22 September 2020 kemudian memperoleh Izin Operasional tanggal 29 Desember 2020 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2021, saat ini LAPS-SJK merupakan satu-satunya LAPS-SJK yang memperoleh izin

operasional dan terdaftar di OJK. Oleh karena itu juga berarti menggantikan peran dan fungsi 6 lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ada sebelumnya.⁴²

Transaksi jasa keuangan dalam BPSK menunjukkan bahwa BPSK bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, termasuk transaksi jasa keuangan, namun kewenangannya sering tumpang tindih dengan Lembaga Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). BPSK menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, dan dapat mengeluarkan sanksi administratif serta kewajiban ganti rugi. Terhadap sengketa jasa keuangan, muncul perdebatan mengenai dualisme kewenangan antara BPSK dan LAPS SJK, yang perlu diatasi untuk memberikan kepastian hukum yang lebih baik bagi konsumen.

Oleh karena itu dengan terbentuknya LAPS-SJK, maka terdapat dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan karena keduanya memiliki yuridiksi yang berbeda, sehingga hal ini dapat berdampak pada ketidakpastian hukum dan kurangnya kepercayaan bagi konsumen dan pelaku usaha terhadap lembaga yang ada.

⁴² Tiara Amanda Putri,SH, *Artikel, Mengenal LAPS-SJK, Si Prokol*, 16 Mei 2025, Hukum Online.com

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan

Mekanisme penyelesaian sengketa adalah proses terstruktur yang menangani sengketa atau keluhan yang timbul antara dua pihak atau lebih yang terlibat dalam hubungan bisnis, hukum atau kemasyarakatan. Mekanisme penyelesaian sengketa digunakan dalam penyelesaian sengketa dan dapat mencakup konsultasi, konsiliasi, resolusi konflik, mediasi dan negosiasi.⁴³

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa merupakan sebagai fasilitas penyelesaian dan pengaduan sengketa konsumen, dalam penyelesaian pengaduan LAPS sangat diperlukan karena mampu menyelesaikan sengketa sesuai dengan kewenangan undang-undang yang berlaku. Pengaduan kebanyakan mengenai permasalahan mengenai melanggar kesepakatan yang sudah ditentukan oleh kedua belah pihak. Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan (LJK), dalam hal ini tidak tercapai kata sepakat maka dapat dilakukan penyelesaian melalui pengadilan atau di luar pengadilan yaitu LAPS. Sebagai lembaga yang dihadirkan di dalam masyarakat guna membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada pada konsumen di sektor jasa keuangan. LAPS merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa yang diciptakan untuk menjadi sarana penyelesaian sengketa antara lembaga jasa keuangan dan konsumennya.

⁴³ *Mekanisme Sengketa*, <https://en.wikipedia.org>

Pengaturan kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan tidak dijelaskan secara eksplisit dalam UUPK dan dalam peraturan pelaksana tentang BPSK. Batasan ruang lingkup penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditangani oleh BPSK yaitu selama konsumen yang mengajukan pengaduan merupakan konsumen akhir atas pemakaian barang dan / atau jasa yang menimbulkan kerugian secara langsung pada dirinya. Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UUPK, yang dimaksud 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.

Dengan demikian dari unsur-unsur dalam pasal tersebut, bahwa nasabah atau pelanggan dari sektor jasa keuangan seperti perbankan, property, pegadaian, asuransi lembaga pembiayaan, lembaga penjamin, dll, telah memenuhi unsur tersebut sebagai pengguna akhir dari jasa yang ditawarkan, sehingga berhak mendapatkan perlindungan hukum yang diatur dalam UUPK dan dapat menyelesaikan sengketanya melalui BPSK.

Sementara pengaturan kewenangan LAPS-SJK mengenai sengketa jasa keuangan sudah diatur dengan jelas dalam Peraturan OJK Nomor : 61/POJK.07/2020 Tentang LAPS-SJK yaitu lembaga yang berfungsi menyelenggarakan layanan penyelesaian sengketa yang terintegrasi khusus pada sektor jasa keuangan.

Berdasarkan ketentuan yang mengatur tentang BPSK dan LAPS-SJK tersebut, pada prinsipnya dapat dilihat adanya beberapa perbandingan antara keduanya, antara lain:

- 1) Tentang kedudukan. BPSK adalah badan yang dibentuk dan berkedudukan di tiap kabupaten / kota, sementara LAPS-SJK hanya berada di pusat Jakarta.
- 2) Bentuk penyelesaian sengketa. BPSK menyelesaikan sengketa dengan mekanisme mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Sedangkan LAPS-SJK dilakukan dengan menggunakan mekanisme mediasi, arbitrase dan pendapat mengikat.
- 3) Proses penyelesaian sengketa. BPSK akan memanggil dan mempertemukan para pihak secara langsung (bertatap muka) dalam menyelesaikan sengketa. Sedangkan LAPS-SJK menggunakan proses Hybrid, tatap muka langsung dapat dilakukan di kantor pusat Jakarta atau secara online.
- 4) Keanggotaan. Anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan LAPS-SJK beranggotakan unsur PUJK (pelaku usaha jasa keuangan)
- 5) Status putusan. Putusan yang dikeluarkan BPSK bersifat final dan mengikat tetapi masih dapat diajukan keberatan ke pengadilan. Sedangkan putusan yang dikeluarkan LAPS-SJK adalah final dan mengikat untuk putusan yang diselesaikan dengan mekanisme arbitrase, putusan mengikat sebagai perjanjian dengan mekanisme pendapat mengikat.
- 6) Lingkup kewenangan penyelesaian sengketa. BPSK berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di bidang barang dan / atau jasa secara umum (*lex general*), sementara LAPS-SJK berwenang menyelesaikan sengketa jasa keuangan (*lex specialis*)

- 7) Proses pengajuan pengaduan. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan secara langsung ke Sekretariat BPSK terdekat. Sementara LAPS-SJK pengajuan pengaduan dilakukan melalui Appk, atau langsung ke Dirjen LAPS-SJK di Jakarta.
- 8) Biaya yang dikeluarkan. Penyelesaian sengketa di BPSK tidak dikenakan biaya, sedangkan penyelesaian di LAPS-SJK dikenakan biaya.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dibentuk dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2021. Namun sejak Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan berdiri, BPKS Medan masih tetap menerima pengaduan konsumen terkait sengketa jasa keuangan, dimana seharusnya sesuai ketentuan undang-undang sengketa sektor jasa keuangan menjadi kewenangan Lembaga Alternatif Sengketa Sektor Jasa keuangan. Dalam prakteknya Masyarakat masih cenderung untuk memilih BPSK Kota Medan, hal ini dapat dipahami karena adanya beberapa alasan antara lain:

- a. Kurangnya sosialisasi tentang keberadaan dan fungsi Lemabaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih kurang mengetahui tentang Lemabaga Alternatif Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan dibandingkan dengan Badan Penyelesain Sengketa Konsumen yang memang keberadaannya telah lebih dulu dikenal oleh masyarakat.
- b. kantor LAPS-SJK yang hanya berada di pusat Jakarta tanpa ada kantor perwakilan di daerah, menyebabkan akses yang sulit bagi konsumen karena hal ini memerlukan biaya, waktu dan tenaga yang cukup banyak jika memilih

LAPS-SJK. Sementara BPSK berada di kabupaten / kota yang tentunya memudahkan konsumen untuk menjangkau dan lebih efisien.

- c. Proses penyelesaian sengketa melalui LAPS-SJK dinilai kurang efisien untuk konsumen yang berada di daerah, meskipun diberikan pilihan penyelesaian sengketa secara daring (online) namun dalam praktek berbagai kendala bisa saja terjadi yang menghambat jalannya proses penyelesaian sengketa seperti: kemampuan pihak konsumen yang terkadang kurang mengerti teknologi, sinyal / jaringan yang kurang baik, kemampuan ekonomi konsumen yang lemah, komunikasi yang terbatas antara LAPS-SJK dengan para pihak, dan lain sebagainya. Sementara penyelesaian sengketa di BPSK bisa langsung bertatap muka, lebih efisien dan tidak dikenakan biaya.
- d. Adanya pertimbangan konsumen tentang kenetralan penyelesaian sengketa di LAPS-SJK karena anggota LAPS-SJK hanya terdiri dari PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) meskipun diawasi oleh OJK dan berlisensi. Sementara BPSK beranggotakan dari semua unsur yang terkait yaitu pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.

Dilihat bahwa peran LAPS-SJK dalam praktek masih kurang maksimal sehingga masyarakat masih mempercayakan penyelesaian sengketa ke BPSK yang telah lebih dulu ada dan dikenal. Dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen, BPSK berpedoman pada mekanisme dan tata cara yang sudah diatur dengan jelas. Penerapan mekanisme untuk semua jenis sengketa konsumen adalah sama baik sektor perdagangan barang maupun jasa termasuk jasa keuangan (perbankan dan non perbankan), jasa kesehatan, jasa Pendidikan dan lain-lain.

Berdasarkan prosedur / tata cara pengaduan yang terdapat di Sekretariat BPSK Kota Medan, bahwa tahapan pengaduan yang disampaikan ke BPSK Kota Medan harus memenuhi syarat dan ketentuan sebagai berikut:

1. Memastikan bahwa sudah melakukan komplain kepada pelaku usaha terlebih dahulu, tetapi tidak mendapat titik temu.
2. Mengisi formulir pengaduan dengan lengkap dan benar, dengan melampirkan fotocopi data-data identitas diri dan bukti-bukti transaksi perolehan barang dan / atau jasa. Formulir dibuat dalam rangkap 8 (1 rangkap berkas asli dan 7 rangkap fotocopi).
3. Menyiapkan dan mengajukan saksi, serta melampirkan foto barang dan / atau dokumentasi kegiatan jasa dalam lembar pengaduan.
4. Tunggu pemberitahuan dan panggilan jadwal sidang atau jika tidak dikabari 3 (tiga) hari sejak mengadu segera hubungi sekretariat BPSK Kota Medan
5. Pastikan bahwa produk yang anda beli tidak cacat 7 (tujuh) hari pasca transaksi dilakukan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan sengketa konsumen, tetapi tidak semua konsumen dapat membuat pengaduan dan gugatan melalui BPSK. Adapun yang dapat mengajukan pengaduan ke BPSK harus memenuhi ketentuan antara lain:

1. Konsumen perorangan yaitu konsumen yang merasa dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan. Sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen, pemerintah atau instansi terkait tidak dapat mengajukan gugatan / pengaduan ke BPSK.

2. Konsumen Akhir yaitu pemakai akhir dari produk barang dan / atau jasa yang menderita kerugian secara langsung.

Secara garis besar bahwa pengaduan yang dapat dilakukan harus memenuhi kriteria antara lain :

- a. Adanya kerugian : Pengaduan harus disebabkan oleh kerugian atau potensi kerugian yang bersifat materiil, wajar dan dialami secara langsung
- b. Jenis sengketa : Substansi pengaduan adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen akhir terkait produk barang dan / atau jasa yang dikonsumsi, bukan yang diperjual belikan lagi.
- c. Upaya penyelesaian langsung : Sudah dilakukan upaya penyelesaian langsung baik secara tertulis ataupun secara lisan kepada pelaku usaha, tetapi tidak mendapatkan tanggapan atau penyelesaian.
- d. Barang dan / atau jasa tidak illegal : Barang dan / atau jasa yang diadukan bukanlah barang illegal.
- e. Tidak sedang ditangani pihak lain : Perkara yang diadukan tidak sedang ditangani oleh lembaga lain.
- f. Tanpa pengacara : Pengaduan dan penyelesaian sengketa akan dilakukan melalui jalur musyawarah secara kekeluargaan.

Terhadap pengaduan atau gugatan konsumen yang diajukan terhadap pelaku usaha sepanjang memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam UUPK dan SK. Menperindag Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK Kota Medan berkewajiban untuk menerima dan menyelesaikannya selambat-lambatnya 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK Kota Medan.

Ruang lingkup sengketa yang ditangani oleh BPSK Kota Medan adalah sengketa di bidang perlindungan konsumen khususnya yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. UUPK tidak membatasi bidang perlindungan konsumen tersebut hanya pada sengketa bidang tertentu saja, melainkan wewenang penanganan sengketa dengan cakupan yang luas. Meski demikian pada prinsipnya mekanisme penanganan dan penyelesaian sengketa yang dilakukan BPSK Kota Medan baik pada sektor perdagangan barang, perumahan/property, jasa keuangan, jasa kesehatan, jasa telekomunikasi, dan lain sebagainya adalah sama, berpedoman pada UUPK dan SK.

Menperindag Secara teknis permohonan penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK. Menperindag Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK. Permohonan diajukan langsung oleh konsumen perorangan atau ahli warisnya atau kuasa hukumnya.
1. Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh Sekretariat BPSK akan diberikan tanda terima kepada pemohon. Dan untuk permohonan tidak tertulis (lisan) akan dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang telah disediakan dan kemudian dibubuhi tanda tangan atau cap jempol konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya. Selanjutnya kepada pemohon akan diberikan bukti tanda terima.

2. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK untuk diberi tanggal dan nomor registrasi.
3. BPSK akan memanggil pelaku usaha yang dilaporkan, dan kedua belah pihak dipertemukan untuk didamaikan terlebih dahulu.
4. Jika pelaku usaha dan konsumen berdamai, BPSK tidak membuat akta damai, melainkan akan menuangkan kesepakatan tersebut dalam surat perjanjian perdamaian yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, dan dikuatkan dalam bentuk surat putusan BPSK, hal ini bertujuan untuk memberikan kekuatan hukum dan memastikan perjanjian tersebut dilakukan sesuai dengan aturan dan ditaati oleh kedua belah pihak.
5. Apabila pelaku usaha dan konsumen tidak sepakat dan memilih melanjutkan berperkara, maka kepada mereka diberikan kebebasan untuk memilih cara apa yang dikehendaki, mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Kedua belah pihak juga diberi kebebasan untuk memilih hakim yang akan menangani persidangan.

Praktek penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Medan dan BPSK pada umumnya terdapat tahapan sidang yang dilakukan sebagai berikut:

A. Pra sidang

Kepala BPSK melalui panitran memanggil pelaku usaha secara tertulis setelah permohonan dinyatakan benar dan lengkap, dengan melampirkan 1 set turunan permohonan pengaduan yang memuat hari, tanggal, waktu dan tempat yang jelas. Para pihak yang bersengketa akan menghadap kepala BPSK atau anggota yang ditugaskan untuk mendapatkan

penjelasan tentang prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Setelah para pihak dianggap sudah memahami dan menerima penjelasan dengan baik kemudian ditawarkan untuk memilih tata cara atau mekanisme penyelesaian sesuai kesepakatan para pihak, sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK.

Para pihak memilih konsiliasi dan / atau mediasi maka kepala BPSK akan membentuk majelis dan menetapkan waktu persidangan. Apabila para pihak memilih arbitrase, maka kepala BPSK mempersilahkan untuk memilih arbiter dari anggota BPSK sesuai dengan unturnya dan setelah arbiter terpilih selanjutnya memilih ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah.

B. Persidangan

Persidangan di BPSK dilakukan oleh majelis yang telah dibentuk dengan mekanisme dan petunjuk yang berpedoman pada Kepmen Nomor : 350/MPP.Kep/12/2001. Dalam persidangan, BPSK akan berperan sebagai konsiliator yang bersifat pasif, Mediator yang bersifat aktif dan arbiter yang juga harus bersifat aktif, sesuai dengan tata cara penyelesaian sengketa yang dilakukan.

1. Mekanisme penyelesaian sengketa dengan konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dimana pihak ketiga yang netral membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan damai melalui komunikasi, negosiasi dan fasilitasi. Dalam penyelesaian sengketa di BPSK dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak dengan didampingi oleh majelis sebagai konsiliator yang bertindak pasif.

Majelis hanya sebatas memfasilitasi dan menyediakan forum / tempat saja, dan jika dibutuhkan majelis dapat memanggil saksi ahli untuk dimintai keterangan, saran dan petunjuk.

Majelis menyerahkan proses penyelesaian sengketa sepenuhnya kepada para pihak yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi dan tata cara pembayarannya. Majelis akan mengeluarkan putusan dari hasil kesepakatan dan musyawarah yang dibuat para pihak. Keputusan yang dibuat BPSK hanya merupakan suatu pengesahan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, dan dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.

Keputusan majelis memuat sanksi administrasi bagi pihak yang tidak mentaati kesepakatan. Proses penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dalam praktek di BPSK Kota medan dinilai kurang efektif, karena sifat konsiliator yang pasif, yang tidak diperkenankan mamaksa para pihak untuk hadir atau untuk memberikan arahan, masukan dan petunjuk. Jika konsumen dan pelaku usaha sepakat memilih konsiliasi dan ternyata tidak terdapat penyelesaian, maka sengketa tidak dapat diajukan kembali penyelesaiannya dengan cara mediasi atau arbitrase. Hal ini sesuai dengan prinsip penyelesaian sengketa yang digunakan di BPSK yaitu prinsip penyelesaian sengketa tidak berjenjang.

2. Mekanisme penyelesaian sengketa dengan Mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan konsiliasi, Hanya

saja penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi didampingi oleh majelis BPSK yang bersifat aktif sebagai mediator.

Mediator menjadi perantara dialog antara para pihak dengan memberikan pengertian, pemahaman tentang aturan-aturan yang ada dan memberikan nasehat untuk menyelesaikan sengketa. Dalam penjelasan pasal 31 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang merumuskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh dengan cara mediasi dilakukan dengan 2 prinsip yaitu

- a. Proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk dan jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak. Sedangkan BPSK hanya bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam penyelesaian sengketa.
- b. Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

Praktek penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Medan menggunakan prinsip tersebut, karena BPSK akan mengupayakan penyelesaian yang adil (win-win solution), memberi kepastian hukum, efisien dan solusi yang dapat diterima oleh para pihak. Adapun mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi di BPSK dapat dirinci sebagai berikut:

1. Pendaftaran kasus

Salah satu pihak (konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya), mengajukan permohonan ke sekretariat BPSK. Pemohon harus melampirkan semua dokumen terkait tentang identitas pemohon, rincian objek pengaduan dan kerugian yang dialami.

2. Pemeriksaan dan Persetujuan

Kepala BPSK akan mengkaji dan memeriksa kelengkapan identitas dan diteil kasus yang dimohonkan. Jika kasus layak dan memenuhi persyaratan, maka pengaduan akan diterima untuk ditangani, kemudian kepala BPSK akan memanggil pelaku usaha untuk menyampaikan permohonan mediasi, dan meminta persetujuan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi.

3. Menunjuk mediator

Kepala BPSK akan menunjuk mediator yang menangani sengketa, Para pihak sepakat untuk memilih mediator yang ditunjuk oleh BPSK. Kemudian mediator akan menjadwalkan rapat mediasi baik secara langsung ataupun dengan cara online.

4. Proses mediasi

- a. Mediator akan memperkenalkan diri, lalu menjelaskan peran mediator dan prosedur mediasi.
- b. Para pihak dan mediator akan mengidentifikasi diteil permasalahan, menyepakati topik yang akan dibahas dan menyusun agenda perundingan.
- c. Mediator akan membantu para pihak untuk mengungkapkan kepentingan dan keinginan masing-masing secara langsung atau tidak langsung.
- d. Mediator mendorong para pihak untuk mencari alternatif penyelesaian sengketa secara bersama-sama dan menganalisa pilihan-pilihan yang ada untuk mencapai kesepakatan Bersama.

5. Kesepakatan Bersama

- a. Jika mediasi berhasil, kesepakatan akan dituangkan dalam perjanjian tertulis dan perjanjian tersebut akan ditandatangani oleh para pihak serta memiliki kekuatan hukum mengikat.
 - b. Jika mediasi gagal, maka mediator akan menyatakan proses mediasi gagal secara tertulis dan memberitahukannya kepada pihak-pihak terkait. Dan jika pemohon (konsumen) ingin melanjutkan ke proses adjudikasi (penyelesaian sengketa formal di BPSK) mediator akan menyampaikannya.
 - c. Mediator juga dapat memberi saran kepada para pihak untuk menempuh jalur litigasi ke pengadilan.
 - d. Pernyataan dan pengakuan para pihak selama masa proses mediasi tidak dapat digunakan sebagai alat bukti dalam proses persidangan jika mediasi gagal.
6. Jika salah satu pihak tidak hadir atau menolak untuk memenuhi panggilan BPSK, maka majelis dapat menjatuhkan putusan meskipun tanpa kehadiran pihak yang dipanggil. Putusan tersebut berbentuk putusan verstek (jika dikabulkan), dapat berupa permohonan/ gugatan ditolak jika konsumen tidak dapat menunjukkan bukti yang kuat. Putusan tersebut kemudian diberitahukan secara tertulis kepada masing-masing pihak maksimal 7 hari kerja sejak putusan dibacakan. Namun demikian berdasarkan ketentuan Pasal 52 (i) UUPK, BPK berwenang meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran UUPK yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.

Kelebihan menggunakan mekanisme mediasi adalah cara pendekatan penyelesaian sengketa diarahkan pada kerjasama untuk menciptakan kompromi, sehingga pembuktian tidak lagi menjadi hal yang memberatkan bagi para pihak. Dengan mediasi penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah dan yang lebih penting tidak ada pihak yang kalah dan menang.

3. Mekanisme penyelesaian sengketa dengan Arbitrase

Keberadaan BPSK telah diakui sebagai lembaga yang memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara efektif dan efisien. Mekanisme yang digunakan adalah mediasi, konsiliasi dan arbitrase, dimana masing-masing memiliki tata cara yang berbeda karena melibatkan pihak ketiga yang berbeda. Mekanisme penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase di BPSK hampir sama dengan prosesnya dengan persidangan di pengadilan umum.

BPSK disebut juga lembaga Quasi yudisial (Pengadilan Semu / semi pengadilan), karena memiliki fungsi dan kewenangan yang mirip pengadilan tetapi bekerja di luar lingkungan pengadilan umum. Pasal 23 UUPK telah memberikan kesetaraan kedudukan BPSK dengan pengadilan umum dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.

Berikut adalah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase di BPSK yang berpedoman pada UUPK dan Kepmenperindag:

1. Permohonan dan Pemeriksaan

Tahapan pemeriksaan sengketa dalam arbitrase di mulai dengan mengajukan surat permohonan/ pengaduan ke Sekretariat BPSK, kemudian dilakukan pemeriksaan tentang identitas pemohon dan objek sengketa yang dimohonkan dengan melampirkan berkas-berkas kelengkapan.

2. Persetujuan Para Pihak

Para pihak yang bersengketa harus sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui cara arbitrase. Para pihak akan menandatangani pernyataan kesepakatan, dimana kesepakatan ini bisa dilakukan sejak awal perjanjian, sebagaimana diatur dalam pasal 9 UU No. 30 Tahun 1999)

3. Pemilihan Arbiter

Para pihak diberikan kebebasan untuk memilih satu orang arbiter dari unsur BPSK masing-masing baik dari konsumen maupun pelaku usaha. Kemudian arbiter yang sudah dipilih akan memilih satu orang arbiter dari unsur pemerintah untuk menjadi ketua majelis dan menetapkan jadwal persidangan. Jika para pihak tidak memilih maka kepala BPSK dapat menunjuk Majelis Arbiter yang akan menangani sengketa, sebagaimana diatur dalam pasal 25 ayat (2) Permendag Nomor : 72 Tahun 2015.

4. Upaya Perdamaian

Pada persidangan pertama ketua majelis wajib terlebih dahulu mendamaikan kedua belah pihak dengan memberikan masukan, saran dan nasehat. Jika upaya damai tidak tercapai maka proses dilanjutkan dengan sidang arbitrase.

5. Sidang Arbitrase.

- a. Para pihak menyampaikan argumentasi dan bukti-bukti
- b. Majelis memeriksa bukti-bukti tertulis, keterangan saksi-saksi, saksi ahli dan alat bukti lainnya. Pemeriksaan dilakukan secara terbuka untuk umum kecuali jika para pihak menghendaki tertutup, sebagaimana diatur dalam pasal 49 ayat (1) UUPK.

- c. Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak untuk melakukan pembelaan dan tanggapan.
 - d. Tidak ada proses mediasi dalam arbitrase. Majelis langsung melakukan persidangan, memeriksa dan langsung memutus.
 - e. Proses arbitrase harus diselesaikan selambat-lambatnya 21 hari kerja, sebagaimana diatur dalam Pasal 55 UUPK
6. Putusan Arbitrase
- a. Majelis BPSK akan membuat putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat berdasarkan pembuktian yang ada. Keputusan tentang bentuk dan besarnya ganti rugi akan ditentukan oleh majelis BPSK, bukan oleh para pihak seperti dalam penyelesaian sengketa dengan mediasi dan konsiliasi. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 51 UUPK.
 - b. Jika putusan arbitrase BPSK tidak dilaksanakan secara sukarela oleh salah satu pihak, maka pihak yang lain dapat meminta penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri setempat. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 57 ayat (2) UUPK

Pihak yang bersengketa dapat memilih untuk melanjutkan ke lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang berada di luar BPSK Kota Medan, seperti Badan atau Lembaga Arbitrase atau Lembaga Alternatif lainnya untuk putusan BPSK yang dilakukan dengan cara mediasi dan konsiliasi. Atau mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri untuk putusan BPSK yang dilakukan dengan cara arbitrase, dalam waktu 14 hari kerja sejak putusan diterima.

Berdasarkan data internal BPSK Kota Medan untuk penanganan penyelesaian sengketa konsumen periode tahun 2021-2024 dan cara penyelesaiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Penyelesaian Sengketa Konsumen Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Sengketa	Mediasi	Konsolidasi	Arbitrase
2021	47	15	-	32
2022	47	15	-	32
2023	55	13	1	41
2024	84	3	-	41
2025	33	2	1	16

Berdasarkan data tersebut di atas, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase paling banyak dipilih oleh para pihak yang bersengketa di BPSK Kota Medan.

Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Tagihan, hasil tes lab, dan bukti-bukti lain oleh konsumen dan pengusaha dengan mengikat penyelesaian akhir⁴⁴ serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kekuasaan untuk menguji saksi-saksi, untuk memaksa saksi-saksi untuk hadir, dan untuk mendengar keterangan para pihak dalam persidangan.

⁴⁴ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 115.

Tahapan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini terdiri dari tiga tahapan. Pertama, tahap permohonan yang mencakup persyaratan pengaduan penyelesaian penyelesaian sengketa tanpa pengacara; kedua, tahap persidangan yang dapat dilaksanakan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase; dan ketiga, tahap putusan yang harus diselesaikan selambat-lambatnya 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima yang diteruskan dengan eksekusi putusan.

Hal ini sangat dipahami karena kelebihan yang ada pada proses arbitrase dibandingkan pada proses mediasi dan konsolidasi antara lain :

a) Putusan yang bersifat final dan mengikat

Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat bagi para pihak sehingga harus dipatuhi dan dilaksanakan, meskipun masih disediakan upaya keberatan bagi pihak yang tidak puas. Sementara cara mediasi dan konsolidasi menghasilkan kesepakatan yang tidak wajib mengikat jika tidak disepakati, karena solusi yang dihasilkan adalah win-win solution.

b) Efisiensi waktu dan hemat biaya.

Proses arbitrase lebih cepat dan tidak berbelit-belit dibandingkan dengan mediasi karena tujuannya adalah mencapai putusan, bukan perundingan yang Panjang. Sehingga dengan penyelesaian dalam waktu singkat dan cepat dapat menghemat biaya bagi pihak-pihak yang bersengketa.

c) Peran arbiter, mediator dan konsiliator yang berbeda.

Dalam arbitrase, arbiter bertindak sebagai pemutus sengketa yang independent dan netral. Sedangkan mediator dan konsiliator hanya berperan sebagai penengah atau fasilitator, bukan pemutus.

d) Fleksibel dalam pemilihan majelis.

Dalam arbitrase para pihak memiliki kebebasan dalam memilih arbiter yang memiliki keahlian khusus sesuai pilihan para pihak, termasuk menentukan lokasi dan hukum yang berlaku. Sedangkan dalam mediasi dan konsiliasi, kepala BPSK akan menunjuk mediator dan konsiliator sebagai majelis yang akan menangani penyelesaian sengketa yang dimohonkan.

Dari pembahasn di atas dapat diketahui bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen termasuk sector jasa keuangan dilakukan BPSK Kota Medan dengan mekanisme yang berpedoman pada UUPK. BPSK memiliki komitmen dan keseriusan untuk menangani setiap sengketa yang masuk sengan cepat, efektif dan efisien, serta memastikan bahwa para pihak yang terlibat mendapatkan keadilan dan juga kepastian hukum, melalui penanganan yang transparan dan memperhitungkan kepentingan kedua belah pihak. Dengan mekanisme penanganan penyelesaian yang tepat dan cepat, maka diharapkan tujuan akhir penyelesaian sengketa konsumen untuk memberikan perlindungan menyeluruh kepada konsumen dapat terpenuhi, dan kelangsungan usaha / bisnis pelaku usaha dapat berjalan lancar dan terjamin

B. Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesain Sengketa Konsumen secara umum dan BPSK Kota Medan khususnya diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen baik secara preventif maupun secara refresif sebagaimana tugas dan kewenangan yang diberikan. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya BPSK Kota memiliki cakupan perlindungan konsumen yang luas, UUPK tidak membatasi pada sektor tertentu, melainkan di berbagai sektor perdagangan barang dan jasa termasuk jasa keuangan, jasa transportasi, jasa telekomunikasi dan jasa Pendidikan.

Lembaga di dalam kegiatannya meningkatkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan dicapai apabila segala kegiatannya berjalan efektif. Mewujudkan kegiatan yang efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas. Faktor-faktor pendukung efektivitas yaitu:⁴⁵

- a. Ciri Oganisasi, dalam suatu organisasi dapat dilihat dari struktur dan teknologi organisasi yang mempunyai segi-segi tertentu dari efektivitas, dengan berbagai cara. Mengenai struktur dapat ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efesiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formasi;
- b. Lingkungan. Disamping organisasi, lingkungan dalam pencapaian efektivitas mempunyai pengaruh yang sangat besar. Keberhasilan hubungan

⁴⁵Rany Nurmalasari, “*Analisis Efektivitas dan Kontribusi Proses Pengalihan Pengelolaan Serta Pemasukan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Daerah (Studi Kasus Dinas Pendapatan Kota Mataram)*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol. 2(2) Tahun 2013, hlm. 3.

organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal yaitu keadaan lingkungan, ketetapan persepsi, dan tingkat rasionalitas;

- c. Pekerja dan Pegawai merupakan faktor yang berpengaruh yang ketiga atau efektivitas adalah para pekerjaan atau pegawai itu sendiri. Faktor pekerja berpengaruh terhadap efektivitas karena perilaku pekerjalah dalam jangka panjang akan memperlancar atau menghambat tercapainya tujuan organisasi.

Kedudukan BPSK kota Medan sebagaimana BPSK pada umumnya telah diatur dalam Pasal 23 UUPK, dimana UUPK telah memberikan kesetaraan kedudukan BPSK dengan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara non litigasi, namun sebagaimana diketahui bahwa aturan yang menyatakan tentang pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang dari BPSK sangat terbatas dan tidak dengan jelas dijabarkan.

Cakupan wewenang tentang sektor perlindungan konsumen yang luas / general menyebabkan adanya pemahaman dan persepsi yang berbeda dalam menangani sengketa konsumen yang ada, Selama ini yang menjadi pedoman atau acuan BPSK dalam kompetensi menangani sengketa adalah bahwa konsumen yang mengajukan gugatan haruslah konsumen akhir pemakai barang dan /atau jasa dan terdapat kerugian yang secara nyata dialami konsumen tersebut.

Hal ini mengindikasikan banyaknya BPSK yang tidak aktif lagi dan rendahnya efektivitas BPSK dalam penegakkan hukum perlindungan konsumen karena kurangnya pengawasan dan ketidakpastian hukum yang mengatur. Mengenai efektivitas dan kredibilitas BPSK dalam peran dan kedudukannya sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sektor jasa keuangan

dipengaruhi oleh beberapa hal penting, yang secara tidak langsung merupakan suatu kendala bagi BPSK dalam menjalankan tugasnya baik dari segi yuridis maupun teknis. Dengan adanya peraturan yang lebih spesifik pada sektor tertentu seperti Undang-Undang OJK untuk jasa keuangan dan dibentuknya LAPS-SJK, maka kewenangan BPSK yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi kurang jelas. BPSK beroperasi berdasarkan UUPK dan peraturan turunannya, sementara LAPS-SJK diatur oleh peraturan khusus yaitu peraturan OJK.

Dualisme tentang kewenangan sampai saat ini masih menciptakan perdebatan hukum yang berkelanjutan, terutama pada penanganan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan diatur secara khusus. Dualisme ini dapat menyebabkan adanya conflict of norm dari UUPK dan UU-OJK serta menimbulkan adanya sikap ego sektoral yaitu belum adanya kesamaan persepsi atau visi mengenai penerapan peraturan sebagai suatu system.

Sehingga pelaksanaan tugas dan wewenang oleh instansi terkait tidak menyeluruh sebagai satu kesatuan, melainkan berdasarkan kepentingan masing-masing instansi dengan membangun instrumennya sendiri dan bergerak sendiri-sendiri. Hadirnya dua Lembaga yang mengatur penyelesaian sengketa pada sektor yang sama menyebabkan ketidakjelasan, karena belum adanya pengaturan yang tegas. Sehingga dalam praktek penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan ada yang berpendapat bahwa ketentuan tentang BPSK dianggap merupakan Lex Generali dari ketentuan yang mengatur LAPS-SJK yang merupakan Lex Spesialis. Dimana BPSK memiliki wewenang luas untuk menyelesaikan sengketa konsumen

barang dan/ atau jasa, sedangkan LAPS-SJK memiliki wewenang khusus sengketa sektor jasa keuangan.

Penerapan asas *Lex Specialis Derogat Lex Generali* Adalah aturan khusus mengesampingkan aturan umum. Sesuai asas tersebut sebagian berpendapat bahwa kewenangan LAPS-SJK yang bersifat khusus mengesampingkan kewenangan BPSK yang bersifat umum dalam menangani sengketa yang sama. Hal ini ditambah dengan persepsi konsumen yang masih merasa LAPS-SJK belum maksimal, sehingga sebagian konsumen tetap bergantung pada BPSK yang telah lebih dulu hadir dan dikenal, dan tetap mengajukan pengaduan sengketanya kepada BPSK Kota Medan sampai dengan saat ini.

- a. Mengenai keselarasan antara kewenangan Quasi Yudisial dan juga kemampuan BPSK dalam menegakkan putusan yang dikeluarkan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan kesetaraan kedudukan BPSK dengan peradilan umum dalam menyelesaikan sengketa jasa konsumen secara non litigasi sebagaimana diatur dalam Pasal 23 UUPK, Meskipun UUPK tidak mengatur tentang pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenangnya secara terperinci dan jelas. Dalam praktek hal ini menjadi salah satu alasan BPSK disebut sebagai salah satu lembaga Quasi Yudisial, karena BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dengan memberikan putusan yang bersifat final dan mengikat (Final and Binding) melalui proses yang mirip persidangan di peradilan umum.

Putusan yang dikeluarkan masih dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri, sehingga sifatnya adalah semi atau quasi dari yudisial murni peradilan umum. Pedoman operasional dan aturan dalam undang-undang yang mengatur

tentang sistem/ prosedur sering diterapkan secara kaku dan terbatas, sehingga kerap kali menyebabkan kegagalan dalam proses penyelesaian sengketa atau terjadinya penolakan pengaduan hanya karena penafsiran yang sempit terhadap suatu ketentuan.

Halnya terhadap ketentuan yang mengatur tentang peran BPSK sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Lemahnya sifat final putusan BPSK, mengakibatkan adanya kemungkinan mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke pengadilan bahkan kasasi ke MA, membuat sifat final dan mengikat putusan BPSK melemah dan tidak efektif, sehingga kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa di BPSK menjadi sulit tercapai.

Badan Penyelesain Sengketa Konsumen tidak dapat berperan aktif dalam penyelesaian sengketa dikarenakan substansi pengaturan, prosedur dan mekanisme penyelesaian mengandung kelemahan dan saling bertentangan, terutama menyangkut keberatan putusan serta penetapan eksekusi yang samasekali belum ada aturannya. Tidak adanya ketentuan yang jelas dan petunjuk teknis bagi penyidik untuk melaksanakan upaya paksa, menyebabkan BPSK kesulitan menangani pelaku usaha yang tidak kooperatif.

Badan Penyelesain Sengketa Konsumen Kota Medan wajib menindaklanjuti setiap gugatan yang diajukan ke BPSK dan wajib memberikan putusan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Jika pelaku usaha tidak kooperatif, BPSK tetap dapat memproses gugatan dan memberikan putusan meskipun pelaku usaha tidak hadir.

Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa : Putusan majelis bersifat final dan mengikat, yang berarti terhadap putusan ini tidak dapat lagi

dilakukan upaya hukum lain, dan para pihak harus mematuhi, karena sudah memiliki hukum tetap. Namun dalam pengaturan Pasal 56 ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa “ Para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah dan Pasal 58 ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa : Terhadap putusan sebagaimana pada Ayat (1) para pihak dalam waktu 14 hari kerja dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.

Merujuk pada ketentuan Pasal-Pasal tersebut diatas menunjukkan adanya kontradiksi antara bunyi pasal yang satu dengan pasal yang lainnya, sehingga mengakibatkan adanya ketidakpastian hukum dan berdampak pada efektifitas fungsi dan wewenang BPSK. Efektifitas putusan BPSK Kota Medan secara normatif terjamin melalui UUPK, namun secara empiris keberhasilan pelaksanaannya masih menghadapi kendala, terutama pada saat eksekusi. sehingga banyak putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Medan dianggap lemah dan dibatalkan karena dianggap melampaui batas kewenangan yang diatur Undang-Undang.

Selain itu secara materiil, terdapat kelemahan substansial dalam ketentuan UUPK yang mengatur tentang putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, yang mengandung dua pernyataan yang saling bertentangan yaitu pada Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 56 ayat (2), dimana putusan BPSK dinyatakan bersifat final dan mengikat tetapi masih dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri oleh para pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK. Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022, 2023 dan 2024 terdapat beberapa putusan BPSK Kota Medan yang dianulir/ dibatalkan oleh pengadilan, antara lain :

Tabel 1.2 Data Putusan BPSK yang Dibatalkan Pengadilan Tahun 2022-2024

No	Nomor Perkara / Keterangan	Pihak Terkait	Jenis Sengketa	Pokok Amar Putusan
1	No. 744/Pdt.Sus-BPSK.Mdn/2024	PT. Prudential Sharia Life Assurance VS Pius Perhatian Larosa		Membatalkan putusan BPSK No. 034/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn, tgl 01-08-2024 BPSK Medan tidak berwenang mengadili
2	No. 69/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Srh	PT. Panin Dai-Ichi Life VS Novita Yulianti		Membatalkan putusan BPSK No. 058/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn tgl 27-10-2022, BPSK Medan tidak berwenang mengadili
3	No. 68/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Srh	PT. Panin Dai-Ichi Life VS Boiman		Membatalkan putusan No. 057/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn tgl 27-10-2022, BPSK Medan tidak berwenang mengadili
4	No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn	PT. Toyota Astra Motor VS Andreas Henfri Situngkir, PT. Mandiri Tunas Finance, PT.		Membatalkan putusan BPSK No. 020/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn Tgl 27-6-2024,

No	Nomor Perkara / Keterangan	Pihak Terkait	Jenis Sengketa	Pokok Amar Putusan
		Deltamas Surya Indah Mulia		BPSK Medan tidak berwenang mengadili.
5	No. 94/Pdt.Sus- BPSK/2021/PN.Mdn	PT.BTN (Persero) Tbk VS Ramanyah, Ir.Marshal		Membatalkan Putusan BPSK No. 093/Arbitrase/2020/BPSK .Mdn Tgl 30-12-2020 BPSK Medan tidak berwenang mengadili
6	No. 1104/Pdt.Sus- BPSK/2024/PN.Mdn Tgl 18-2-2025	PT. Capella Multidana VS Yamonio Giawa	Pembiayaan Multiguna dengan pembayaran angsuran	Membatalkan Putusan BPSK No. 057/Arbitrase/2024/BPSK .Mdn, Tgl 28-11-2024 BPSK Medan tidak berwenang mengadili.
7	No. 16/Pdt.Sus- BPSK/2025/PN.Mdn Tgl 5-2-2025	PT. BRI (Persero)Tbk VS H.Syukran,SE		Membatalkan Putusan BPSK No. 059/Arbitrase/2024/BPSK .Mdn, Tgl 5-12-2024. BPSK medan tidak berwenang mengadili

No	Nomor Perkara / Keterangan	Pihak Terkait	Jenis Sengketa	Pokok Amar Putusan
8	No. 910/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn Tgl 4-2-2025	PT. Mandiri Tunas Finance Vs Elizabeth, PT. Asuransi Bina Dana Arta		Membatalkan Putusan BPSK No. 040/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn, Tgl 19-9-2024, BPSK Medan tidak berwenang mengadili
9	No. 800/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn Tgl 8-10-2024	PT. Toyota Astra Finance Vs Iyal Manthony		Membatalkan Putusan BPSK No. 039/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn, Tgl 8-8-2024, BPSK Medan tidak berwenang mengadili
10	No. 764/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn Tgl 30-9-2024	PT. BFI Finance Indonesia,Tbk Vs M.Andri Siregar		Membatalkan Putusan BPSK No. 031/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn, Tgl 1 Agustus 2024, BPSK Medan tidak berwenang mengadili
11	No. 685/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn Tgl 9-9-2024	PT. Astra Sedaya Finance Vs Amiruddin		Membatalkan Putusan BPSK No. 026/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn, Tgl 18-7-2024,

No	Nomor Perkara / Keterangan	Pihak Terkait	Jenis Sengketa	Pokok Amar Putusan
				BPSK Medan tidak berwenang mengadili
12	No. 586/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn Tgl 10-9-2024	PT. mandiri Tunas Finance Vs Andreas Henfri Situngkir, PT. Deltamas Surya Indah Mulia, PT. Toyota Astra Motor		Membatalkan Putusan BPSK No. 020/Arbitrase/2024/BPSK .Mdn, Tgl 27-6-2024, BPSK Medan tidak berwenang mengadili
13	No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn Tgl 10-9-2024	PT. Toyota Astra Motor Vs Andreas Henfri Situngkir, PT. Mandiri Tunas Finance, PT. Deltamas Surya Indah Mulia		Membatalkan Putusan BPSK No. 020/Arbitrase/2024/BPSK .Mdn, Tgl 27-6-2024, yang menempatkan pemohon sebagai pihak tergugat oleh BPSK dalam perkara Aquo tidak sah
14	No. 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn Tgl 4-9-2024	PT. Deltamas Surya Indah Mulia Vs Andreas Henfri Situngkir		Membatalkan Putusan BPSK No. 020/Arbitrase/2024/BPSK .Mdn, Tgl 27-6-2024, Menyatakan perjanjian

No	Nomor Perkara / Keterangan	Pihak Terkait	Jenis Sengketa	Pokok Amar Putusan
				jual beli kendaraan yang dilakukan adalah sah.
15	No. 154/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Mdn	PT Asuransi Jiwa Manulife Vs Samarata Gohae (Ahli waris Ratina Lawuna)	Klaim asuransi jiwa tidak dibayar	Keberatan dikabulkan, membatalkan Putusan BPSK No. 001/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn, BPSK Medan tidak berwenang mengadili
16	No. 180/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Lbp, Tgl 31-8-2023	PT. Astra Sedaya Finance Cabang Medan Vs Antonius Sembiring	Leasing/pembiayaan kendaraan	Keberatan ditolak, Putusan BPSK No. 027/Arbitrase/2023/BPSK.Mdn tetap berlaku
17	No. 49/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Mdn Tgl 14-4-2022	PT Bale Dipa Aruna vs Konsumen	Pembayaran skema cicilan properti	Keberatan dikabulkan, membatalkan Putusan BPSK No. 075/Arbitrase/2021/BPSK.Mdn, Karena dalam perjanjian menunjuk BANI jika terjadi sengketa

Pembatalan-Pembatalan putusan BPSK di PN dan MA dan diperlukannya penetapan (fiat eksekusi) dari PN untuk menjalankan putusan menunjukkan bahwa

BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial, meskipun UUPK memberikan pengakuan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, tetapi dalam pelaksanaannya tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, karena adanya kontradiksi aturan. Untuk mencapai upaya efektifitas dan efisiensi dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen, BPSK Kota Medan menetapkan beberapa hal untuk dilaksanakan yaitu:

1. Proses yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik untuk menghindari keterlambatan dalam proses penanganan sengketa.
2. Penggunaan teknologi guna mempercepat proses penanganan sengketa.
3. Mengurangi birokrasi yang panjang dan tidak perlu dan mempercepat proses pengambilan Keputusan.
4. Pemilihan mediator, konsiliator dan arbiter yang terampil, terlatih dan memiliki pengetahuan.
5. Menyediakan sarana untuk menegakkan dan menerapkan Keputusan yang diambil agar dapat dijalankan dengan efektif.

Efektifitas BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen sektor jasa belum maksimal secara keseluruhan. Tetapi upaya-upaya yang dilakukan untuk perbaikan yang lebih baik, khususnya yang menyangkut kendala teknis terus diupayakan dengan sungguh-sungguh dan serius demi memberikan perlindungan kepada konsumen sesuai yang diharapkan.

Adanya kendala dari segi yuridis tentang tumpang tindih aturan, dualisme kewenangan dan inkonsisten ketentuan yang ada, perlu adanya perhatian dan pengawasan dari pemerintah, berkordinasi dengan semua pihak terkait, karena masalah hukum sering kali harus melibatkan berbagai instansi dan peraturan yang

saling berkaitan. Dengan demikian kolaborasi antara lembaga diperlukan untuk menyamakan persepsi, pembagian kewenangan dan menyelesaikan konflik norma hukum yang ada.

C. Tantangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan

LAPS Sektor Jasa Keuangan menghadapi 3 (tiga) tantangan sebagai berikut:

1. Dualisme alternatif penyelesaian sengketa fintech

Selain melalui LAPS, penyelesaian sengketa non-litigasi juga dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal itu diamanatkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Artinya, selain melalui LAPS, penyelesaian konsumen di sektor fintech juga dapat diselesaikan melalui BPSK. Di satu sisi, para pihak memang diberikan kebebasan untuk menentukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dikehendaki, apakah BPSK atau LAPS Sektor Jasa Keuangan. Bahkan, tidak menutup kemungkinan bagi para pihak untuk menempuh jalur litigasi melalui lembaga peradilan secara langsung tanpa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.

Namun, kondisi ini menimbulkan dualisme, di satu sisi penyelesaian sengketa melalui LAPS adalah amanat POJK dan di sisi yang lain penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah amanat Undang-Undang. Dualisme ini selain menimbulkan ketidakjelasan akan forum alternatif penyelesaian sengketa juga dapat berakibat pada ketidakpastian hukum. Apabila terus dibiarkan, ketidakjelasan forum alternatif penyelesaian sengketa akan berpengaruh pula terhadap komitmen

para pihak untuk melaksanakan putusan forum. Tentu saja, semangat perlindungan konsumen akan jauh dari harapan.

2. Terbatasnya Infrastruktur Hukum

Jumlah transaksi fintech yang terus meningkat sejalan dengan potensi sengketa yang akan terjadi.⁴⁶ Oleh karena itu, LAPS menjadi kebutuhan konsumen dan penyelenggara fintech. Oleh karenanya, untuk memudahkan akses, kantor perwakilan LAPS sepatutnya ada di seluruh daerah Indonesia. Saat ini LAPS hanya ada di Jakarta. Kondisi ini tentu saja berbanding terbalik dengan prinsip aksesibilitas dalam Pasal 28 ayat (2) POJK No. 61/POJK.07/2020. Adanya LAPS di setiap daerah adalah infrastruktur hukum yang penting untuk diperhatikan. Prinsip aksesibilitas harus diwujudkan melalui kantor perwakilan LAPS Sektor Jasa Keuangan di setiap daerah Indonesia.

3. Ketersediaan Mediator dan Arbiter LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ketersediaan Mediator dan Arbiter juga menjadi faktor penting keberhasilan LAPS Sektor Jasa Keuangan. Rasio ideal antara jumlah mediator dan arbiter dengan jumlah sengketa menjadi hal penting untuk diperhatikan. Menengok ke belakang, eksistensi LAPSP sebagai LAPS sektor perbankan kurang optimal karena terbatasnya jumlah mediator dan arbiter. Artinya, ketersediaan atau jumlah mediator dan arbiter harus ideal dengan rasio sengketa.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan menghadapi berbagai tantangan dan kendala yang cukup kompleks. Salah satu kendala utama adalah

⁴⁶ Yudho Taruna Muryanto, Dona Budi Kharisma, and Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni. (2021). "Prospects and Challenges of Islamic Fintech in Indonesia: a Legal Viewpoint". *International Journal of Law and Management*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-07-2021-0162>

keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga ahli maupun fasilitas pendukung, yang menghambat efektivitas dan kecepatan penyelesaian penyelesaian. Selain itu, legitimasi dan keputusan penerimaan BPSK oleh pelaku industri jasa keuangan masih perlu diperkuat agar keputusan yang diambil dapat lebih dihormati dan diimplementasikan secara luas.

Kendala kelembagaan juga menjadi faktor penting, di mana struktur organisasi dan mekanisme kerja BPSK belum sepenuhnya optimal untuk menangani penyelesaian yang semakin kompleks di sektor jasa keuangan, terutama dengan munculnya inovasi teknologi finansial (fintech). Minimnya publikasi dan sosialisasi mengenai peran dan fungsi BPSK menyebabkan masyarakat dan pelaku usaha kurang memahami manfaat dan prosedur penyelesaian melalui BPSK, sehingga potensi penerapannya belum maksimal.

Selain itu, terdapat tantangan dalam hal ketidakkonsistenan posisi BPSK dalam sistem hukum perlindungan konsumen, yang memungkinkan adanya penolakan terhadap putusan BPSK dan menimbulkan pemberitaan hukum. Hal ini juga berdampak pada kepercayaan konsumen dan pelaku usaha terhadap lembaga ini. Oleh karena itu, penguatan regulasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada dan pelaku masyarakat industri menjadi langkah penting untuk mengatasi kendala tersebut dan menjadikan Badan Penyelesain Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa yang kredibel dan efektif di sektor jasa keuangan.

Pasalnya, berbeda dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang hanya diperuntukkan bagi konsumen akhir, Lembaga Penyelesain Sengketa

Konsumen Sektor Jasa Keuangan secara tegas ditujukan kepada konsumen di sektor jasa keuangan, yaitu konsumen dalam arti luas. Dalam hal ini, Lembaga Penyelesain Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan tidak dapat digunakan untuk menengahi pengaduan konsumen sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Lembaga Penyelesain Sengketa Konsumen wajib memberikan justifikasi tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa yang diajukan oleh pelanggan atau Lemabaga Jasa Keuangan. Apabila Lemabaga Jasa Keuangan tidak melaksanakan keputusan Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa, nasabah harus memastikan bahwa Otoritas Jasa Keuangan telah menetapkan kebijakan yang menyatakan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa di industri jasa keuangan harus memiliki aturan yang mengatur jangka waktu pelaksanaan keputusan tersebut. Selain itu, organisasi yang bersangkutan diharuskan untuk mengawasi bagaimana keputusan diambil. (LAPS) Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa Industri Jasa Keuangan memberitahukan kepada Otoritas Jasa Keuangan mengenai adanya Lembaga Jasa Keuangan yang tidak melaksanakan penilaian lembaga tersebut.

Otoritas Jasa Keuangan berwenang memberikan sanksi administratif kepada Lembaga Jasa Keuangan atas laporan tersebut. (OJK) Otoritas Jasa Keuangan berwenang memantau kinerja Lemabaga Alternatif Penyelesain Sengketa di industri jasa keuangan. Dalam hal Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa mengeluarkan putusan penyelesaian sengketa,(LAPS) Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa akan:

- 1) mengawasi bagaimana para pihak yang bersengketa menjalankan putusan;

2) melaporkan kepada OJK apabila hasilnya tidak dilaksanakan; dan

3) OJK berwenang mengenakan sanksi administratif. Apabila LJK melanggar ketentuan penyelesaian sengketa LAPS, OJK dapat menerapkan akibat administratif sebagai berikut:

- 1) Teguran tertulis;
- 2) Denda, yaitu setara dengan keharusan membayar sejumlah uang tertentu. Peraturan perundang-undangan mengenai sanksi administratif berupa denda yang berlaku pada setiap sektor jasa keuangan menjadi dasar OJK dalam menentukan besaran sanksinya;
- 3) Pembatasan operasional usaha;
- 4) Penghentian kegiatan usaha; dan
- 5) Pembatalan izin operasional perusahaan. Tergantung pada jenis Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa, jenis layanan penyelesaian sengketa, dan kesepakatan para pihak yang bersengketa, terdapat perbedaan persyaratan pemungutan biaya untuk membawa peserta Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa ke tempat tertentu

BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 2 yang berbunyi 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”, dalam pasal tersebut tertera bahwa definisi konsumen seperti demikian yang di serahkan kepada Badan Penyelesain Sengketa Konsumen untuk melayani

konsumen yaitu hak mendapatkan advokasi yang patut jika terjadi sengketa konsumen pada barang dan jasa.

Tujuan perlindungan konsumen menurut Otoritas Jasa Keuangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan baris-baris yang serupa tersebut kemudian melahirkan lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan tugas dan wewenang yang serupa sehingga menimbulkan tumpang-tindih wewenang dan menimbulkan dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, yaitu Badan Penyelesain Sengketa Konsumen dan Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa Sektor Jasa Keuangan keduanya memiliki tugas dan wewenang yang sama dari dua peraturan berbeda, hanya saja Badan Penyelesain Sengketa Konsumen mengemban tugas dari peraturan perundang-undangan undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berwenang menangani penyelesaian sengketa konsumen dalam lingkup barang/jasa⁴⁷ sedangkan Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa Sektor Jasa Keuangan mengembangkan tugas dari Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dan berwenang spesifik hanya menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Terdapat 6 faktor yang menyebabkan disharmonisasi hukum:

1. Pembentukan dilakukan oleh lembaga yang berbeda dan sering dalam kurun waktu yang berbeda;
2. Pejabat yang berwenang untuk membentuk peraturan perundang-undangan berganti-ganti baik karena dibatasi oleh masa jabatan, alih tugas atau penggantian;

⁴⁷ Anindita Ardana Rachman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)" (Lampung, Universitas Lampung, 2023), 75)

3. Pendekatan sektoral dalam pembentukan peraturan perundang-undangan lebih kuat dibanding pendekatan sistem;
4. Lemahnya koordinasi dalam proses pembentukan peraturan perundang-undangan yang melibatkan berbagai instansi dan disiplin hukum;
5. Akses masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembentukan peraturan perundang-undangan masih terbatas;
6. Belum mantapnya cara dan metode yang pasti, baku dan standar yang mengikat semua lembaga yang berwenang membuat peraturan perundang-undangan.⁴⁸

⁴⁸ Insan Nur, "Memantapkan Landasan Hukum Formil Sebagai Alat Sinkronisasi Dan Harmonisasi Peraturan Perundang - Undangan," *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum* 10 (February 4, 2020).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

1. Lembaga seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan penting dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa secara informal dan formal. Prosedur yang jelas dan transparan membantu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap industri jasa keuangan serta mendorong perlindungan konsumen yang lebih baik. Penyelesaian sengketa yang efektif dapat mengurangi beban pengadilan dan mempercepat penyelesaian masalah antara konsumen dan penyedia jasa keuangan.
2. Meskipun ada beberapa keberhasilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa, tetapi secara keseluruhan efektifitasnya masih belum maksimal terutama pada sektor jasa keuangan karena adanya dualisme kewenangan dengan LPSK-SJK. Penyelesaian sengketa jasa keuangan melalui BPSK terbukti efektif dalam memberikan solusi yang cepat dan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan proses pengadilan.
3. BPSK menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih banyak konsumen yang belum mengetahui keberadaan BPSK, serta keterbatasan kewenangan dalam mengeksekusi putusan yang dihasilkan. Meskipun BPSK mampu menyelesaikan sengketa dengan cepat dan biaya yang relatif rendah, kendala administratif dan teknis masih

menjadi hambatan dalam meningkatkan efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini.

B. Saran

1. Perlu adanya sinkronisasi antara BPSK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa lainnya untuk menghindari adanya dualisme kewenangan dan fungsi Lembaga yang bersangkutan, sehingga efektifitas BPSK dalam menangani sengketa dan memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha dapat lebih maksimal. Mendorong penyedia jasa keuangan untuk memiliki unit layanan pengaduan yang responsif dan transparan sehingga sengketa dapat diselesaikan secara internal sebelum dibawa ke lembaga penyelesaian sengketa.
2. Perlu adanya perubahan ketentuan hukum yang mengatur tentang kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa sehingga BPSK dapat lebih berperan aktif dan putusan yang dikeluarkan BPSK dapat dijalankan dan ditaati oleh para pihak terutama dalam hal pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, karena pilihan alternatif penyelesaian sengketa ke BPSK adalah pilihan para pihak secara suka rela. Penguatan regulasi dan dukungan dari pemerintah diperlukan untuk meningkatkan kredibilitas dan efektivitas BPSK dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan.
3. Perlu adanya sosialisasi mengenai keberadaan dan peran BPSK kepada masyarakat dalam rangka memberikan perlindungan hukum, yang mana harus dibarengi dengan adanya peningkatan kemampuan, pengetahuan dan profesionalisme anggota BPSK dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga independent. Diperlukan penguatan regulasi yang

memberikan kewenangan lebih besar kepada BPSK, termasuk mekanisme penegakan putusan agar hasil penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Anindita Ardana Rachman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)” (Lampung, Universitas Lampung, 2023), 75).

Adrian Sutedi, *Aspek Hukum OJK, Raih Asa Sukses*, Jakarta, 2014, hal.231

Hardani, Auliya,N.H, Adriani H. Fardhani,Ustiauwaty, E.F.Sukmana D.J, Istiqomah R.R, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, CV.Pustaka Ilmu, Mataram, hal.247

H.Priyatna Abdurrasyid, *Penyelesaian Sengketa Komersil Nasional dan Internasional di Luar Pengadilan, Makalah*, September 1996, hal.5

Hukum Perlindungan Konsumen, Dr. Zulham,SH.I,M.Hum, Penerbit Kencana, Jakarta, 2016

Insan Nur, “Memantapkan Landasan Hukum Formil Sebagai Alat Singkronisasi Dan Harmonisasi Peraturan Perundang - Undangan,” *Yuriska : Jurnal Ilmiah Hukum* 10 (February 4, 2020).

Mahlil Adriaman,SH,MH, Pengantar Metode Penelitian Ilmu Humu, Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, Agam Sumatera Barat, 2019.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2024 Tentang “*Starai Nasional Perlindungan Konsumen*” Putusan Presiden, hal. 09

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Ed-2,Cet-1, Penerbit Alphabeth, Bandung 2019.

Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, Bandung, Bina Cipta, 1992, hal.1

Yudho Taruna Muryanto, Dona Budi Kharisma, and Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni. (2021). "Prospects and Challenges of Islamic Fintech in Indonesia: a Legal Viewpoint". *International Journal of Law and Management*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-07-2021-0162>)

B Jurnal

Andrew Michael Ginting "Perbandingan BPSK dan LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan ", *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat* Vol. 22, No. 1, April 2024, hal. 43

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) *Teori dan Praktek*, Rohaini,SH,MH,Ph.D, Wilhellmina Quein,SH.MH,Justice.

Dian Dwi Jayanti, SH, *Hukum Online*,<https://www.hukum online.com>, *Pengertian Perlindungan Hukum dan Penegakan Hukum*, 11 Oktober 2023

Indah Sukmaningsih, *Harapan Segar dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, *Kompas*,20 April 2020, Susanti Adi Nugroho, hal.74

Publisher Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2 September 2024

Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Cet-4, *UGM Pers, Yogyakarta, 2012*

Unit Pengelola Jurnal Ilmiah UMSU, uptjurnal.umsu.ac.id, Balqis Az-Zahra S, *Pahami Perbedaan Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, 18 September 2024

Tamiarisa Amanda Fasa Rambe, *Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Jasa Keuangan Pasca Tebentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan, Journal of Acadeic Review*, Vol. I Issue, 2 Juni 2022, hal.110

Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Cet-4, UGM Pers, Yogyakarta, 2012, hal.111

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008, hal.62

Setyawati dkk, *Perlindungan Bagi Konsumen dan Tanggungjawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Jurnal, Syiah Kuala Law Journal, Vol. 1 No.3, hal.35

C. Peraturan perundang-undangan

Kitab *Undang-Undang Hukum Perdata* ,Prof.R.Subekti, dan R.Tjitrosudibyo, Penerbit Jakarta Sweet & Maxwel Asia, Jakarta 2004.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Jaringan Dokumentasi *Informasi Hukum Mahkamah Agung RI*, <https://jdih.mahkamahagung.go.id>

Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999, *tentang Perlindungan Konsumen*, Tanggal 20 April 1999

Undang-Undang Nomor: 21 Tahun 2011, *Tentang Otoritas Jasa Keuang* Tanggal 22 November 2011

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 72 Tahun 2020, *Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Tanggal 17 September 2020

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor:
350/MPP/Kep/12/2001, *Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan
Penyelesaian Sengketa, Tanggal 15 Desember 2001*

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 06/M-DAG/PER/2/2017 *Tentang Badan
Penyelesai Sengketa Konsumen, Tanggal 10 Februari 2017*

D. Internet

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi V-2016, Edisi VI-2021, *Badan
Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Riset
dan teknologi RI.*

Ringkasan AI, *Jurnal, Kementerian Perdagangan* <https://jdih.kemendag.go.id>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi VI, 2021, *Pengertian Efektivitas
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan,
Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.*

Artikel DJKN Kementerian Keuangan, *Kewenangan BPSK memeriksa Keberatan
Lelang Eksekusi pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan, Dwi
Nugrohandhini, 22 Januari 2018*

Rifqani Nurfauziah Hanif, *Artikel KNKL Manado, Kementerian Keuangan
Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Arbitrase dan APS, 30 Desember
2020*

Mandiri Utama Finance, *Artikel Jasa Keuangan, Pengertian, Contoh dan Manfaat
bagi Ekonomi, 24 Juni 2025*

Tiara Amanda Putri, SH, *Artikel, Mengenal LAPS-SJK, Si Prokol, 16 Mei 2025,
Hukum Online.com* <https://id.wikipedia.org> *Penyelesaian Sengketa,*
Februari 2011

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Lampiran 2: Undang-undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Lampiran 3: Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK

Lampiran 4: Peraturan Menteri Perdagangan No. 17 Tahun 2007 Tentang
Penyelesaian Sengketa Konsumen

Lampiran 5: Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 Tentang
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Lampiran 6: Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan
No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan
Wewenang BPSK

Lampiran 7: Surat Edaran Direktorat Jenderal Perdagangan dalam Negeri
No. 40/PDN/SE/02/2010 Tentang Penanganan dan Penyelesaian
Sengketa Konsumen

Lampiran 8: Surat Izin Penelitian

Lampiran 9: Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 10: Foto bersama perwakilan Kantor BPSK Kota Medan (Bapak Syaiful Anwar, SE)

Lampiran 8: Surat Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjabar surat ini agar ditubuhkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 1490/II.3.AU/UMSU-06/F/2025
Lamp. : --
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Medan, 04 Shafar 1447 H
29 Juli 2025 M

Kepada Yth.: UPT Perlindungan Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan
Jl. Sei Galang No.26 Merdeka Kec. Medan Baru Kota Medan
di
Tempat

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ba'da salam, dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut dibawah ini dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di UPT Perlindungan Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, guna memperoleh informasi dan data yang akan digunakan untuk penyelesaian Penulisan Skripsi.

N a m a : Reihan Akbar
N P M : 2106200255
Fakultas : Hukum
Prodi/Bagian : Hukum/ Hukum Acara
Judul Skripsi : Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Kota Medan.

Demikianlah hal ini kami sampaikan atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih. Akhirnya semoga selamat sejahteralah kita semuanya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



A.n.Dekan
Wakil Dekan II,

Dr. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H
NIDN:0129057701



Lampiran 9: Surat Balasan Izin Penelitian



PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN

Jl. Sei Galang No. 26 Kel. Merdeka Kec. Medan Baru Kota Medan Kp. 20154
Telp/WA. 081260931640 Email : bpskmedan@gmail.com

Medan, 07 Agustus 2025

Nomor : 001.4/SIP/VIII/BPSK.Mdn/2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :
Saudara Wakil Dekan III
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Medan
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No 3 Glugur Darat II, Medan Timur
di -
Medan

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: 001.4/SIP/VIII/BPSK.Mdn/2025 tanggal 15 Juli 2025 tentang Permohonan Izin Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, dari Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Medan Fakultas Hukum, sbb :

Nama : Raihan Akbar
NPM : 2106200255
Fakultas : Hukum
Prodi/ Bagian : Hukum/ Hukum Acara
Judul Skripsi : Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Kota Medan.

Dengan ini kami memberikan izin kepada Mahasiswa tersebut diatas untuk melaksanakan Penelitian dan wawancara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dalam rangka penyelesaian tugas akhir dari tanggal 10 Agustus 2025 sampai dengan tanggal 19 Agustus 2025.

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan :
1. Ka. Sekretariat BPSK Kota Medan

Lampiran 10: Foto bersama perwakilan Kantor BPSK Kota Medan (Bapak Syaiful Anwar, SE)



SKRIPSI SIDANG REHAN OK.docx

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to unimal Student Paper	4%
2	Submitted to Fakultas Hukum Student Paper	3%
3	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	1%
5	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
6	fahum.umsu.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to STKIP Sumatera Barat Student Paper	<1%
8	Submitted to Universitas Muhammadiyah Palembang Student Paper	<1%
9	core.ac.uk Internet Source	<1%
10	Submitted to LPPM Student Paper	<1%
11	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Student Paper	<1%