



**Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen  
Melalui Jalur non Litigasi**  
(Studi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan  
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS))

**Mairul dan Kartika Dewi Irianto**

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email : mairulmz@yahoo.co.id, tika.irianto86@gmail.com

**Abstract**

*The implementation of consumer dispute settlement through non-litigation channels under the Consumer Protection Act was settled at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPK) that solved the financial services sector dispute. However, with the establishment of the Alternative Dispute Settlement Institution (LAPS) as in the form of a Financial Services Authority (OJK) specifically dealing with financial service disputes with those who are very familiar with the activities of the financial services sector, therefore how is the existence of BPSK after the formation of LAPS. The method to be used in this research is sociological juridical, because this research uses primary data such as legal material and other regulation data collection will use interview method to BPSK, LAPS, and OJK, and supported by the use of secondary data that is literature related to this research. as supporting data. Based on the results of the discussion obtained that the implementation of dispute resolution in BPSK only handled by the party appointed by the government sometimes not necessarily control the financial service disputes. While LAPS first complaint submitted to the financial services institutions. OJK requires the agency to handle the complaint. If it does not agree then the consumer can complain to the OJK or LAPS, For that, the need for synchronization of arrangements and competence of authority as a consumer dispute resolution institution between BPSK with LAPS.*

**Keywords:** Dispute Settlement; Financial Services

**Abstrak**

*Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen diselesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPK) yang menyelesaikan sengketa sektor jasa keuangan. Akan tetapi dengan telah dibentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sebagaimana di bentuk oleh Otoritas jasa keuangan (OJK) yang khusus menangani sengketa jasa keuangan dengan pihak yang sangat paham dengan kegiatan sektor jasa keuangan, untuk itu bagaimana keberadaan BPSK setelah terbentuknya LAPS. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis, karena penelitian ini menggunakan data primer seperti bahan hukum dan peraturan lainnya pengumpulan data akan menggunakan metode wawancara kepada BPSK, LAPS, dan OJK, serta didukung dengan penggunaan data sekunder yaitu literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. sebagai data pendukung. Berdasarkan hasil pembahasan di peroleh bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa di BPSK hanya ditangani oleh pihak yang diangkat oleh pemerintah*

*terkadang belum tentu menguasai sengketa jasa keuangan. Sedangkan LAPS pertama kali pengaduan disampaikan ke lembaga jasa keuangan. OJK mewajibkan lembaga tersebut menangani pengaduan tersebut. Jika tidak sepakat maka konsumen bisa mengadukan ke OJK atau LAPS, Untuk itu, perlu adanya sinkronisasi pengaturan dan kompetensi kewenangan sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen antara BPSK dengan LAPS.*

**Kata kunci:** *Penyelesaian Sengketa; Jasa Keuangan*

## **A. PENDAHULUAN**

Semua pihak berkewajiban untuk mengambil peran dalam menyadarkan pelaku usaha dan konsumen akan hak, kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini harus dilakukan dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dan pelaku usaha. Namun, dalam kenyataan terdapat pelaku usaha dalam mempromosikan dan memasarkan sangat eksploitatif dan sering merugikan konsumen. Apabila konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, dan keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Untuk itu, konsumen dapat menuntut langsung kepada pelaku usaha agar memenuhi kewajibannya untuk dapat memberi ganti rugi atas barang atau jasa yang diperdagangkannya. Hal ini apabila antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat hubungan langsung dalam transaksi. Kenyataan dalam praktek, hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak langsung, dan hanya berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sehingga tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab produk, sedangkan pada hubungan langsung tanggung jawabnya adalah tanggung jawab kontraktual.

Salah satu masalah yang mendasar tentang sengketa konsumen, menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya pada Pasal 45 ayat (2) membagi penyelesaian sengketa konsumen<sup>1</sup> menjadi dua bagian, yaitu, *pertama*, penyelesaian sengketa di luar pengadilan

---

<sup>1</sup> Menurut Pasal 47 UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

(non litigasi), dan *kedua*, penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Ini berarti bahwa UUPK membuka peluang yang besar agar penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui luar pengadilan (jalur non litigasi).

Terkait dengan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi, Pasal 49 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) yang dibentuk di setiap Kabupaten/Kota dibawah pengawasan dan kelembagaan Kementerian Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, yang terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan menurut Pasal 52 UUPK adalah melalui BPSK, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindak lanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, dengan kata lain tidak dapat dilakukan banding dan kasasi. Akan tetapi dimintakan upaya hukum (keberatan) ke pengadilan Negeri. Peluang mengajukan keberatan atas putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri adalah bentuk campur tangan lembaga peradilan terhadap penyelesaian sengketa melalui BPSK. Artinya kekuatan putusan dari BPSK secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar final. Sementara dalam praktek pengajuan keberatan atas putusan BPSK di pengadilan Negeri berlaku hukum secara perdata umum, sehingga menambah panjang proses penyelesaian sengketa konsumen.

Perkembangan di sektor jasa keuangan di Indonesia menempatkan Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) dalam posisi yang sangat strategis, khususnya dalam hal pengawasan seluruh lembaga jasa keuangan. Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen, dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK) dijelaskan bahwa salah satu tujuan OJK dibentuk adalah agar

keseluruhan kegiatan di dalam sektor keuangan mampu melindungi konsumen dan masyarakat.

Untuk mendukung tujuan tersebut, OJK telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Selanjutnya, pada tanggal 21 Januari 2016 OJK telah mengumumkan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan melalui Pengumuman Nomor Peng-1/D.07/2016. Dalam pengumuman tersebut diumumkan 6 (enam) macam bagian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Keuangan.

POJK Perlindungan Konsumen dan POJK LAPS pada dasarnya telah menentukan mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen melalui 2 (dua) tahapan yakni penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).

Pada Pasal 2 POJK LAPS menentukan bahwa pada dasarnya penyelesaian pengaduan wajib diselesaikan dahulu oleh lembaga jasa keuangan melalui unit pengaduan konsumen di tiap-tiap lembaga jasa keuangan. Penyelesaian melalui di luar pengadilan atau melalui pengadilan dapat dilaksanakan apabila tidak dapat tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan melalui lembaga jasa keuangan. Apabila para pihak memilih penyelesaian pengaduan sengketa dilaksanakan di luar pengadilan, maka penyelesaian pengaduan sengketa akan diselesaikan melalui LAPS yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan OJK. Pelaksanaan penyelesaian sengketa di LAPS menggunakan tahapan diantaranya, mediasi, adjudikasi dan arbitrase. dan pihak yang menangani masalah menguasai dibidang sengketa yang diselesaikan.

Berdasarkan penjelasan diatas keberadaan BPSK yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa sektor jasa keuangan, akan tetapi dengan para hakim yang akan menyelesaikannya dari unsur yang ada tentu membawa persoalan tersendiri dengan dibentuknya LAPS sebagai lembaga khusus yang

menangani sengketa sektor jasa keuangan dengan mediator yang memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya. Tentu tulisan ini berangkat dari penelitian di lapangan dan diuraikan dalam tulisan ini yaitu, bagaimanakah pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi di BPSK dan LAPS.?

## **B. METODE PENELITIAN**

### **1. Metode Pendekatan**

Rumusan permasalahan menunjukkan bahwa penelitian dilakukan dengan dua pendekatan utama sekaligus, yakni pendekatan yuridis normatif dan pendekatan *yuridis sosiologis* atau *socio legal research (non-doktrinal)*, untuk mengevaluasi keterkaitan aspek normatif dan aspek empiris, mempelajari/meneliti (perpaduan) antara yuridis normatif dengan yuridis sosiologis.

### **2. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analisis guna memberikan gambaran mengenai fakta-fakta riil disertai analisis yang akurat terhadap undang-undang dan peraturan-peraturan yang dapat dijadikan bahan analisis atau telaah terkait pelaksanaan penyelesaian sengketa secara non litigasi dengan keberadaan BPSK dan LAPS.

## **C. PEMBAHASAN**

### **1. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non Litigasi.**

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkungannya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun lingkup administrasi negara. A.Z. Nasution berpendapat sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang

tertentu yang dikonsumsi, dan atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.<sup>2</sup>

Sengketa dalam pengertian sehari-hari sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau berlaku demikian. Maka dapat diartikan sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang/jasa atau pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi yang telah melanggar hak-hak konsumen

Sengketa konsumen menurut pasal 23 UUPK dimulai pada saat pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2) ayat (3), dan ayat (4), dapat di gugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen

UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu :

a. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri. Sebagaimana dimaksud pada pasal 43 ayat 43 bagian (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Dari penjelasan pasal 45 ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak bersengketa,

---

<sup>2</sup> A.Z. Nasution. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya, hlm. 80

sebelum memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK atau badan peradilan<sup>3</sup>

2) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu BPSK

b. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui pengadilan

Litigasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui peradilan. Pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya. Hasil akhir dari suatu menyatakan pihak yang satu menang dan pihak yang lain kalah. Proses ini memiliki banyak kekurangan karena litigasi memaksa para pihak pada posisi yang ekstrem dan memerlukan pembelaan (*advocacy*) atas setiap maksud yang dapat mempengaruhi keputusan. Litigasi mengangkat seluruh persoalan materi maupun prosedur para pihak melakukan penyelidikan fakta.<sup>4</sup>

Dengan demikian, penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan jalur nonlitigasi. Penyelesaian, melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa dimaksud. Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan. Terlepas dari kekurangan-kekurangan yang terdapat pada proses peradilan, bagaimanapun lembaga peradilan tetap harus dipertahankan sebagai katup penekan (*pressure valve*) dalam negara hukum dan demokrasi. Namun kedudukannya perlu digeser sebagai *the last resort*, sedangkan lembaga alternative yang lain ditempatkan sebagai *the first resort*. Pemikiran kearah itu lah yang perlu dikembangkan. Pengadilan tidak mungkin ditutup di suatu negara hukum dan negara hukum

---

<sup>3</sup> Adi Nugroho Susanti. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 99

<sup>4</sup> *Ibid.*, hlm.35-36.

demokrasi karena menjadi awal dari terbentuknya lembaga alternative penyelesaian sengketa.<sup>5</sup>

Sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat menempuhnya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. UUPK tidak mendefinisikan apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase di bidang perlindungan konsumen. Hal ini kemudian dijelaskan oleh Keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.

Dalam Kepment tersebut, mediasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses konsiliasi mirip dengan mediasi. Bedanya, dalam proses konsiliasi, BPSK hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sementara arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK

## **2. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK dan LAPS.**

### **a. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK**

Pasal 1 angka 2 UUPK memberikan pengertian badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Secara khusus, fungsi BPSK adalah sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dan lembaga ini dibentuk di kabupaten/kota.<sup>6</sup>

BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 40-47

<sup>6</sup> Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm.

BPSK diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001. Adapun mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001.

Sesuai ketentuan Pasal 52 huruf a UUPK bahwa tugas dan wewenang BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2002.

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c) Barang atau jasa yang diadukan;
- d) Bukti perolehan (bon, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut;
- f) Saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh;

g) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan persidangan. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundangan-undangan dibidang perlindungan konsumen;

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak sebagai konsiliator;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
4. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;

Arbitrasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrasi, para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin

ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Pada hari persidangan 1 (pertama), ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa, dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usah. Ketua majelis memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang persengketaan.

Pada hari persidangan 1 (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen, maka dalam persidangan, pertama majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, majelis membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Dalam hal pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada hari persidangan 1 (pertama) majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan 2 (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan ke 2 (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan 1 (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan ke 2 (dua), konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya bila pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditanda tangani oleh ketua dan anggota majelis. Begitu juga, hasil penyelesaian

konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda-tangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis adalah putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa:

- a. Perdamaian;
- b. Gugatan ditolak dan
- c. Gugatan dikabulkan.

Dalam hal kegiatan dikabulkan, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan:

1. Ganti rugi;
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK. Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan. Tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Di sisi lain, pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan, setelah batas waktu 7 (tujuh) hari dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka BPSK

menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap perbuatan BPSK, dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Eksekusi atau pelaksanaan sudah mengandung arti bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau menaati putusan itu secara sukarela, sehingga putusan harus dipaksakan kepadanya dengan bantuan kekuatan hukum.<sup>7</sup> Penetapan eksekusi diatur juga dalam Pasal 7 Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK.

Konsumen mengajukan permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen yang bersangkutan atau dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan. Permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang telah diperiksa melalui prosedur keberatan, ditetapkan oleh pengadilan negeri yang memutus perkara keberatan bersangkutan.

Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

#### **b. Penyelesaian Sengketa melalui LAPS**

Dalam interaksi antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang, kemungkinan terjadinya sengketa yang tidak terhindarkan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, di antaranya adalah perbedaan pemahaman antara konsumen dengan LJK mengenai suatu produk atau layanan

---

<sup>7</sup> R. Subekti. (1989). *Hukum Acara Perdata*. Bandung: Bina Cipta, hlm. 130

jasa keuangan terkait. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian konsumen atau LJK dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk atau layanan dimaksud.

Penyelesaian sengketa harus dilakukan di LJK lebih dahulu. Dalam Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diatur bahwa setiap LJK wajib memiliki unit kerja dan atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Jika penyelesaian sengketa di LJK tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

OJK menetapkan kebijakan bahwa setiap sektor jasa keuangan memiliki satu LAPS. Lembaga ini dibutuhkan apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa antara konsumen dan LJK. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di sektor jasa keuangan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dan dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian sengketa melalui lembaga ini bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif.

Selain itu, penyelesaian sengketa melalui LAPS di sektor jasa keuangan dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan. Dengan adanya LAPS, maka akan terwujud adanya kepastian bagi konsumen dan LJK atas sengketa yang timbul. Putusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS dapat dijadikan oleh konsumen sebagai bahan pembelajaran mengenai hak dan kewajibannya. Sedangkan bagi LJK, putusan dimaksud dapat digunakan untuk menyempurnakan dan mengembangkan

produk dan/atau layanan yang dimiliki dengan menyesuaikan pada kemampuan dan kebutuhan konsumen.

Dalam proses penyelesaian, OJK mendorong agar diselesaikan antara kedua belah pihak, atau yang dikenal dengan nama *Internal Dispute Resolution* (IDR). OJK akan memantau proses penyelesaiannya dan bila tidak selesai diharapkan meneruskan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Sudah ada beberapa LAPS yang beroperasi, yaitu LAPS Perbankan Indonesia (LAPSPI), Badan Mediasi dan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Perusahaan Pembiayaan, Pegadaian dan Modal Ventura Indonesia (BMPPVI), Badan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia dan Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP). “Sebelumnya beberapa LAPS sudah beroperasi sejak beberapa tahun yang lalu, bahkan sebelum OJK terbentuk. Namun setelah ada OJK ada penyesuaian sejak awal 2016”.

Pada hasil penelitian ini, peneliti menfokuskan pada beberapa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen, yakni Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), dan Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian dan Dana Ventura Indonesia (BMPPVI) dan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK), terkait dengan BPSK sebagaimana telah dijelaskan pada uraian sebelumnya.

Pendirian LAPS tidak terlepas dari kenyataan bahwa dalam penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Lembaga Perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Perbankan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan yang ditangani oleh orang-orang yang memahami dunia perbankan.<sup>8</sup> LAPSPI, adalah lembaga independen yang didirikan oleh Asosiasi Perbankan untuk memberikan layanan penyelesaian sengketa di sektor perbankan diluar Pengadilan. Kehadiran LAPSPI diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan tersedianya layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan

---

<sup>8</sup> <http://lapspi.org>

untuk bidang jasa keuangan sektor Perbankan Umum/Syariah (termasuk Bank Asing dan *Joint Venture*) dan Bank Perkreditan Rakyat/Bank Perkreditan Rakyat Syariah, yang adil, cepat, murah dan efisien. Disisi lain keberadaan LAPSPI diharapkan dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan, sehingga industri perbankan dapat tumbuh dengan stabil.

Pendirian LAPSPI tidak terlepas dari kenyataan bahwa dalam penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Lembaga Perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen/nasabah dengan Lembaga Perbankan. Sementara itu berdasarkan data pengaduan yang masuk ke OJK, jumlah sengketa di sektor perbankan merupakan yang terbanyak di antara sektor keuangan lainnya.

Sesuai ketentuan OJK bahwa Lembaga Perbankan wajib menyelesaikan sengketa dengan konsumen/nasabahnya. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan maka konsumen/nasabah dan Lembaga Perbankan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan tersebut dilakukan melalui LAPSPI yang dimuat dalam Daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK.

Pendirian LAPSPI didasarkan kepada Strategi Nasional Perlindungan Konsumen dan Rencana Pengembangan Jangka Menengah Nasional; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Sesuai POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, LAPSPI telah dievaluasi oleh Tim Penilai OJK pada tanggal 21 Oktober 2015 dan telah memenuhi persyaratan sebagai LAPSPI yang terdaftar di OJK vide surat OJK No. No. S-7/EP.1/2015 tanggal 21 Desember 2015.

Fungsi LAPSPI Di Sektor Jasa Perbankan **Sebagai Lembaga Alternatif** Penyelesaikamn Sengketa di Sektor Jasa Perbankan yang telah terdaftar di OJK, LAPSPI mempunyai dan menjalankan fungsi sebagai berikut:

- a. Merupakan forum alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang *fair* dan independen;
- b. Merupakan forum penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dan kelestarian hubungan jangka panjang para pihak

Lingkup Layanan. LAPSPI memberikan layanan penyelesaian sengketa melalui mekanisme penyelesaian di sengketa luar pengadilan (*out-of-court dispute settlement*), yang meliputi Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase. Penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan oleh LAPSPI harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Merupakan sengketa perdata yang timbul diantara para pihak dibidang atau terkait dengan perbankan
- b. Terdapat kesepakatan diantara para pihak yang bersengketa bahwa sengketa akan diselesaikan melalui LAPSPI
- c. Ada permohonan tertulis (pendaftaran sengketa) dari pihak-pihak yang bersengketa kepada LAPSPI
- d. Bukan merupakan sengketa dalam ruang lingkup hukum pidana dan atau hukum administratif.

Sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa, LAPSPI menjamin dan menjunjung tinggi integritas, kemandirian dan imparialitas Mediator, Ajudikator dan Arbiternya, sebagaimana yang diatur dalam Kode Etik Mediator/ Arbiter LAPSPI. Seorang Mediator/ Ajudikator/ Arbiter LAPSPI tidak diperkenankan untuk menangani sengketa, apabila yang bersangkutan mempunyai benturan kepentingan dengan kasus yang ditangani atau dengan salah satu pihak yang bersengketa atau kuasa hukumnya. Jika diketahui ternyata terdapat benturan kepentingan antara Mediator/ Ajudikator/ Arbiter dengan para pihak, maka Mediator/ Ajudikator/ Arbiter yang bersangkutan harus

mengundurkan diri dan diganti dengan yang lain yang tidak memiliki benturan kepentingan.

Penyelesaian sengketa pada BMPPVI menjalankan perannya menyelesaikan sengketa pembiayaan dan pegadaian selalu mengedepankan upaya mediasi dengan tujuan agar tercapai perdamaian antara para pihak yang bersengketa, namun apabila bila tidak tercapai maka atas kesepakatan untuk atau dalam menempuh mediasi maka BMPPVI akan membantu para pihak menyelesaikan sengketa melalui model penyelesaian ajudikasi dan arbitrase dimana para ajudikator dan arbiter BMPPVI akan memeriksa sengketa yang terjadi dan menetapkan putusan berdasarkan fakta, bukti dan pertimbangan hukum yang berlaku.

Jenis sengketa yang dapat ditangani oleh BMPPVI adalah Permohonan penyelesaian sengketa yang diajukan Konsumen /Pengguna jasa keuangan/ ahli warisnya antara lain meliputi:

- Gugatan atas tidak diberikannya layanan informasi dari PUJK
- Gugatan atas tidak diberikannya layanan sesuai janji PUJK atau yang telah disepakati
- Gugatan atas kerugian yang dialami konsumen akibat tidak dijalankannya proses bisnis sesuai ketentuan

Sengketa yang dapat ditangani adalah sengketa yang telah diupayakan penyelesaian melalui penanganan keluhan konsumen (*Internal Dispute Resolution*) dan tidak sedang dan/atau telah diselesaikan melalui lembaga Peradilan Umum. Prosedur penunjukan hingga proses terlaksananya upaya penyelesaian sengketa di BMPPVI tidak jauh berbeda dengan ketentuan di LAPSPI. Yang membedakannya adalah pada saat sekarang ini BMPPVI baru melaksanakan tahapan hingga Ajudikasi belum masuk pelaksanaan pada Arbitrase.

Pada Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia<sup>9</sup> Peraturan BMAI tentang “Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan atau Ajudikasi” telah ditetapkan untuk pertama kalinya pada bulan September 2006, saat BMAI mulai beroperasi. Dan seiring dengan berjalannya waktu, terhadap peraturan tersebut telah diladakan penyesuaian dan perbaikan melalui Keputusan BMAI No. 001/SK-BMAI/04.2010 tanggal 01 April 2010 tentang Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi.

Dengan diterbitkannya Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014, tanggal 16 Januari 2014, tentang LAPS di Sektor Jasa Keuangan” oleh OJK, maka Peraturan BMAI tentang Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi harus disesuaikan dan diperbaiki lagi. Selain itu, OJK menetapkan agar Peraturan dan Prosedur Mediasi dipisahkan dari Peraturan dan Prosedur Ajudikasi.

Sejalan dengan ketentuan POJK disebut di atas, BMAI telah memperluas kegiatannya dengan menjadi Lembaga Arbitrase dan oleh karena itu “Badan Mediasi Asuransi Indonesia” telah mengubah namanya menjadi “Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia”. Namun demikian, meskipun namanya diubah, singkatannya tetap dipertahankan, yaitu: BMAI. Perubahan nama dan perluasan kegiatan BMAI ini telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM RI melalui Surat Keputusan Nomor AHU-52.AH.01.08 Tahun 2014, tanggal 25 Pebruari 2014. Untuk menjalankan kegiatan berarbitrase, BMAI telah mempunyai suatu perangkat peraturan yang lain yaitu “Peraturan dan Prosedur Arbitrase BMAI”.

Dengan mulai berlakunya Keputusan BMAI No. 001/SK-BMAI/11.2014 tentang “Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI”, maka Keputusan BMAI No. 001/SK-BMAI/04.2010 tentang Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi dan Petunjuk Pelaksanaan Proses atau Prosedur Penanganan Sengketa dinyatakan tidak berlaku lagi.

---

<sup>9</sup> <http://bmai.or.id> dan wawancara dengan pimpinan BMAI pada tanggal 23 Agustus 2017

Cara Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa, Tertanggung atau Pemegang Polis harus mengisi dengan lengkap Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa (FPPS) yang disediakan BMAI dan menyampaikannya kepada BMAI, untuk digunakan sebagai dasar melakukan investigasi atas suatu Sengketa.

a) **Batas Nilai Tuntutan Ganti Rugi**

Untuk proses Mediasi dan Ajudikasi, nilai tuntutan ganti rugi atau manfaat polis yang dipersengketakan tidak melebihi Rp 750.000.000 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah) per klaim untuk asuransi kerugian/umum dan Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) per klaim untuk asuransi jiwa atau Asuransi jaminan sosial.

b) **Proses Penyelesaian Sengketa**

Penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi/ manfaat) dilakukan oleh BMAI dalam 3 (tiga) bagian yaitu: Tahap Mediasi, Tahap Ajudikasi, serta Tahap Arbitrase. Tahap tersebut diantaranya :

**Tahap 1 - Mediasi:** Permohonan Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi yang diterima BMAI akan ditangani oleh Mediator yang akan berupaya agar Tertanggung atau Pemegang Polis dan Penanggung (Perusahaan Asuransi) dapat mencapai kesepakatan untuk penyelesaian sengketa secara damai dan wajar bagi kedua belah pihak. Mediator akan bertindak sebagai penengah antara Tertanggung atau Pemegang Polis (Pemohon) dan Penanggung atau Perusahaan Asuransi (Termohon).

**Tahap 2 - Ajudikasi:** Bila Sengketa Klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) tidak dapat diselesaikan melalui Mediasi (Tahap 1), maka Pihak Pemohon dapat mengajukan permohonan kepada Ketua BMAI agar sengketanya dapat diselesaikan melalui proses Ajudikasi. Sengketa akan diputuskan oleh Majelis Ajudikasi yang ditunjuk oleh BMAI.

**Tahap 3 - Arbitrase:** Atas sengketa klaim yang tidak dapat diselesaikan pada proses Mediasi atau Ajudikasi dan yang nilai sengketanya melebihi Batas Nilai Tuntutan Ganti Rugi dilakukan proses Arbitrase. Sengketa

klaim akan diperiksa dan diadili oleh Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase. Keputusan arbitrase bersifat final dan mengikat para Pihak dan tidak dapat dimintakan banding, kasasi atau upaya hukum lainnya.

Tidak jauh berbeda dengan BMPPVI, BMAI juga memiliki kesamaan dengan LAPSPI terhadap proses dan prosedur penyelesaian sengketa.

#### **D. PENUTUP**

Pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, LAPS memiliki sumber daya yang memadai sehingga tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu. Sedangkan BPSK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan mencakup semua sektor perlindungan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dengan demikian antara BPSK dan LAPS seharusnya memiliki perbedaan dan kewenangan yang berbeda, perkembangan lembaga penyelesai sengketa tentu harus sesuai dengan pembedaan dan kedepan dengan banyaknya lembaga penyelesai sengketa harus ada satu arah agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan. Dengan perkembangan lembaga penyelesaian sengketa konsumen, UUPK sebaiknya direvisi kembali dengan tujuan agar tidak terjadinya perbenturan kewenangan, kedepan harus ada aturan jelas hukum perlindungan konsumen terkait perkembangan zaman dan upaya yang dilakukan oleh OJK adalah solusi dalam menjawab masalah yang dihadapi saat sekarang ini, dan untuk BPSK harus ada pembatasan kewenangan terhadap penyelesaian sengketa Konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku:**

- Abdul Halim Barkallah. (2010). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusamedia.
- A.Z. Nasution. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. (2003). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT. Chitra Aditya Bakti.

- Celine Tri Siwi Kristiyanti. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. (2006). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mansyur M Ali. (2007). *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Genta Press.
- Susanti Adi Nugroho. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya, Cetakan Pertama*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sulasri. (2006). "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen", dalam Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, disunting oleh Arimbi.

**Jurnal Ilmiah:**

- Ari Purwadi. (2010). "Telaah Singkat tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum dan Keadilan*. Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Vol. 3. No. 3.
- Nevey Varida Ariani. (2012). "Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan", *Jurnal Rechts Vinding*, Vol.1 No. 2.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota, dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan: Pengumuman Nomor Peng-1/D.07/2016 tentang Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan.