

REEVALUASI PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Radhyca Nanda Pratama¹; Akbar Fitri Yanto Solehudin²; dan Dilla Nurfiana Astanti³

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Surabaya

¹radhycanp@gmail.com

²akbarfitri08@gmail.com

³dillanurfianaa@gmail.com

Abstract

The establishment of LAPS in the banking financial services sector in accordance with the mandate of the UU OJK as an institution that has authority in the settlement of consumer disputes outside the court (non-litigation) through the units of financial service institutions contained in the list of alternative Dispute Resolution Institutions established by the OJK. Before the establishment of LAPS, dispute resolution outside the court was conducted through BPSK which had the authority as stipulated in the UUPK. However, the existence of the same authority as the institution for resolving disputes outside the court between BPSK and LAPS raises legal uncertainty. The purpose of this study is to analyze the dispute resolution of financial services institutions in the banking sector after and before LAPS was formed and enacted. The method used in this study is a normative legal research method using a research approach, statue approach and a conceptual approach. The results of this study are the choice of financial services sector consumer dispute resolution forums constituting consumer rights based on consumer protection laws. The existence of LAPS is the implementing regulation of the UU OJK so that consumers can choose to settle disputes through the LAPS financial services sector without prejudice to the settlement of consumer disputes outside the court stipulated in the UUPK.

Keywords: *Dispute; Banking; LAPS.*

Abstrak

Pembentukan LAPS sektor jasa keuangan perbankan sesuai dengan amanat UU OJK sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non-litigasi) melalui unit-unit lembaga jasa keuangan yang termuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh OJK. Sebelum hadirnya LAPS, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui BPSK yang memiliki kewenangan sebagaimana ditetapkan dalam UUPK. Namun, adanya kewenangan yang sama sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara BPSK dengan LAPS menimbulkan ketidakpastian hukum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penyelesaian sengketa lembaga jasa keuangan sektor perbankan sesudah dan sebelum dibentuk dan ditetapkannya LAPS. Metode yang

Radhyca NP; Akbar FYS; Dilla NA: Reevaluasi Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan penelitian, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konsep (*conceptual approach*). Hasil dari penelitian ini adalah pilihan forum penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan merupakan hak konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Keberadaan LAPS merupakan peraturan pelaksana dari UU OJK sehingga konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS sektor jasa keuangan dengan tidak mengesampingkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang diatur dalam UUPK

Kata kunci: Sengketa; Perbankan; LAPS.

PENDAHULUAN

Lembaga perbankan merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang memiliki peran strategis dalam membangun kehidupan perekonomian suatu negara. Salah satu tujuan utama dibentuknya lembaga perbankan adalah sebagai lembaga perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan memerlukan dana (*lack of funds*). Mengacu pada tujuan utama tersebut, dalam menjalankan kegiatan operasionalnya lembaga perbankan akan bergerak dalam kegiatan bidang perkreditan dan berbagai jasa keuangan yang diberikan. Bank memiliki fungsi melayani, yang dimaksud dalam hal ini adalah melayani kebutuhan pembiayaan serta meluncurkan mekanisme sistem bagi semua sektor perekonomian.¹ Artinya kedudukan bank dalam suatu negara peranannya sangat penting terutama dalam perkembangan roda perekonomian suatu negara. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya 4 (empat) bank yang dimiliki dan dimodali oleh negara dengan status Badan Usaha Milik Negara (BUMN), antara lain Bank Rakyat Indoensia, Bank Negara Indonesia, Bank Tabungan Negara, dan Bank Mandiri.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Merujuk pada frasa bentuk kredit dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 UU No.10 Tahun 1998, dalam lalu lintas bisnis hal tersebut sering dilakukan

¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012, hlm. 27

antara konsumen selaku nasabah bank dengan pelaku usaha jasa keuangan khususnya bank bersangkutan yang memiliki hubungan hukum dengan nasabah bank sebagai akibat dilakukannya perjanjian penyimpanan dana antara nasabah dengan bank. Kegiatan kredit oleh lembaga perbankan dilakukan dalam rangka menunjang kegiatan bisnis nasabah utamanya yaitu memberikan modal tambahan untuk usaha bisnis yang dijalankan melalui kegiatan kredit. Konsep kredit sendiri ditemukan dalam ketentuan Pasal 1 angka 11 UU No.10 Tahun 1998 yang mendefinisikan kredit sebagai kegiatan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka tertentu dengan pemberian bunga.

Setiap kredit yang telah disetujui dan disepakati antara pihak kreditur (bank) dan debitur (nasabah) wajib dituangkan dalam perjanjian kredit secara tertulis.² Berdasarkan Hukum Perdata Indonesia, perjanjian kredit termasuk salah satu bentuk perjanjian pinjam-meminjam yang diatur dalam Buku III KUH Perdata. Pemberian kredit dalam bentuk apapun yang diadakan pada hakikatnya merupakan salah satu perjanjian pinjam-meminjam yang diatur dalam Pasal 1754-1769 KUH Perdata. Dalam praktik pelaksanaannya, perjanjian kredit antara nasabah dengan bank dapat menimbulkan perselisihan atau sengketa. Sengketa merupakan terjadinya perselisihan-perselisihan akibat perbedaan pendapat yang para pihaknya dapat diidentifikasi secara jelas. Artinya siapa melawan siapa sudah dapat diidentifikasi secara jelas yang para pihaknya (Konsumen selaku Nasabah melawan Bank selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan)³. Untuk mudah mengidentifikasi akibat terjadinya sengketa yang paling sering dijumpai adalah terjadinya perbedaan pendapat diantara para pihak, ketidakseimbangan posisi tawar antara pihak bank dengan nasabah sebagaimana bank memiliki posisi tawar yang tinggi karena kuatnya kedudukan ekonomi sehingga tidak seimbang dengan pihak nasabah. Kedudukan yang tidak seimbang antara bank dengan nasabah mengakibatkan rawan terjadinya sengketa akibat perjanjian kredit dalam bentuk perjanjian baku, yang mana perjanjian tersebut dibuat oleh salah satu pihak yang memiliki kedudukan ekonomi lebih tinggi. Sengketa yang terjadi antara pelaku jasa keuangan (bank)

² *Ibid*, hlm. 440-441

³ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017, Hlm. 2

dengan konsumen selaku nasabah dapat diselesaikan secara litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (diluar pengadilan) atau yang dikenal dengan istilah alternatif penyelesaian sengketa. Ketentuan penyelesaian sengketa konsumen bidang perbankan secara umum terdapat dalam ketentuan Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Dalam praktek penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia, konsumen selaku nasabah ketika dirugikan atau bersengketa dengan pihak bank memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berkedudukan di Kabupaten/Kota. Artinya, konsumen lebih memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan secara umum dengan mengacu pada rezim UU Perlindungan Konsumen. Sesuai dengan perkembangan zaman, perlindungan konsumen khususnya dalam sektor jasa keuangan secara spesifik telah diakomodasi melalui Peraturan OJK No. : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Ketentuan Pasal 39 POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah memuat pengaturan terkait penyelesaian sengketa luar pengadilan dalam sektor jasa keuangan khususnya bidang perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam hal ini jelas terjadi dualisme penyelesaian sengketa konsumen bidang perbankan, baik melalui BPSK maupun LAPS sama-sama memiliki kompetensi absolut atau kewenangan untuk menyelesaikan sengketa bidang perbankan. Akan tetapi para nasabah memilih menyelesaikan sengketanya melalui BPSK, hal tersebut diikuti pula banyaknya permohonan keberatan yang dirasa merugikan pelaku usaha jasa keuangan, dengan mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri bahkan hingga tingkat Mahkamah Agung untuk membatalkan putusan BPSK berkaitan penyelesaian sengketa konsumen bidang perbankan. Satu dari sekian banyak permohonan keberatan dan/atau permohonan pembatalan BPSK yang diajukan baik dari pihak nasabah maupun bank terdapat *ratio decidendi* yang memberi pertimbangan bahwasannya BPSK tidak berwenang memeriksa, mengadili, dan memutus perkara terkait penyelesaian sengketa dibidang perbankan. Sebagai berikut daftar tabel putusan :

Tabel 1
Putusan MA

No.	Putusan	Para Pihak	Amar
1.	772 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	PT BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. VS SUWARNO	Kabul
2.	1191 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	ZUPRA VS PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK	Tolak
3.	1162 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	PT. BANK CIMB NIAGA, Tbk. VS DANNY	Kabul

Sumber : Direktori Putusan MA

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui adanya isu hukum yakni apakah BPSK masih memiliki kewenangan yang relevan untuk memeriksa dan mengadili terhadap sengketa konsumen bidang perbankan pasca dibentuknya LAPS oleh OJK? Mengingat banyaknya Putusan MA yang memberikan pertimbangan bahwa BPSK tidak berwenang untuk mengadili perkara sengketa konsumen bidang perbankan. Dalam kondisi yang demikian di samping terdapat problematika dualisme kompetensi absolut terkait penyelesaian sengketa konsumen bidang perbankan, ditemukan pula problematika yuridis yakni ketidakpastian hukum terkait forum penyelesaian sengketa konsumen bidang perbankan sebagaimana implikasi prulalisme forum penyelesaian sengketa perbankan. Karena pada dasarnya baik BPSK maupun LAPS diberikan kewenangan berdasarkan perundang-undangan untuk memeriksa dan mengadili terkait sengketa perbankan kendatipun dua lembaga penyelesaian tersebut pembentukannya lebih dahulu dibentuk BPSK pada tahun 2001 kemudian LAPS pada tahun 2014. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis mengenai penyelesaian sengketa perbankan sebelum dan sesudah dibentuk dan ditetapkannya LAPS oleh OJK.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah penelitian hukum normatif (*legal research*). Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan *know-how* bukan sekedar *know-about* yang dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi dengan membutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum,

menganalisis masalah hukum yang dihadapi dan memberikan pemecahan atas masalah hukum tersebut.⁴ Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konsep (*conceptual approach*).⁵ Adapun jenis bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan analisis penelitian dan bahan hukum sekunder yang digunakan sebagai pelengkap bahan hukum primer meliputi buku, artikel jurnal, prosiding, dan skripsi/thesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alternatif Penyelesaian Sengketa (untuk selanjutnya disebut APS) atau yang lebih dikenal dengan istilah *alternative dispute resolution* (ADR) menurut Susanti Adi Nugroho yakni suatu lembaga penyelesaian sengketa serta proses penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan.⁶ Artinya, dalam pelaksanaan proses penyelesaian sengketa tersebut tidak kaku atau terbatas prosedur-prosedur layaknya dalam proses penyelesaian sengketa pada Pengadilan Negeri (informal) meskipun terdapat aturan-aturan untuk beracara yang harus ditaati oleh para pihak yang memiliki sengketa. Pengaturan terkait alternatif penyelesaian sengketa (non-litigasi) dalam bidang keperdataan maupun bisnis secara umum merujuk pada UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Secara yuridis konsep APS diatur dalam Pasal 1 angka 10 UU No. 30 Tahun 1999 yang mendefinisikan bahwa lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Dalam UU No. 30 Tahun 1999 terdapat kelemahan yang membedakan konsep antara arbitrase dengan APS. Dengan adanya perbedaan antara arbitrase dengan APS di Indonesia menjadi hal yang kurang tepat apabila disandingkan dengan pemahaman konsep APS secara umum yang berkembang dalam dunia internasional, karena arbitrase sendiri merupakan salah satu

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, Cet. 13, 2017, hlm. 60

⁵ *Ibid*, hlm. 133-135

⁶ Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Prenada Media Group, 2017, Hlm. 73

bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan.⁷

Klasifikasi perbankan sebagai salah satu ranah hukum perdagangan atau hukum dagang diakui oleh UU No. 30 Tahun 1999. Secara eksplisit pangakuan terhadap bidang perbankan sebagai salah satu ruang lingkup hukum perdagangan juga terdapat dalam Penjelasan Pasal 66 huruf b UU No. 30 Tahun 1999, bahwa yang dimaksud dengan ruang lingkup hukum perdagangan adalah kegiatan-kegiatan antara lain bidang: perniagaan, perbankan, keuangan, penanaman modal, industry, hak kekayaan intelektual.

Mengamati kegiatan bisnis dibidang perbankan dengan jumlah kegiatan transaksi yang mencapai ratusan setiap harinya, tidak dapat dihindari adanya kemungkinan terjadi sengketa antara pihak bank dengan konsumen selaku nasabah. Semakin banyak frekuensi dan luasnya dalam kegiatan bidang perbankan makin tinggi resiko sengketa terjadi.⁸ Maka apabila terjadi sengketa antara pihak pelaku usaha jasa keuangan (bank) dengan konsumen (nasabah bank yang bersangkutan) untuk menyelesaikan sengketanya dapat melalui alternatif penyelesaian sengketa. Alasan pemilihan penggunaan mekanisme APS sebagai penyelesaian sengketa perbankan antara lain memiliki keunggulan dibandingkan penyelesaian sengketa secara formal dimuka pengadilan (litigasi) antara lain sebagai berikut: prosedur yang cepat, sifat kesukarelaan dalam proses penyelesaian sengketa, prosedur rahasia (*confidential*), fleksibilitas dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah, hemat waktu, hemat biaya, pemeliharaan hubungan antara bank dengan nasabah.⁹ Bentuk penyelesaian sengketa perbankan secara umum dapat digunakan mekanisme APS (non litigasi) yang dominan digunakan untuk pelaku bisnis untuk menyelesaikan sengketa, klasifikasi APS yang dapat diaplikasikan dalam penyelesaian sengketa perbankan antara lain meliputi konsultasi, negosiasi dan/atau mediasi, konsiliasi, dan arbitrase¹⁰.

Penyelesaian Sengketa Perbankan sebelum dibentuk dan ditetapkan LAPS

Pada umumnya timbulnya suatu sengketa dikarenakan adanya perbedaan pandangan atau pendapat antara pihak tertentu mengenai hal tertentu, misalnya

⁷ *Ibid*

⁸ Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis - Alternative Dispute Resolution (ADR)*, Bogor: PT. Ghalia, 2010, hlm. 4

⁹ *I b i d*, hlm. 34-36

¹⁰ Nevey Varida Ariani, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan". *Jurnal Rechtwinding*, Vol. 1 No. 2 (Agustus 2012), hlm. 281-285

antara nasabah dengan pihak dalam bidang perbankan. Sengketa dalam bidang perbankan sendiri memiliki karakteristik yang identik dengan sengketa konsumen pada umumnya. Az. Nasution mengemukakan pendapatnya bahwa yang dimaksud sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha (baik publik maupun privat) terkait produk yang digunakan konsumen yang diperoleh melalui transaksi jual-beli atau memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha sebagaimana dari kegiatan transaksi, atau kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa oleh konsumen sehingga menimbulkan perselisihan atau beda pendapat antara konsumen dengan pelaku usaha.¹¹ Berdasarkan konsep sengketa konsumen yang dikemukakan oleh Az. Nasution, penulis memberikan persepsi mengenai sengketa perbankan yaitu suatu kondisi dimana nasabah dengan bank terdapat perbedaan pendapat yang mengakibatkan perselisihan sebagaimana akibat dari kegiatan perbankan.

Implikasi terjadinya sengketa antara nasabah dengan bank adalah menimbulkan kerugian pada salah satu pihak. Artinya dibutuhkan suatu upaya untuk memulihkan pada pihak yang dirugikan atau menuntut hak yang seharusnya didapat oleh pihak yang dirugikan. Tidak jarang atau bahkan sering terjadi pihak nasabah berada dalam kondisi yang tidak diuntungkan. Pengertian nasabah sendiri dinyatakan dalam Pasal 1 angka 16 UU No. 10 Tahun 1998 adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Kedudukan bank selaku pelaku usaha di sektor jasa keuangan sendiri memiliki kedudukan yang tinggi (*bargaining power*) karena memiliki keunggulan dari segi ekonomi dibandingkan nasabah selaku konsumen pengguna jasa bank. Maka tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kondisi yang demikian tidak dapat dihindarkan apabila terjadi sengketa di sektor perbankan. Dalam hal terjadinya sengketa antara nasabah dengan bank, salah satu jalan keluar yang digunakan adalah melalui alternatif penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa perbankan pada umumnya sebelum dibentuk dan ditetapkan LAPS oleh OJK melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen merujuk pada ketentuan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen *jo.* Keputusan Menteri Perindustrian Perdagangan No. : 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Konsep konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen tekah

¹¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Sebuah Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2014, hlm. 229

dijelaskan 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. Apabila ditelaah lebih lanjut menggunakan interpretasi gramatikal sistematis makna frasa yang digaris bawah penulis ditafsirkan yakni konsumen sebagai nasabah (Pasal 1 angka 16 UU No. 10 Tahun 1998, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank). Kata menggunakan merupakan persamaan kata dari memakai, dalam hal yang demikian benar adanya tafsir hukum mengenai nasabah disebut juga konsumen.

Begitu pula mengenai konsep pelaku usaha pada UU Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam hal ini pula masih menggunakan interpretasi gramatikal sistematis, untuk memberikan kesamaan konsep bahwasannya bank juga merupakan pelaku usaha, merujuk pada ketentuan Pasal 1 angka 2 UU No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Apabila ditelaah lebih lanjut menggunakan interpretasi gramatikal sistematis, istilah bank diartikan sebagai suatu badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan ekonomi dengan cara menghimpun dana dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Dengan demikian ini penyelesaian sengketa di luar pengadilan di sektor perbankan dapat diterapkan berdasarkan kesukarelaan para pihak sebagaimana dalam diatur ketentuan Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen yang dicetak tebal oleh penulis, kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen khususnya di bidang perbankan berdasarkan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi kewenangan lembaga

penyelesaian sengketa konsumen yang dibentuk oleh pemerintah yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (untuk selanjutnya disebut BPSK). Kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa perbankan diberikan oleh UU Perlindungan Konsumen merujuk pada ketentuan Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

“Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan bai tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran 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, ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g atau 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 pelanggaran perlindungan konsumen;
- m.menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.”

BPSK merupakan lembaga penyelesaian sengketa yang dibentuk dan diresmikan oleh pemerintah melalui Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang,

Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar. Mengenai teknis tugas dan wewenang BPSK secara lebih lanjut diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jenis-jenis atau mekanisme yang digunakan untuk penyelesaian sengketa konsumen bidang perbankan melalui BPSK merujuk pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. antara lain sebagai berikut:

1. Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa konsumen dengan cara penyesuaian dan penyelesaian sengketa di rumah, tidak kaku seperti yang digunakan di pengadilan sebelum persidangan dengan tujuan menghindari persidangan dalam perselisihan konsumen sebelum arbitrase. Forum Konsiliasi adalah pengadilan yang mengajukan persyaratan penyesuaian.¹² UU No. 30 Tahun 1999 mengklasifikasikan konsiliasi sebagai salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dapat digunakan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen dalam bidang perbankan.
2. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen melalui perundingan dengan bantuan mediator sebagai pihak ketiga yang bersifat netral guna menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa dalam sengketa konsumen.¹³ Kunci keberhasilan dari mediasi adalah tercapainya kesepakatan untuk melakukan perdamaian dan pelaksanaan itikad baik dalam proses mediasi maupun pasca mediasi. Mediasi diklasifikasi sebagai salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan dimaksudkan sebagai proses lanjutan dari kegagalan negosiasi yang sebelumnya dilakukan yang dilakukan oleh pihak nasabah dengan bank.¹⁴
3. Arbitrase adalah salah satu cara penyelesaian sengketa atau perselisihan bisnis khususnya dalam bidang perbankan dengan bantuan pihak ketiga

¹² Bryan A.Garner, *Black's Law Dictionary 8th*. Editor In Chief, 2004, hlm. 1003, konsiliasi berasal dari kata *concilliation* sebagaimana konsep tersebut telah diterjemahkan secara bebas oleh penulis yang dikutip dari *Black's Law Dictionary*

¹³ Dedi Mulyana, "Kekuatan Hukum Hasil Mediasi Diluar Pengadilan Menurut Hukum Positif", *Jurnal Wawasan Yuridika*, Vol. 3, No. 2 (September 2019), hlm. 187

¹⁴ *I b i d* , hlm. 196

namun dalam hal ini bukan hakim (arbiter). Pelaksanaan putusan arbitrase yang telah disetujui oleh kedua belah pihak yang bersengketa harus melalui penetapan Pengadilan Negeri.¹⁵

Konsep BPSK sendiri diadopsi dari negara-negara yang menganut sistem hukum *Anglo Saxon* atau *Common Law System*. Di negara dengan *Common Law System*, BPSK dikenal dengan istilah *Small Claim Court* (SCC) atau *Small Claim Tribunal* (SCT). Konsep SCC atau SCT merupakan konsep peradilan kecil yang memiliki model, karakteristik, dan struktur pengadilan terpisah dari yuridiksi pengadilan tingkat pertama disertai hukum acara yang diterapkan dan digunakan dengan acara cepat dan pembuktian yang sederhana¹⁶. Pada negara-negara yang menganut *Common Law System*, kasus-kasus penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan oleh lembaga-lembaga sebagai berikut:

- a. *The Small Claims Court* terdapat di Negara Amerika Serikat dan Singapura;
- b. *The Small Claims Tribunal* terdapat di Negara New Zealand, Singapura dan Hongkong;
- c. *The Consumer Claims Tribunal* terdapat di Negara Australia;
- d. *The Market Court* terdapat di Negara Finlandia dan Swedia; dan
- e. *Consumer Disputes Redressal Agencies/District Forum*, terdapat di Negara Finlandia.¹⁷

Berdasarkan karakteristik-karakteristik penyelesaian sengketa konsumen yang diadopsi oleh Indonesia, dapat ditarik suatu konsep bahwasannya BPSK merupakan suatu lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang menerapkan proses hukum acara dengan berkonsep seperti di pengadilan (formal) akan tetapi dalam teknis pelaksanaannya juga informal (artinya dimodifikasi) berdasarkan kesukarelaan para pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen khususnya dalam bidang perbankan secara damai dan diluar pengadilan.

Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca dibentuk dan ditetapkan LAPS

¹⁵ Nevey Varida Ariani, *Op.Cit*, hlm. 285

¹⁶ Anita Afriana, Raimantili, Ema Rahmawati, "Konseptualisasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Small Claims Procedure* di Indonesia". *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 11 No. 3 (Desember 2018), hlm. 464

¹⁷ Kurniawan, "Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara *Common Law System*". *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, Vol. 44 No. 2 (April-Juni 2014), hlm. 283

Berlakunya UU No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diharapkan dapat memperkuat pengaturan serta pengawasan terhadap keseluruhan dari kegiatan sektor jasa keuangan dengan tujuan agar penyelenggaraanya teratur, adil, transparan, dan akuntabel sehingga dapat mewujudkan sistem keuangan yang berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat khususnya dalam sektor jasa keuangan. Dengan kata lain, pembentukan lembaga OJK memiliki tujuan agar pengawasan di sektor jasa keuangan menjadi terintegrasi dan terkoordinir menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien dalam melakukan pengawasan dan pemberlakuan regulasinya.¹⁸ Pembentukan OJK membawa perubahan besar dalam hal pengaturan dan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan. Pasal 6 UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa ruang lingkup pengawasan OJK terhadap sektor jasa keuangan diantaranya meliputi kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya sebagaimana diatur dalam UU OJK. Pembentukan lembaga OJK dinilai mampu untuk mengatasi berbagai permasalahan lintas sektoral dalam bidang jasa keuangan serta mengoptimalkan perlindungan terhadap konsumen jasa keuangan sebagai pihak yang memiliki posisi tawar (*bargaining power*) yang lemah. Dengan dibentuknya lembaga OJK tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan.

Pembentukan lembaga OJK secara umum bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat berdasarkan kewenangan edukasi, pelayanan pengaduan, serta pembelaan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam hal transaksi yang dilakukan dengan lembaga jasa keuangan. Perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan OJK No. : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut POJK Perlindungan Konsumen) serta Peraturan OJK No. : 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut POJK LAPS). Pada dasarnya, POJK Perlindungan Konsumen dan POJK LAPS menetapkan bahwa mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian

¹⁸ Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Jakarta: PT. Raih Asa Sukses, 2014, hlm. 39

pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga diluar pengadilan (*external dispute resolution*). Penyelesaian pengaduan secara *internal dispute resolution* dilaksanakan oleh OJK dengan upaya mempertemukan konsumen dengan pelaku usaha bidang jasa keuangan untuk selanjutnya dilakukan pengkajian ulang mengenai permasalahan yang terjadi antara kedua belah pihak secara mendasar. Tujuan dari penyelesaian sengketa melalui *internal dispute resolution* adalah memperoleh kesepakatan penyelesaian secara perdamaian menurut ketentuan aturan yang ditetapkan oleh masing-masing lembaga jasa keuangan. Sedangkan *external dispute resolution* merupakan upaya penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha di bidang jasa keuangan yang ditempuh apabila *internal dispute resolution* tidak mencapai suatu kesepakatan.

POJK Perlindungan Konsumen dan POJK LAPS merupakan aturan yang ditujukan terhadap perlindungan konsumen secara umum dalam kegiatan transaksi diberbagai bidang jasa keuangan termasuk dalam bidang jasa keuangan perbankan. Konsep konsumen yang dilindungi dalam POJK Perlindungan Konsumen dan POJK LAPS mencakup pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga perbankan. Pasal 2 POJK Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa penyelesaian pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan melalui unit-unit pengaduan konsumen yang telah dibentuk dalam tiap-tiap lembaga jasa keuangan secara internal. Apabila penyelesaian melalui pengaduan secara internal tidak tercapai kesepakatan, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (non-litigasi). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dipilih oleh para pihak merupakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa termuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK.

LAPS sektor jasa keuangan merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang telah dikoordinasikan oleh asosiasi dari masing-masing sektor jasa keuangan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang termuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Otoritas Jasa Keuangan saat ini meliputi:

1. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), merupakan badan yang menangani penyelesaian sengketa sektor jasa Perasuransian;

2. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), merupakan badan yang menangani penyelesaian sengketa sektor jasa Pasar Modal;
3. Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), merupakan badan yang menangani penyelesaian sengketa sektor jasa Dana Pensiun;
4. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), merupakan badan yang menangani penyelesaian sengketa sektor jasa Perbankan;
5. Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI), merupakan badan yang menangani penyelesaian sengketa sektor jasa Penjaminan;
6. Badan Mediasi Pembiayaan dan Pergadaian Indonesia (BMPPI), merupakan badan yang menangani penyelesaian sengketa sektor jasa Pembiayaan dan Pegadaian.¹⁹

LAPS yang termuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh OJK meliputi LAPS yang memiliki layanan penyelesaian sengketa kurang lebih berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Selain itu, LAPS yang terdaftar harus memiliki peraturan terkait layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter. Apabila LAPS dalam suatu lembaga jasa keuangan belum terbentuk, konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitas penyelesaian sengketa kepada OJK. Sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, LAPS sektor jasa keuangan bukan merupakan satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh melalui luar pengadilan. Sebelum diberlakukannya POJK LAPS, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan terlebih dahulu telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan mekanisme penyelesaian sengketa sama yang dapat ditempuh melalui upaya mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Namun setelah dibentuknya POJK LAPS, penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan mengacu pada ketentuan LAPS pada masing-masing sektor jasa keuangan yang bersangkutan.

¹⁹ Otoritas Jasa Keuangan, (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx>) (diakses 26 November 2019)

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dalam UU Perlindungan Konsumen khususnya dalam sektor lembaga jasa perbankan mengacu pada ketentuan Pasal 52 huruf a dilaksanakan oleh BPSK. Namun, setelah dibentuk dan ditetapkannya LAPS oleh OJK penyelesaian sengketa perbankan dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dengan prosedur penyelesaian sengketa dan ketentuan yang diatur dalam pedoman beracara LAPSPI sendiri. Pembentukan LAPS dilatarbelakangi dengan sering tidak tercapainya kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam hal penyelesaian sengketa sehingga memerlukan suatu lembaga penyelesaian sengketa yang cepat, murah, adil, dan efisien. OJK menetapkan bahwa penyelesaian sengketa dalam sektor perbankan dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama, bank menyelesaikan pengaduan penyelesaian sengketa yang disampaikan oleh nasabah. Tahap kedua, apabila penyelesaian pengaduan sengketa tersebut tidak mencapai kesepakatan, maka nasabah dan lembaga perbankan dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui LAPS harus didahului dengan perjanjian tertulis antara nasabah dengan lembaga jasa perbankan. Klausul dalam perjanjian harus memuat kesepakatan bahwa apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara musyawarah mufakat, maka kedua belah pihak yang bersengketa bersepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS di sektor jasa perbankan. Pembentukan LAPS di sektor jasa perbankan dikoordinasikan oleh asosiasi dalam berbagai sektor perbankan yang merupakan tindak lanjut dari POJK LAPS. LAPS Perbankan Indonesia didirikan oleh Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas) sebagai koordinator, Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (Perbina) dan mulai beroperasi pada Januari tahun 2016 bersama LAPS di sub sektor jasa keuangan lainnya. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui LAPS perbankan merupakan perselisihan atau sengketa yang berkaitan dengan kegiatan penempatan dana oleh nasabah pada bank dan/atau pemanfaatan layanan dan/atau produk perbankan oleh nasabah. Keputusan dari hasil penyelesaian sengketa LAPS perbankan melalui mediasi, ajudikasi, dan arbitrase bersifat final bagi lembaga jasa perbankan sedangkan bagi nasabah apabila keberatan dengan

keputusan yang bersangkutan dapat mengajukan gugatan ke ranah pengadilan (litigasi).

Pada dasarnya, UUPK menentukan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui 2 (dua) jalur yaitu pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non-litigasi). Pemilihan penyelesaian sengketa konsumen baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan didasarkan pada kesepakatan serta pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa: "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Ketentuan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK terkait penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 ayat huruf a UUPK. Secara lebih lanjut ketentuan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK terkait penyelesaian sengketa konsumen dipertegas dengan adanya POJK LAPS Pasal 39 yang menyatakan bahwa :

- “(1) Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen Dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.”

Pengaturan terkait penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan khususnya dalam sektor jasa perbankan memuat kepastian hukum dalam hal penyelenggaraan perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan di Indonesia. Tujuannya adalah untuk melindungi konsumen dari transaksi merugikan yang dilakukan dengan lembaga jasa keuangan. Namun, disatu sisi pembentukan dan penetapan LAPS sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa berdasarkan POJK No. : 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan menimbulkan ketidakjelasan mengenai peran lembaga serta mengakibatkan adanya tumpang tindih peraturan mengenai kedudukan LAPS sektor jasa keuangan sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen apabila dikaitkan dengan keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diatur dalam UUPK. Tumpang tindih kewenangan tersebut terdapat pada bunyi pasal yang dicetak tebal oleh penulis yaitu dalam UUPK dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui BPSK, sedangkan ketentuan yang termuat pada POJK LAPS penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui LAPS.

Pembentukan BPSK yang lebih dahulu apabila dibandingkan dengan LAPS sektor jasa keuangan menimbulkan ketidakpastian pelaksanaan kewenangan penyelesaian sengketa apakah menjadi kewenangan mutlak dari LAPS sektor jasa keuangan ataukah penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut masih dilaksanakan secara utuh melalui BPSK yang kewenangannya diatur dalam UUPK. Hal ini mengingat bahwa UUPK juga mengatur konsep konsumen dalam sektor jasa keuangan diantaranya meliputi konsumen perbankan, pembiayaan, dan perasuransian.

Berbagai interaksi yang terjadi dalam suatu sistem hukum berpotensi menimbulkan konflik. Untuk mengatasi konflik hukum yang mungkin timbul tersebut, sistem hukum menyediakan sarana hukum yaitu dengan penggunaan asas-asas hukum untuk menyelesaikan konflik yang terjadi.²⁰ Salah satu asas hukum yang digunakan dalam menyelesaikan konflik hukum adalah asas preferensi hukum yang meliputi: (1) *lex superior derogate legi inferiori*. (2) *lex superior derogate legi inferiori* dan (3) *lex posterior derogate legi priori*. Asas preferensi hukum, *lex superior derogate legi inferiori* menyatakan bahwa jika terjadi konflik antara dua peraturan perundang-undangan yang tidak memiliki kedudukan sama atau sejajar, mengatur muatan materi yang sama, namun bertentangan antara satu dengan yang lain. Asas *lex superior derogate legi inferiori* (peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi mengesampingkan peraturan perundang-undangan yang lebih rendah) dapat diberlakukan. Asas preferensi hukum *lex posterior derogate legi priori* (undang-undang yang baru mengesampingkan undang-undang yang lama) berlaku jika terdapat konflik antara dua undang-undang yang mengatur muatan materi sama sedangkan dalam undang-undang baru tidak membatalkan undang-undang yang lama. Hal tersebut memungkinkan pada saat berlakunya kedua undang-undang bersangkutan yang mengatur muatan materi sama tetapi saling bertentangan satu sama lain. Penggunaan asas *lex posterior derogate legi priori* mensyaratkan bahwa peraturan perundang-undangan yang dihadapkan bertentangan adalah dua peraturan perundang-undangan yang sama. Asas *lex specialis derogate legi generalis* (undang-undang atau peraturan yang khusus mengesampingkan peraturan yang umum. Asas *lex specialis derogate legi generalis* berlaku jika ada peraturan perundang-undangan yang secara hierarkis memiliki kedudukan sama namun ruang lingkup materi muatan antara kedua peraturan perundang-

²⁰ Sudikno Mertokusumo, *Teori Hukum*, Yogyakarta: PT. Cahaya Atma Pustaka, 2011, hlm 54-55

undangan tersebut berbeda, yaitu yang satu merupakan pengaturan khusus dari peraturan lain. Asas *lex specialis derogate legi generalis* hanya berlaku atau dipersyaratkan jika kedua peraturan perundang-undangan memiliki kedudukan yang sama dalam hierarki peraturan perundang-undangan.

Secara hierarki peraturan perundang-undangan, UUPK memiliki kedudukan yang lebih tinggi dibandingkan dengan POJK. Dalam artian, konsumen dalam sektor jasa keuangan dapat memilih untuk melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga BPSK yang ketentuannya diatur dalam UUPK. Sesuai dengan asas *lex superior derogate legi inferiori*, aturan yang bawah tidak bertentangan dengan peraturan di atasnya sehingga dalam hal ini POJK yang lebih rendah kedudukannya dibandingkan UUPK maka UUPK yang dipakai. Namun demikian, asas *lex superior derogate legi inferiori* tidak secara mutlak dapat diterapkan dan diberlakukan dalam mengatasi konflik antara kedua peraturan tersebut yaitu UUPK dengan POJK LAPS. Hal ini dikarenakan pada faktanya tidak semua konsumen jasa keuangan khususnya dalam sektor perbankan memilih untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui BPSK. Terdapat perbedaan konsep pengertian konsumen dalam UUPK dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Konsep konsumen dalam UUPK diartikan sebagai konsumen akhir, sedangkan konsep konsumen dalam sektor jasa keuangan memiliki makna yang lebih luas mencakup pelaku usaha yang dapat disebut sebagai konsumen dalam sektor jasa keuangan.

PENUTUP

Simpulan

LAPS sektor jasa keuangan merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang telah dikoordinasikan oleh asosiasi dari masing-masing sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam sektor lembaga jasa keuangan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebelum dibentuknya LAPS berdasarkan Peraturan OJK No. : 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan adalah melalui BPSK dimana wewenang BPSK tersebut telah diatur secara jelas dalam Pasal 52 huruf a UUPK. Setelah dibentuknya LAPS oleh OJK, penyelesaian pengaduan sengketa konsumen terlebih dahulu diselesaikan dengan cara melakukan pengaduan kepada unit-unit lembaga jasa keuangan terkait. Dalam hal tidak mencapai kesepakatan, penyelesaian sengketa

konsumen dapat dipilih melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non-litigasi) melalui LAPS. Penentuan pilihan forum penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan merupakan hak konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Berdasarkan ketentuan dalam POJK LAPS dan UUPK, pilihan penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan diserahkan kepada konsumen. Pengaturan mengenai pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam POJK LAPS merupakan peraturan pelaksana dari UU OJK sehingga konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS sektor jasa keuangan.

Saran

Bagi legislator dan OJK diperlukan melakukan suatu reevaluasi pengaturan terkait dengan kewenangan dan keberadaan BPSK dan LAPS sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan agar tidak terjadi tumpang tindih peraturan dan pelaksanaan kewenangannya sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Selain itu diperlukan adanya koordinasi dan kerjasama terkait pembagian kewenangan dari masing-masing lembaga penyelesaian sengketa konsumen yaitu BPSK dan LAPS sebab kedudukan BPSK diatur dalam payung hukum peraturan yang lebih tinggi dibandingkan LAPS, sedangkan keberadaan LAPS tidak dapat dikesampingkan meskipun hanya diatur dalam Peraturan OJK yang lebih rendah dari UUPK. Keberadaan LAPS merupakan pelaksanaan dari ketentuan yang diamanatkan dalam UU OJK.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Garner, Bryan, 2004, *Black's Law Dictionary 8th*, Editor In Chief.
- Afriana, Anita, et.al, 2018, Konseptualisasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Small Claims Procedure di Indonesia, *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 11 No. 3, Desember
- Ariani, Nevey Varida, 2012, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan, *Jurnal Rechtvinding*, Vol. 1 No. 2, Agustus.
- Djumhana, Muhammad. 2012. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Kurniawan. 2014. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara Common Law System. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, Vol. 44 No. 2, April-Juni

- Margono, Suyud, 2010, *Penyelesaian Sengketa Bisnis - Alternative Dispute Resolution (ADR)*, Bogor: PT. Ghalia
- Marzuki, Peter Mahmud, 2017, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana
- Mertokusumo, Sudikno. 2011 *Teori Hukum*. Yogyakarta: PT. Cahaya Atma Pustaka
- Mulyana, Dedi, 2019, Kekuatan Hukum Hasil Mediasi Diluar Pengadilan Menurut Hukum Positif, *Jurnal Wawasan Yuridika*, Vol. 3, No. 2
- Nasution, Az. 2014 *Hukum Perlindungan Konsumen Sebuah Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
- Nugroho, Susanti Adi. 2017. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana
- Ramadi, Takdir. 2017. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Sutedi, Adrian. 2014. *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: PT. Raih Asa Sukses