

**DUALISME KEWENANGAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
JASA KEUANGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPASTIAN  
HUKUM SENGKETA JASA KEUANGAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**AFNAN MISBACHUL SAFLY**

**NIM. 200202110080**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (*MU'AMALAH*)**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2024**

**DUALISME KEWENANGAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
JASA KEUANGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPASTIAN  
HUKUM SENGKETA JASA KEUANGAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**AFNAN MISBACHUL SAFLY**

**200202110080**



**PROGAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (*MU'AMALAH*)**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVESITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2024**

**1**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**  
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
Jl. Gajayana 50 Malang Kode pos 65144  
Website : [www.syariah.uin.malang.ac.id](http://www.syariah.uin.malang.ac.id) Telp. (0341) 551354

---

Demi Allah SWT,

Dengan kesadaran dan tanggung jawab saya terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**DUALISME KEWENANGAN PENYELESAIAN SENGKETA**  
**KONSUMEN JASA KEUANGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP**  
**KEPASTIAN HUKUM SENGKETA JASA KEUANGAN**

Karya ilmiah ini benar-benar ditulis sendiri dan tidak mengkopi atau memindahkan data dari orang lain, kecuali referensi yang disebutkan secara jelas. Skripsi dan gelar sarjana saya akan dibatalkan jika ditemukan di kemudian hari bahwa data saya disusun oleh orang lain, termasuk penjiplakan, duplikasi, atau pemindahan data orang lain secara keseluruhan atau sebagian.

Malang, 10 Juli 2024



.....an Misbachul Safly  
NIM. 200202110080

## HALAMAN PERSETUJUAN

3

### HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Afnan Misbachul Saflly  
Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri  
Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**DUALISME KEWENANGAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN JASA KEUANGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
KEPASTIAN HUKUM SENGKETA JASA KEUANGAN**

Maka Pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-  
syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

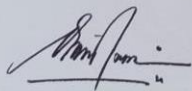
Malang, 10 Juli 2024

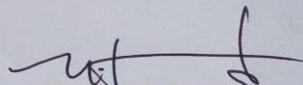
Mengetahui

Mengetahui

Ketua Progam Studi  
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing

  
Dr. Fakhruddin, M. HI.  
NIP. 197408192000031002

  
Dr. Musataklima, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 198304202023211012

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

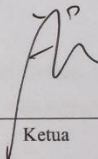
Dewan penguji skripsi saudara Afnan Misbachul Safly NIM 200202110080  
Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah Universitas  
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**“DUALISME KEWENANGAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN JASA KEUANGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
KEPASTIAN HUKUM SENGKETA JASA KEUANGAN”**


Telah dinyatakan lulus dengan nilai:

Dengan Penguji:

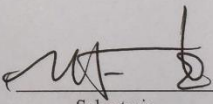
1. Ramadhita, M.HI.  
NIP: 198909022015031004

()  
Ketua

2. Dr. KHOIRUL HIDAYAH, M.H  
NIP: 197805242009122003

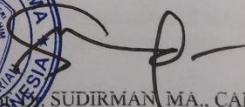
()  
Penguji Utama

3. Dr. Musatakiima, S.H.I, M.S.I NIP.  
198304202023211012

()  
Sekretaris

Malang, 15 September 2024



()  
SUDIRMAN MA., CAHRM.  
NIP. 197708222005011003

## BUKTI KONSULTASI

5

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Afnan Misbachul Safly  
 NIM : 200202110080  
 Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
 Dosen Pembimbing : Dr.Musataklima,S.H.I.,M.S.I  
 Judul Skripsi : Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa  
 Konsumen Jasa Keuangan Dan Implikasinya  
 Terhadap Kepastian Hukum Sengketa Jasa Keuangan

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Senin, 8 Januari 2024	Konsultasi Proposal Skripsi	MA
2.	Senin, 5 Februari 2024	Perbaikan Proposal Skripsi	MA
3.	Selasa, 6 Februari 2024	ACC Proposal Skripsi	MA
4.	Rabu, 25 Maret 2024	Konsultasi Revisi Proposal Skripsi	MA
5.	Selasa, 30 April 2024	Bimbingan BAB I,II,II	MA
6.	Rabu, 8 Mei 2024	Revisi BAB I,II,III	MA
7.	Selasa, 20 Mei 2024	ACC BAB I,II,III	MA
8.	Kamis, 27 Juni 2024	Bimbingan BAB IV, Abstrak	MA
9.	Senin, 8 Juli 2024	Revisi BAB IV , Abstrak	MA
10.	Kamis, 11 Juli 2024	ACC Abstrak dan ACC Skripsi	MA

Malang, 10 Juli 2024

Mengetahui

Dr. Fakhruddin, M. HI.  
 NIP. 197408192000031002

**MOTTO**

“ وَمَا مَنَعَنَا أَنْ نُرْسِلَ بِالْآيَاتِ إِلَّا أَنْ كَذَّبَ بِهَا الْأُولُونَ ۗ ”

*(Kami tidak menghalangi kamu (Muhammad) mempunyai mukjizat kecuali nanti ujung-ujungnya didustakan)*

~Al-Isra' · Ayat 59~

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah terhadap Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan pertolongan dengan hanya rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul “DUALISME KEWENANGAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN JASA KEUANGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPASTIAN HUKUM SENGKETA JASA KEUANGAN” dapat diselesaikan. shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan dan untuk semua orang. Semoga kita diberikan syafaat di akhirat karena iman kita. Amin.

Dengan bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Prof. Dr. Sudirman, MA, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I, selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Musataklima, S.H.I,M.S.I, selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bimbingan, arahan, semangat, ceria dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.



5. Segenap jajaran Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mengamalkan ilmunya dengan Ikhlas dan berperan aktif dalam menyumbang ilmunya. Semoga Allah SWT memberikan pahalanya yang sepadan kepada beliau.
6. Staf karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada Orang tua penulis, Ibu Marfu'atul Khasanah dan Bapak Afick Afifudin terimakasih telah menjadi motivasi dan penyemangat terhebat dalam hidup saya, yang telah mengiringi setiap langkah saya, yang selalu memberikan nasehat dan pengarahan agar menjadi seseorang yang lebih baik lagi, dan juga yang selalu memberikan do'a tulus disetiap sujudnya untuk kebaikan saya.
8. Kepada saudara-saudara penulis yang telah mendoakan, memberi dukungan moril sekaligus dukungan materil, perhatian dan semangat setiap waktu. Para informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat penting demi kelanjutan penelitian ini.
9. Kepada sahabat-sahabat penulis, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang tulus ikhlas bersama penulis dalam keadaan susah maupun senang. Terimakasih atas segala ilmu, pengalaman, rasa aman, rasa nyaman, persahabatan dan persaudaraan yang penulis dapatkan selama hidup di Malang.

10. Serta berbagai pihak yang turut serta membantu proses penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap pengetahuan yang mereka peroleh dari kuliah Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat bagi semua orang. Penulis sangat menyadari bahwa, karena pengetahuan, kemampuan, wawasan, dan pengalaman penulis yang terbatas, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua orang untuk membantu memperbaikinya.

Malang, 10 Juli 2024  
Penulis,

Afnan Misbachul Safly  
NIM. 200202110080

### PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicitak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah. Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut :

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	‘	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	gh

ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ع	,

ص	s	ي	y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, ي, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>4</b>
<b>BUKTI KONSULTASI .....</b>	<b>5</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>6</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>7</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>16</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>17</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>18</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>19</b>
<b>المخلص .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>21</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>21</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>21</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>27</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>E. Definisi Operasional .....</b>	<b>28</b>
<b>F. Metode Penelitian.....</b>	<b>30</b>

1. Jenis Penelitian.....	30
2. Pendekatan Penelitian .....	30
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum .....	31
4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum .....	33
5. Metode Pengolahan Bahan Hukum.....	33
<b>G. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>34</b>
<b>H. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>42</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>A. Teori Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>42</b>
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	42
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	43
3. Hak-hak Konsumen.....	44
<b>B. Teori Kepastian Hukum.....</b>	<b>46</b>
1. Pengertian Kepastian Hukum.....	46
2. Tujuan Kepastian Hukum.....	47
3. Macam Macam Kepastian Hukum.....	48
<b>BAB III.....</b>	<b>49</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
<b>A. Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Pada Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan Ditinjau Dari Prinsip <i>Lex Superior Derogat Legi Inferiori</i>.....</b>	<b>49</b>
1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	50

2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK).....	56
3. Tinjauan dualisme kewenangan penyelesaian sengketa pada sengketa konsumen sektor jasa keuangan menurut prinsip <i>lex superior derogat legi inferiori</i> .....	76
<b>B. Implikasi Dari Dualisme Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Terhadap Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan .....</b>	<b>79</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>90</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>90</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>101</b>



**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 1. 2 <i>Conflict of Norm</i> .....</b>	<b>69</b>

**DAFTAR BAGAN**

<b>Bagan 1. 1 <i>Legal</i> Historis Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen.....</b>	<b>62</b>
<b>Bagan 1.3 Ketidakpastian Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen .....</b>	<b>90</b>

### ABSTRAK

Afnan Misbachul Safly, 200202110080, 2024, **Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Dan Implikasinya Terhadap Kepastian Hukum Sengketa *Jasa Keuangan***, Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing : Dr.Musataklima,S.H.I,M.S.I

#### **Kata Kunci : Dualisme Kewenangan, Jasa Keuangan, Kepastian Hukum**

Pembentukan BPSK lebih dahulu dari pada LAPS-SJK telah menimbulkan ketidakpastian mengenai kewenangan penyelesaian sengketa. Pertanyaannya adalah apakah kewenangan penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang LAPSSJK atau apakah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan masih dapat dilakukan melalui BPSK yang kewenangannya diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK sendiri mengatur konsep konsumen dalam sektor jasa keuangan.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif (*normative legal search*), Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) serta menggunakan pendekatan historis (*historical approach*).

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya dualisme penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan adalah adanya *conflict of norm* dari UUPK, UUOJK dan UUP2SK dan adanya sikap ego sektoral yaitu belum ada kesamaan persepsi atau visi mengenai implementasi peraturan perundangundangan sebagai suatu sistem, akibatnya pelaksanaan tugas dan wewenang oleh instansi terkait tidak holistik, melainkan terfragmentasi berdasarkan kepentingan masing-masing instansi, dengan membangun instrumen hukumnya sendiri-sendiri dan bergerak masing-masing seperti kepentingan kompetisi bukan kepentingan implementasi undang-undang yang berbasas kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen. Implikasi dari dualisme kewenangan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan tersebut adalah ketidakpastian hukum formil maupun materil dalam melindungi hak-hak konsumen, yaitu hak dalam mendapatkan pelayanan advokasi yang jelas (*formal legal certainty*), dapat diprediksi (*factual legal certainty*) dan dapat diterima oleh masyarakat (*substantive legal certainty*), karena dengan tiga dimensi kepastian hukum tersebut dapat membantu supremasi hukum perlindungan konsumen.

### ABSTRACT

Afnan Misbachul Safly, 200202110080, 2024, “**The Dual Authority of Financial Service Consumer Dispute Resolution and Its Implications for Legal Certainty in Financial Service Disputes**, Thesis, Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang, Supervisor: Dr.Musataklima,S.H.I,M.S.I.”

---

**Keywords: Dualism of Authority, Financial Services, Legal Certainty.**

The establishment of BPSK ahead of LAPS-SJK has created uncertainty regarding the authority to resolve disputes. The question is whether the authority to resolve disputes is fully vested in the LAPS-SJK or whether out-of-court dispute resolution can still be conducted through BPSK, whose authority is regulated in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK). UUPK regulates the concept of consumers in the financial services sector, including banking, financing and insurance consumers.

The type of research used in this writing is normative legal research (normative legal search), the approach used in this research uses a statutory approach (statute approach), conceptual approach (conceptual approach) and uses a historical approach.

The results of this study can be concluded that the dualism of consumer dispute resolution in the financial services sector is the conflict of norms from UUPK, UUOJK and UUP2SK and the existence of sectoral ego attitudes, namely there is no common perception or vision regarding the implementation of laws and regulations as a system, as a result the implementation of duties and authorities by relevant agencies is not holistic, but fragmented based on the interests of each agency, by building their own legal instruments and moving each one like the interests of competition rather than the interests of implementing laws based on legal certainty of consumer rights. The implication of the dualism of dispute resolution authority in the financial services sector is the uncertainty of formal and material law in protecting consumer rights, namely the right to obtain advocacy services that are clear (formal legal certainty), predictable (factual legal certainty) and acceptable to the community (substantive legal certainty), because the three dimensions of legal certainty can help the supremacy of consumer protection law.

### الملخص

أفنان مصباح الصقلي، 200202110080، 2024، السلطة المزدوجية لتسوية منازعات المستهلكين بفالخدمات المالية وانعكاساتها على اليقين القانوني ف منازعات الخدمات المالية، أطروحة، قسم القانون:الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية في مالانج، المشرف: "موسى تكليمة"، م.س.

#### الكلمات المفتاحية: ازدواجية السلطة، الخدمات المالية، اليقين القانوني

وقد أدى إنشاء مكتب حماية المستهلك في كوسوف و قبل مكتب العمل والضمان الاجتماعي في كوسوفو إل خلق حالة من عدم اليقين بشأن سلطة حل المنازعات والسؤال المطروح هو ما إذا كانت سلطة حل المنازعات مخولة بالكامل إل مكتب حماية المستهلك في جمهورية كازاخستان أو ما إذا كان لا يزال من الممكن تسوية المنازعات خارج المحكمة من خلال مكتب حماية المستهلك، الذي ينظم سلطته القانون رقم 8 لعام 1999 بشأن حماية المستهلك مفهوم المستهلك في قطاع الخدمات المالية، بما في ذلك مستهلكي الخدمات UUPK ينظم قانون (UUPK).

المصرفية والتمويل والتأمين.

إن نوع البحث المستخدم في هذه الكتابة هو البحث القانوني المعياري (البحث القانوني المعياري)، ويستخدم المنهج المستخدم في هذا البحث المنهج التشريعي (المنهج التشريعي)، والمنهج المفاهيمي (المنهج المفاهيمي) ويستخدم

المنهج المقارن.

يمكن الاستنتاج من نتائج هذه الدراسة أن ازدواجية سلطة تسوية منازعات المستهلك في قطاع الخدمات المالية تتمثل في تضارب المعايير من UUPK و UUOJK و UUP2SK ووجود مواقف الأنا القطاعية، أي لا يوجد تصور أو رؤية مشتركة فيما يتعلق بتنفيذ القوانين واللوائح كمنظومة، ونتيجة لذلك فإن تنفيذ الواجبات والسلطات من قبل الوكالات ذات الصلة ليس كلياً، بل مجزأ بناءً على مصالح كل وكالة، من خلال بناء أدواتها القانونية الخاصة بها وتحريك كل منها مثل مصالح المنافسة بدلاً من مصالح تنفيذ القوانين القائمة على اليقين القانوني لحقوق المستهلك. وتتمثل الآثار المترتبة على ازدواجية سلطة تسوية المنازعات في قطاع الخدمات المالية في عدم اليقين القانوني الشكلي والمادي في حماية حقوق المستهلك، أي الحق في الحصول على خدمات الدعوة الواضحة (اليقين القانوني الشكلي)، والقابلة للتنبؤ (اليقين القانوني الواقعي) والمقبولة لدى المجتمع (اليقين القانوني الموضوعي)، لأن الأبعاد الثلاثة لليقين القانوني يمكن أن تساعد على سيادة قانون حماية المستهلك.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Terdapat dua lembaga non litigasi yang dibentuk berdasarkan peraturan pemerintah dan merupakan pengadilan khusus diperuntukan untuk menangani sengketa konsumen, yaitu; Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut (LAPS SJK).

Dua lembaga tersebut memiliki kewenangan yang sama, Kewenangan BPSK terdapat pada pasal 52 huruf (a-m) dalam UUPK yang kemudian diturunkan dalam Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan sekarang yang berada dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tertera pada huruf; a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan huruf b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Kewenangan LAPS-SJK ada berdasarkan pasal 4 POJK NO. 61 Tahun 2020 tentang LAPS-SJK yang menulis secara gamblang dan jelas pada huruf a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dan pada huruf b) Memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Pembentukan LAPS-SJK setelah dalam kurun waktu yang lama BPSK berfungsi sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen salah satunya konsumen di sektor jasa keuangan, telah menimbulkan ketidakpastian mengenai kewenangan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Pertanyaannya adalah apakah kewenangan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan sepenuhnya menjadi wewenang LAPS-SJK atau apakah penyelesaian sengketa di luar pengadilan masih dapat dilakukan melalui BPSK yang kewenangannya diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK mengatur konsep konsumen dalam sektor jasa keuangan, termasuk konsumen perbankan, pembiayaan, dan perasuransian.

Sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen, alih-alih memperkuat BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang saat ini belum mencapai efikasinya,<sup>1</sup> bukti dari efektifitas BPSK yang lemah terdapat pada banyaknya putusan BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung karena masalah kewenangan dan dianggap sebagai kewenangan LAPS-SJK, sebagai contoh pada Putusan Mahkamah Agung Nomor 172/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Lbp,<sup>2</sup> padahal wewenang BPSK terletak pada

---

<sup>1</sup> Musataklima Musataklima, *Efektivitas Penanganan Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Perspektif Politik Hukum Di Indonesia* (Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII, 2023), <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/47702>.

<sup>2</sup> “Direktori Putusan Mahkamah Agung, Nomor 172/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Lbp” accessed September 8, 2024, <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/57d6d7afb23503a88c290aad38995956.html>.

undang-undang lebih tinggi dari wewenang LAPS-SJK yang terletak pada peraturan dibawah undang-undang.

Adapun pengaduan yang dilakukan konsumen pada BPSK kota Malang sebagai contoh, dengan harapan dapat membantu proses penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan dengan jalur non litigasi, dari rentan waktu tahun 2017-2021 data yang bersumber dari rekapitulasi data pengaduan BPSK kota Malang, merangkum bahwa sengketa finance merupakan sengketa yang paling banyak diadukan; pada tahun 2017 BPSK memeriksa 15 perkara *finance*, tahun 2018 ada 16, tahun 2019 ada 32, tahun 2020 ada 32 dan pada tahun 2021 ada 8 perkara *finance*,<sup>3</sup> dalam rekapitulasi yang lebih baru diskala nasional yang bersumber dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyebutkan bahwa sengketa konsumen sektor jasa keuangan adalah yang tertinggi kedua setelah *E-Commerce*.<sup>4</sup> Meskipun sebagian besar dapat diselesaikan karena telah melewati proses pengaduan dan kemudian melalui tahap pemanggilan para pihak. Tetapi terdapat perkara *finance* yang tidak dapat diselesaikan karena dihentikannya proses pengaduan oleh BPSK, dengan alasan bahwa perkara yang diadukan bukan merupakan wewenang dari BPSK.

Penghentian pengaduan dalam proses penegakan hukum dalam lingkup perlindungan konsumen terjadi tanpa pemeriksaan terlebih dahulu terhadap

---

<sup>3</sup> Rekapitulasi data pengaduan konsumen di sekretariat BPSK kota Malang 2017-2021

<sup>4</sup> “Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN),” accessed September 8, 2024, [https://bpkn.go.id/statistik\\_pengaduan](https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan).



pemohon sehingga BPSK tidak mengetahui latar belakang dan kasus yang sebenarnya dialami oleh konsumen sebagai pemohon, padahal menurut Pasal 52 huruf f UUPK, BPSK bertugas dan berwenang melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa yang diajukan oleh konsumen<sup>5</sup>. Dengan harapan konsumen tersebut mendapatkan kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh pihak konsumen ataupun pelaku usaha,<sup>6</sup> dari skenario tersebut menyebabkan kendala dalam sistem penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.<sup>7</sup> Dikarenakan perselisihan antar wewenang kedua lembaga tersebut sehingga menggantungkan nasib para konsumen yang memiliki sengketa dengan pelaku usaha, akibatnya konsumen akan tersendat dalam memperoleh hak-haknya.

Pembentukan LAPS-SJK justru menyebabkan dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen pada sektor tersebut. Dengan adanya dualisme tersebut mengakibatkan terjadinya kendala dalam penyelesaian sengketa konsumen pada sektor jasa keuangan yang ada pada taraf sinkronisasi hukum yaitu saat dua dan atau lebih peraturan perundang-undangan yang

---

<sup>5</sup> Pasal 52 huruf f Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>6</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoretis Dan Perkembangan Pemikiran*, Cet. 1 (Banjarmasin: FH Unlam Press bekerjasama dengan Penerbit Nusamedia, 2008), 121.

<sup>7</sup> Ahmad Wahidi, Mustaklima Mustaklima, and Nur Jannani, "The Authority of Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) and Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) in Consumer Dispute Resolution," *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 23, no. 1 (March 29, 2023): 94, <https://doi.org/10.30641/dejure.2023.V23.87-100>.

kedudukannya sederajat dan mengatur bidang yang sama dalam rangka peyelarasan dan penyelerasian.<sup>8</sup>

Kewenangan kedua lembaga tertera pada peraturan perundang-undangan yang memiliki kekuatan berbeda berdasarkan hierarki perundang-undangan maka kedudukan kedua wewenang tersebut dapat diukur menggunakan metode taraf sinkronisasi hukum. terindikasi adanya *conflict of norm* tersebut dapat menyebabkan dualisme kewenangan yang kemudian berimplikasi terhadap kepastian hukum, sehingga untuk mengatasi hal ini, digunakan prinsip-prinsip seperti asas hierarki untuk sinkronisasi vertikal dan asas "*lex superior derogate legi inferiori*"<sup>9</sup> serta asas "*lex specialis derogate lex generalis*" untuk sinkronisasi horizontal.<sup>10</sup>

Kehadiran LAPS SJK ini kemudian disinyalir sebagai bentuk *lex specialis* dari BPSK untuk menangani sengketa secara khusus antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan konsumen sektor jasa keuangan<sup>11</sup>. Tetapi juga BPSK dapat digambarkan sebagai bentuk *lex posterior* dari LAPS-SJK.

---

<sup>8</sup> Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah, "Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Tentang Penanaman Modal" (2022), 20.

<sup>9</sup> Agus Suwandono and Deviana Yuanitasari, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, no. 1 (September 25, 2016): 16, <https://doi.org/10.23920/jbmh.v1n1.2>.

<sup>10</sup> Soegiyono, "Pentingnya Harmonisasi Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan," *Pusat Pengkajian Dan Informasi Kedirgantaraan Lembaga Penerbangan Dan Antariksa Nasional*, n.d., 4.

<sup>11</sup> Tamiarisa Amanda Fasa Rambe et al., "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan," *Locus Journal of Academic Literature Review*, June 23, 2022, 11, <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i2.57>.

Pembentukan LAPS-SJK tampaknya bermaksud untuk mengurangi otoritas BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen, terutama sengketa antara konsumen dan perusahaan jasa keuangan. Hingga saat ini, banyak konsumen sektor jasa keuangan masih menggunakan BPSK dari pada LAPS SJK; ini menunjukkan bahwa tujuan awal pembentukan lembaga tersebut belum tercapai, dan malah menyebabkan dualisme dalam penyelesaian sengketa antara konsumen sektor tersebut<sup>12</sup>.

Penelitian ini kemudian akan menganalisis bagaimana seharusnya kewenangan dari lembaga penegakan hukum diluar pengadilan berjalan beriringan dan memberikan hak-hak yang pasti kepada konsumen, tanpa membuat konsumen terombang-ambing dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan bantuan hukum yang sebenarnya sangat dibutuhkan oleh konsumen dalam penyelesaian sengketa, dari tujuan penelitian diatas maka penelitian ini penting untuk dilakukan agar para konsumen mendapatkan hak-haknya bukan hanya dari pelaku usaha tetapi juga dari para penegak hukum. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan sumbangan berharga bagi perdebatan hukum dan upaya-upaya reformasi yang mungkin diperlukan untuk menjaga prinsip hukum di dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

---

<sup>12</sup> Andryawan Andryawan, "Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan," *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni* 1, no. 2 (February 1, 2018): 481, <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v1i2.1469>.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis berniat untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang subjek dalam karya hukum berjudul “DUALISME KEWENANGAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN JASA KEUANGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPASTIAN HUKUM SENGKETA JASA KEUANGAN”

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah yang diangkat dalam penelitian ini mengenai dua hal berikut.

1. Bagaimana dualisme kewenangan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan ditinjau dari prinsip *lex superior derogat legi inferiori* ?
2. Bagaimana implikasi dari dualisme penyelesaian sengketa jasa keuangan terhadap kepastian hukum perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk.

1. Mengetahui bagaimana dualisme kewenangan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan ditinjau dari prinsip *lex superior derogat legi inferiori*.
2. Mengetahui implikasi dari dualisme pengaturan penyelesaian sengketa keuangan konsumen di sektor jasa keuangan terhadap kepastian hukum perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Selain memiliki beberapa tujuan di atas, penelitian ini juga memiliki manfaat, yaitu diantaranya :

### **1. Manfaat Teoritis**

Pengembangan Teori Hukum Perlindungan Konsumen: Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori hukum perlindungan konsumen, terutama dalam mengatasi isu-isu yang timbul akibat perkembangan wewenang. Ini bisa membantu dalam merumuskan kerangka kerja hukum yang lebih sesuai dengan realitas sosial dan hak konsumen saat ini.

### **2. Manfaat Praktis**

Perlindungan Konsumen yang Lebih Baik: Hasil penelitian ini dapat membantu dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen. Rekomendasi dari penelitian ini dapat membantu dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan adil. Klarifikasi hukum bagi konsumen: Penelitian ini dapat memberikan kejelasan hukum bagi konsumen.

Potensi Penyelesaian Sengketa yang Lebih Adil: Dengan pemahaman yang lebih baik tentang isu-isu hukum yang muncul, penelitian ini dapat membantu dalam menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adil bagi konsumen yang menghadapi situasi seperti ini.

### **E. Definisi Operasional**

Pengertian dari variable yang peneliti gunakan dalam judul Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Dan Implikasinya Terhadap Kepastian Hukum Sengketa Jasa Keuangan. perlu dijabarkan dengan terang dan jelas dibagian definisi operasional sebagai berikut:

## 1. Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa

Pengertian dualisme menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah paham bahwa dalam kehidupan ini ada dua prinsip yang saling bertentangan (seperti ada kejahatan, ada terang ada gelap) atau keadaan bermuka dua, yaitu satu sama lain saling bertentangan atau tidak sejalan<sup>13</sup>.

Menurut undang-undang nomor 30 tahun 2014 pasal 1 angka 6 kewenangan pemerintah yang selanjutnya, kewenangan mengacu pada otoritas yang dimiliki oleh badan, pejabat pemerintah, atau penyelenggara negara lainnya untuk bertindak dalam domain hukum publik..<sup>14</sup>

Kewenangan tidak hanya mencakup hak untuk melakukan sesuatu atau menahan diri dari tindakan, yang merupakan esensi dari kekuasaan. Kewenangan lebih luas; ia menggabungkan hak-hak tersebut dengan kewajiban-kewajiban tertentu. Dalam konteks kewenangan horizontal, ini berarti memiliki kekuasaan yang digunakan untuk mengelola pemerintahan dengan cara yang tepat dan efektif. Sementara itu, kewenangan vertikal mengacu pada kemampuan untuk mengatur pemerintahan sesuai dengan struktur hukum dan administratif negara, memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan dalam kerangka yang teratur dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Dendy Sugeno, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2012), 344.

<sup>14</sup> “Undang-undang (UU) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan,” Pub. L. No. 30 (2014), <https://peraturan.bpk.go.id/Download/28023/UU%20Nomor%2030%20Tahun%202014.pdf>.

<sup>15</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Ed. 1. Cet. 1. (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002), 72.

## **2. Sengketa Konsumen Jasa Keuangan**

Pengertian sengketa menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /Pojk.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan; Sengketa adalah perselisihan antara konsumen dan PUJK yang telah diselesaikan melalui proses pengaduan PUJK. Sengketa disebabkan oleh kegagalan PUJK untuk memenuhi perjanjian dan dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan judul dan rumusan masalah, penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian hukum. normatif<sup>16</sup> (*normatif legal search*), yaitu tepatnya, studi hukum yang mempelajari hukum yang digunakan oleh masyarakat sebagai standar atau kebiasaan. yang berkaitan dengan perbedaan antara kewenangan penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan dan dampak yang ditimbulkannya terhadap kepastian hukum sengketa jasa keuangan.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang menelaah semua per-undang-undangan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang

---

<sup>16</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, ed. 1, cet.4, metode penelitian hukum dasar-dasar ilmu hukum (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), 31.

sedang diteliti,<sup>17</sup> yaitu adanya dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan kemudian menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*)<sup>18</sup> serta menggunakan pendekatan historis (*historical approach*)<sup>19</sup>, Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah latar belakang apa yang dipelajari dan perkembangan pengaturan mengenai isu yang dihadapi yang terkait dalam penelitian ini yaitu mengenai peraturan penyelesaian sengketa konsumen.

### 3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Penelitian hukum normatif juga dikenal sebagai studi hukum doktrinal.. Dalam penelitian hukum doktrinal,<sup>20</sup> umumnya disepakati bahwa bahan dasar yang diperlukan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum tersier termasuk peraturan perundang-undangan dan literatur yang mendukung masalah yang dibahas.

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Bahan-bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundangundagn, risalah resmi, putusan pengadilan dan dokumen resmi Negara;

---

<sup>17</sup> Ika Atikah, *Metode Penelitian Hukum* (Penerbit Haura Utama, 2022), 55.

<sup>18</sup> Isharyanto, *Teori Hukum: Suatu Pengantar dengan Pendekatan Tematik* (Yogyakarta: Penerbit WR, 2016), 71, [https://library.uicm.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=2113](https://library.uicm.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2113).

<sup>19</sup> Ika Atikah, *Metode Penelitian Hukum* (Penerbit Haura Utama, 2022), 60.

<sup>20</sup> Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum : paradigma, metode, dan dinamika masalahnya*, Cet. 1 (Pasar Minggu, Jakarta: Elsam : HuMa, 2002), 147–60.



- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia,
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan
- 4) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 5) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/Pojk.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
- 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Terdiri dari bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang menjelaskan bahan hukum primer. Bahan seperti buku, jurnal, skripsi, naskah akademik, makalah, dan pendapat pakar hukum termasuk dalam kategori ini.

### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan-bahan yang memiliki informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder, serta bahan-bahan non-hukum yang memerlukan pertimbangan khusus dalam penelitian hukum, seperti kamus, artikel, dll. yang relevan dengan penelitian ini.<sup>21</sup>

## **4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum**

Penelitian kepustakaan—penelitian kepustakaan berarti membaca, mengutip, dan mempelajari peraturan perundangundangan atau peraturan yang relevan. Metode pengumpulan data dan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelusuran kepustakaan,<sup>22</sup> dalam konteks penelitian ini yaitu hierarki peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yaitu; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, dan UndangUndang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan.

## **5. Metode Pengolahan Bahan Hukum**

Dalam analisis bahan hukum, pendekatan kualitatif menekankan analisis poses dari proses berpikir induktif. Ini berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dan secara konsisten terjadi. Metode ini

---

<sup>21</sup> Jonaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris* (Prenada Media, 2018).

<sup>22</sup> Amiruddin and Zaial Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, revisi (Rajawali Pers, 2018).

menggunakan peraturan perundang-undangan, teori dan konsepsi, para ahli, dan logika untuk menilai gejala hukum tanpa menggunakan alat ukur.<sup>23</sup>

### **G. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan tinjauan kepustakaan terlebih dahulu agar hasil dari penelitian ini mempunyai tolak ukur dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya tentunya dengan relevansi antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu, selain berangkat dari penelitian sebelumnya penelitian terdahulu penulis tambahkan untuk menjadi pertimbangan pada hasil dari penelitian ini, berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan penulis lakukan:

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Atika Ismail dan Eni Suarti (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan di Indonesia”<sup>24</sup> Penelitian ini bersifat deskriptif normatif yang menggunakan data sekunder dan pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan model interaktif. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama mengkaji tentang LAPS, Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah

---

<sup>23</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram University Press, n.d.), 127.

<sup>24</sup> Atika Ismail and Eni Suarti, “Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia,” *Sol Justicia* 4, no. 1 (August 28, 2021): 34–39, <https://doi.org/10.54816/sj.v4i1.333>.

Penelitian sebelumnya memfokuskan titik kajian kepada LAPS dan keterkaitannya dengan lembaga ekonomi di Indonesia sedangkan penelitian ini mengkaji dampak dari keberadaan LAPS terhadap lembaga lain dengan wewenang serupa yaitu BPSK .

2. Penelitian Bruce Anzward (2019) yang berjudul “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasca Lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan”.<sup>25</sup> Bruce Anzward menulis penelitian ini dengan metode sistematis untuk memperoleh pengetahuan, suatu alat untuk memperoleh pengertian tentang dunia yang masih belum seberapa dipahami dan dimengerti, Sama-sama mengkaji tentang dualism penyelesaian sengketa. Bruce mengkaji wewenang antara BPSK dan spesifik LAPSPI sedangkan penelitian ini mengkaji LAPS secara general.
3. Andryawan (2017) yang berjudul “Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan”<sup>26</sup>.. penelitian ini deskriptif analisis yang bersifat kualitatif dengan jenis penelitian yuridis normatif. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Andryawan dengan judul diatas berfokus kepada kewenangan dan fungsi di antara kedua lembaga dan ini merupakan persamaan dari penelitian ini, dengan perbedaan tentang potensi masalah yang akan terjadi seperti pengaturan layanan penyelesaian sengketa

---

<sup>25</sup> Bruce Anzward, Wahyu Tri Yuliana, and Merina Kencana, “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasca Lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa,” *Jurnal de Jure* 11 (2019).

<sup>26</sup> Andryawan, “Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.”

implikasi terhadap kepastian hukum penyelesaian sengketa antara BPSK dan LAPS .

4. Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, Yussy A. Mannas (2020) “Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)”. Penelitian terdahulu ini menjelaskan bahwa ada dua lembaga non litigasi dibawah naungan kementerian yang berbeda, BPSK dibawah naungan kementerian lembaga kementerian dan perdagangan dan LAPS dibawah naungan Kementerian keuangan lembaga dua-duanya merupakan lembaga penyelesaian sengketa alternatif, LAPS dibentuk berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dengan ini LAPS menciptakan ruang lingkup baru dalam hal penyelesaian sengketa konsumen yaitu perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Sedangkan penelitian ini dibangun atas dasar keresahan konsumen kredit dimana kendaraan tersebut dipakai untuk pekerjaan sebagai ojek, sehingga yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Titian Dkk adalah permasalahan kewenangan lembaga penyelesaian sengketa yaitu BPSK dengan fokus tempat penelitian pada BPSK Malang, penulis memasukan penelitian Titin Dkk dalam penelitian terdahulu dalam penelitian ini untuk menjadi pertimbangan atas wewenang agar mengetahui lembaga non litigasi mana yang dapat

menyelesaikan sengketa pada kasus yang tertera pada latar belakang penelitian ini<sup>27</sup>.

**Tabel 1. 1 Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Atika Ismail dan Eni Suarti (2021) <i>“Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan di Indonesia)”</i>	1) Bagaimana kedudukan LAPS terhadap kinerja OJK? 2) Apakah LAPS terkait dengan Pembangunan ekonomi di Indonesia?	Studi ini menunjukkan bahwa konsumen dan LJK akan lebih yakin tentang sengketa dengan LAPS.	Sama-sama mengkaji tentang perlindungan konsumen pada penyelesaian sengketa di LAPS-SJK	Penelitian sebelumnya memfokuskan titik kajian kepada LAPS dan keterkaitannya dengan pembangunan ekonomi di Indonesia sedangkan penelitian ini mengkaji dampak dari keberadaan LAPS terhadap lembaga lain dengan wewenang serupa yaitu BPSK

<sup>27</sup> Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, and Yussy Mannas, “Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps),” *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (January 30, 2020): 94–105, <https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>.

2.	Bruce Anzward (2019) yang berjudul “ <i>Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasca Lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan</i> ”.	Bagaimana eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasca lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia ?	Meskipun LAPSPI berfokus pada penyelesaian sengketa perbankan dan berada di bawah pengawasan OJK, ini tidak secara langsung mengurangi peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang lebih luas dalam ruang lingkup barang dan jasa. Eksistensi BPSK tetap relevan di masa depan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di berbagai sektor, termasuk perbankan.	Sama-sama mengkaji tentang keberadaan LAPS	Bruce mengkaji wewenang antara BPSK dan spesifik LAPSPI sedangkan penelitian ini mengkaji LAPS secara general
----	--	---	---	--	---

3.	Andryawan (2017) yang berjudul <i>“Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan”</i>	<p>1) Apakah pembentukan LAPS-SJK ini seolah-olah ingin mengurangi kewenangan dari BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen?</p> <p>2) Bagaimana kondisi demikian dapat menimbulkan dualisme penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan</p>	<p>Kondisi ini menimbulkan dualisme dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha jasa keuangan dapat mengajukan gugatan baik ke BPSK maupun ke LAPSSJK. Selain itu, kondisi ini tidak memberikan kepastian hukum, yang merupakan tujuan utama hukum di negara-negara yang menganut sistem hukum sivil (termasuk Indonesia).</p>	<p>Sama-sama mengkaji tentang kewenangan kedua lembaga penyelesaian sengketa</p>	<p>Perbedaan tentang potensi masalah yang akan terjadi seperti pengaturan layanan penyelesaian sengketa meliputi prosedur, biaya dan jangka waktu penyelesaian sengketa antara BPSK dan LAPS-SJK perbedaan tentang potensi masalah yang akan terjadi seperti pengaturan layanan penyelesaian sengketa meliputi prosedur, biaya dan jangka waktu penyelesaian sengketa antara BPSK dan LAPS-SJK</p>
----	---	---	--	--	--



4.	Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, Yussy A. Mannas (2020) <i>“Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)”</i> .	1) Perbedaan kewenangan penyelesaian sengketa konsumen pada lembaga pembiayaan antara BPSK dengan LAPS-SJK	Hasil penelitian menunjukkan BPSK berwenang menyelesaikan sengketa konsumen, namun putusannya sering dibatalkan Mahkamah Agung untuk kasus lembaga pembiayaan. Kewenangan LAPS-SJK, terutama BMPPVI, diatur dalam POJK 1/2014.	Membahas sengketa konsumen lembaga pembiayaan	Fokus terhadap tumpeng tindih kewenangan antara BPSK dan LAPS-SJK
----	--	--	--	---	---

## H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab, dengan setiap bab terdiri dari subbab yang saling berkaitan sebagaimana yang diuraikan berikut:

**BAB I**, Pendahuluan, dalam pendahuluan penelitian ini berisi latar belakang, rumusan masalah, dilanjutkan dengan tujuan penelitian yang membahas tujuan penelitian dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, lalu manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

**Bab II**, Kajian Pustaka, mencakup Sub bab tentang penelitian terdahulu dan Kerangka Teori atau Landasan Teori. Penelitian terdahulu mencakup beberapa

penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan dan kemiripan dengan penelitian saat ini. Serta kerangka teori yang memuat uraian tentang hukum ekonomi syariah yang mencakup prinsip-prinsip mu'amalah.

**BAB III**, Metode Penelitian, mencakup tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi, dan sumber data primer ataupun sekunder, serta metode pengumpulan data dan metode pengolahan data.

**BAB IV**, Hasil Penelitian dan Pembahasan, Pada bab ini merupakan hasil yang ditemukan peneliti serta pembahasan yang telah diuraikan tentang dan Dualisme Kewenangan antara BPSK dan LAPS-SJK. Tujuannya untuk menjawab rumusan masalah yang ditentukan oleh penulis sebelumnya.

**Bab V**, Penutup, yang merupakan bab terakhir dari penelitian ini, mencakup kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan peneliti. Kesimpulan ini berfungsi sebagai poin-poin titik pijak saran kedepannya dan untuk penelitian yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Perlindungan Konsumen**

##### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen mencakup seluruh aturan dan peraturan yang mengatur hak dan tanggung jawab konsumen serta produsen yang timbul dalam upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan, sambil mengatur berbagai tindakan yang bertujuan untuk memastikan perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini mencakup semua transaksi jualbeli, termasuk transaksi dengan sistem kredit.

Meskipun dalam transaksi yang tidak melibatkan pertemuan fisik, konsumen tetap memiliki hak untuk menerima produk sesuai dengan deskripsi sebelumnya atau sesuai dengan janji yang telah diberikan. Dasar memberikan perlindungan hukum bagi konsumen berangkat karena mengingat bahwa posisi konsumen yang lemah berada di bawah pelaku usaha (bargaining position) oleh karena itu peraturan-peraturan dibentuk agar menjaga langkah para pelaku usaha agar tidak melangkah terlalu jauh dan memperlakukan konsumen hanya sebagai sumber keuntungan saja. Karena setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum yang wajib

diberikan oleh negara, dan salah satu perlindungan hukum yang wajib diberikan negara adalah perlindungan konsumen<sup>28</sup>..

Untuk definisi konsumen sendiri dalam penelitian ini ada dua penjelasan mengenai pengertian konsumen secara umum yang tertera di UU No 8 Tahun 1999 tentang UUPK pasal 1 angka 2 yang berbunyi “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.<sup>29</sup>” Dan pengertian konsumen menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 1 angka 3 yang berbunyi “Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang undangan di sektor jasa keuangan.<sup>30</sup>”

## 2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Berikut adalah beberapa peraturan yang menjadi dasar kepastian hukum bagi konsumen adalah sebagai berikut<sup>31</sup>;

---

<sup>28</sup> Renata Christha Auli, “Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya,” *Hukum Online* (blog), July 26, 2022, [https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumencakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c#\\_ftn1](https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumencakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c#_ftn1).

<sup>29</sup> Pasal 1 angka 2 “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

<sup>30</sup> Pasal 1 angka 3 POJK 6 - 07 - 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

<sup>31</sup> Tim Hukumonline, “Asas Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungannya,” *Hukum Online* (blog), May 22, 2024.

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

### 3. Hak-hak Konsumen

Hak-hak konsumen memiliki berbagai asas yang menjadi prinsip bagi perlindungan konsumen, jika tanpa adanya tidak ada asas hukum yang jelas, konsumen dapat menjadi rentan terhadap praktik bisnis yang merugikan, penipuan, atau eksploitasi. Tanpa pedoman yang mengatur perlindungan, konsumen mungkin tidak memiliki mekanisme hukum yang efektif untuk menyelesaikan sengketa atau memperoleh ganti rugi terkait produk atau jasa yang telah mereka beli. Oleh karena itu asas- asas yang melandasi hak-hak konsumen dalam memperoleh perlindungan konsumen adalah sebagai berikut;

- a. Asas manfaat (*Benefit Principle*)
- b. Asas keadilan (*Fairness Principle*)
- c. Asas keseimbangan (*Balancing Principle*)
- d. Asas keamanan dan keselamatan (*Safety and Security Principle*)
- e. Asas kepastian hukum (*Legal Certainty Principle*)

Dengan adanya asas-asas tersebut maka menjadi landasan produk hukum yang mengikat hak dan kewajiban sebagai konsumen, diatur dalam Pasal 4 angka 5 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut;

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>32</sup>

Adapun hak-hak konsumen dalam lingkup konsumen Lembaga Jasa Keuangan yang tertera pada Penjelasan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /Pojk.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Pasal 2 huruf e yang berbunyi "Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa

---

<sup>32</sup> Pasal 4 angka 5 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

yang efektif dan efisien” artinya konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan dan menyelesaikan sengketa, termasuk perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan pengaduan hingga penyelesaian sengketa dengan biaya yang terjangkau.<sup>33</sup>

## **B. Teori Kepastian Hukum**

### **1. Pengertian Kepastian Hukum**

Kepastian hukum (*Certainty in law*) menurut Humberto Ávila adalah suatu konsep yang menggambarkan tingkat kepastian hukum yang dapat dicapai dalam suatu sistem hukum. Dalam bukunya yang berjudul *Certainty in law*, Ávila mengkaji unsur-unsur struktural dari kepastian hukum, mulai dari definisi, landasan, dimensi, kekuatan normatif, hingga efikasi kepastian hukum, dengan menggunakan metode analitis dan fungsional. Ávila juga memberikan banyak contoh dari putusan-putusan hukum untuk mendukung setiap tesis yang diajukan. Menurut Ávila, kepastian hukum bukanlah suatu hal yang statis, tetap, atau mudah diprediksi, melainkan suatu hal yang inovatif, holistik, dan mendalam<sup>34</sup>.

Menurut Joha Raitio dalam bukunya *The Principle of Legal Certainty in EC Law* tentang Prinsip Kepastian Hukum dalam Hukum Uni Eropa (UE), kepastian hukum merupakan asas umum yang mengikat lembaga-lembaga UE dan negara-negara anggota.. Dengan demikian, Raitio menyoroti pentingnya

---

<sup>33</sup> Pasal 2 huruf e “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /Pojk.07/2020”, 4.

<sup>34</sup> Humberto Ávila, *Certainty in Law*, vol. 114, Law and Philosophy Library, 2215–0315 (Switzerland: Springer Dordrecht), accessed January 29, 2024, <https://doi.org/10.1007/978-3-319-33407-3>.

prinsip-prinsip ini dalam konteks kepastian hukum menegaskan keterkaitan antara norma hukum, supremasi hukum, asas umum, dan perlindungan hak asasi manusia.<sup>35</sup>

## 2. Tujuan Kepastian Hukum

Kepastian hukum merupakan perangkat hukum negara yang mampu menjamin hak dan kewajiban warga negara. Kepastian hukum memastikan bahwa norma-norma hukum disusun dan dipublikasikan secara pasti, sehingga tidak menciptakan keraguan atau multitafsir. Dengan demikian, konflik atau kontradiksi dalam norma-norma masyarakat dapat dihindarkan. Kepastian hukum juga memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas hukum yang berlaku dalam suatu pemerintahan, serta berdampak pada sektor sosial dan ekonomi, dengan adanya visi di atas oleh karena itu misi yang harus di capai adalah;

- a. Menciptakan ketertiban dan keteraturan dalam masyarakat.
- b. Meningkatkan ketaatan subjek hukum terhadap peraturan perundangundangan yang berlaku.
- c. Memastikan hak dan kewajiban warga negara tunduk pada hukum yang berlaku dan membatasi kekuasaan negara agar tidak sewenangwenang.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Juha Raitio, *The Principle of Legal Certainty in EC Law*, 1st ed., Law and Philosophy Library 2215–0315 (Springer Dordrecht), 347, accessed January 29, 2024, <https://doi.org/10.1007/978-94-017-0353-6>.

<sup>36</sup> Linda Yulita, “Kepastian Hukum; Pengertian, Tujuan,Asas dan Contoh,” *Hotelier* (blog), accessed January 1, 2024, <https://hotelier.id/studi/kepastian-hukum/>.



### **3. Macam Macam Kepastian Hukum**

Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum terbagi menjadi dua aspek yang saling terkait. Pertama, "Kepastian Hukum oleh Karena Hukum," menjamin keadilan dan kegunaan hukum dengan menekankan nilai-nilai keadilan dan konsistensi. Kedua, "Kepastian Hukum dalam atau dari Hukum," menunjukkan bahwa hukum harus jelas dan tidak ambigu, menjelaskan pentingnya ketegasan dan konsistensi dalam penerapan hukum. Dengan demikian, kepastian hukum tidak hanya melibatkan kesesuaian hukum dengan nilai-nilai keadilan, tetapi juga memastikan ketegasan dan konsistensi dalam ketentuan hukum.

### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Pada Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan Ditinjau Dari Prinsip *Lex Superior Derogat Legi Inferiori***

Keberadaan BPSK yang secara nomenklatur sudah merupakan badan dengan tugas dan wewenang menyelesaikan sengketa konsumen kemudian diintervensi dengan keberadaan LAPS-SJK yang tugas dan wewenang serupa sehingga terjadi tumpang tindih wewenang antara keduanya.<sup>37</sup>

Sampai saat ini BPSK masih berwenang menerima pengaduan sengketa konsumen jasa keuangan dan tidak ada peraturan dengan fungsi membatasi wewenang antara kedua lembaga tersebut sehingga terjadi dualisme kewenangan penyelesaian sengketa yang masing-masing memiliki dasar hukum, BPSK dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan LAPS-SJK dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

---

<sup>37</sup> Rambe et al., “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan,” 110.

Untuk mengidentifikasi adanya dualisme kewenangan antara LAPS-SJK dan BPSK maka perlu diketahui latar belakang pembentukannya agar dapat dipahami urgensi dan relevansi dari pelaksanaan kedua lembaga tersebut, Hal ini relevan mengingat bahwa kedua lembaga tersebut beroperasi dalam wilayah kewenangan yang sama dalam hal penyelesaian sengketa konsumen disektor jasa keuangan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk secara efektif melindungi hak-hak konsumen dan memastikan keadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen disektor jasa keuangan.

### **1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

BPSK adalah kependekan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan juga melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku,<sup>38</sup> oleh pelaku usaha, didalam UUPK nomor 8 tahun 1999 definisi BPSK tertera pada pasal 1 angka 11 yang berbunyi “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>39</sup>” Dan dalam penjelasan pasal tersebut menjelaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan professional.

---

<sup>38</sup> I Gede Ferry Yasa and Zainal Asikin, “Tinjauan Yuridis Penggunaan Klausula Baku Pada Perjanjian Dalam Rangka Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Commerce Law* 3, no. 1 (June 2023), : <http://journal.unram.ac.id/index.php/commercelaw>.

<sup>39</sup> Pasal 1 angka 11 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tertera dalam pasal 52 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang

Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK,<sup>40</sup> yaitu;

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>40</sup> Haerani and Irma Istihara Zain, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menangani Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Setelah Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)," *UnizarLawReview* 4, no. 2 (December 2021), <http://dx.doi.org/10.53726/ulr.v4i2.464>.

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- 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 perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>41</sup>

Metode Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan 3 cara, tergantung pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.<sup>42</sup>

- a. Jika para pihak memilih konsiliasi, BPSK hanya bertindak sebagai fasilitator mempertemukan para pihak, mendamaikan secara pasif.
- b. Jika para pihak memilih mediasi, maka BPSK hanya berfungsi sebagai fasilitator untuk mempertemukan para pihak, membantu mereka

---

<sup>41</sup> Pasal 52 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>42</sup> Nedi Rinaldi, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Payakumbuh Terhadap Sengketa Konsumen," *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)* 4, no. 2 (March 28, 2019): 321, <https://doi.org/10.33760/jch.v4i2.138>.

mendamaikan, memberikan rekomendasi, dan menjelaskan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha jika mereka memilih mediasi. BPSK tidak memiliki wewenang untuk menentukan jenis dan jumlah ganti rugi; namun, BPSK harus memberikan kontribusi yang seimbang kepada para pihak yang bersengketa. Jika ada kesepakatan atau perdamaian yang dicapai antara dua pihak, itu ditulis dalam surat perjanjian perdamaian yang ditandatangani oleh kedua pihak yang bersangkutan dan divalidasi oleh Majelis BPSK dalam bentuk Surat Keputusan BPSK..

- c. Dalam kasus di mana pihak menggunakan arbitrase, hakim konsumen memilih dari salah satu unsur konsumen yang ada di BPSK, dan hakim pelaku usaha memilih hakim ketiga dari unsur pemerintah, yang akan bertindak sebagai ketua majelis. Karena para pihak telah menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa konsumen kepada Majelis BPSK, putusan BPSK adalah yang menentukan bentuk dan besarnya ganti rugi.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan berdasarkan prinsip cepat, murah dan sederhana. Waktu yang diperlukan untuk mengambil keputusan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari terhitung sejak pengaduan konsumen diterima secara benar dan lengkap oleh sekretariat BPSK.<sup>43</sup> Dan para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14

---

<sup>43</sup> Febry Chrisdanty, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)," *Jurnal Magister Hukum Perspektif* 11, No. 2 (January 28, 2021): 56, <https://doi.org/10.37303/Magister.V11i2.9>.

(empat belas) hari kerja, terhitung sejak pemberitahuan putusan Majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.<sup>44</sup>

Latar belakang Permendag no 72 Tahun 2020 tentang BPSK adalah dikeluarkannya Kepmenperindag no 350/Mpp/Kep/12/2001 adalah dalam rangka pelaksanaan pasal 53 dan pasal 54 UUPK<sup>38</sup> dan tindak lanjut dari Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan BPSK. Salah satu alasan penetapan UUPK No 8 Tahun 1999 adalah untuk mendukung pembangunan perekonomian nasional melalui pertumbuhan industri sehingga dapat menghasilkan berbagai barang dan jasa yang dilengkapi dengan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dan sekaligus memastikan bahwa barang dan jasa yang dibeli dapat dibeli tanpa mengakibatkan kerugian bagi konsumen..<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Dr Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bpsk* (Unissula Press, 2019), 32. <sup>38</sup> UUPK No 8 Tahun 1999 Pasal 53: Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri. Pasal 54: (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis. (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat. (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

<sup>45</sup> UUPK No 8 Tahun 1999 Menimbang; (1) bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945; (2) bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen; (3) bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar; (4) bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab; (5) bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai; (6) bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga

UUPK melahirkan beberapa peraturan pelaksana mengenai BPSK sejak 2001 yang seiring perkembangan hukum mengenai perlindungan konsumen peraturan-peraturan tersebut terus diperbarui dengan dicabut peraturan sebelumnya dan ditetapkannya aturan yang baru sehingga yang dapat menjadi acuan BPSK saat ini adalah Permendag No. 72 Tahun 2020.

Permendag No. 72 Tahun 2020 mengatur terkait peraturan pelaksana BPSK. Lingkup pengaturan BPSK dalam Permendag No. 72 Tahun 2020 meliputi pembentukan dan pendaftaran BPSK, tugas dan wewenang, keanggotaan BPSK, sekretariat BPSK, pendanaan, pembinaan dan pengawasan, evaluasi, dan pelaporan BPSK.

Pasal 1 angka 5 Permendag No. 72 Tahun 2020 mengatur bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Pada pasal 4 ayat (1) mengatur bahwa BPSK dibentuk berdasarkan keputusan gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi dan pemberhentikan anggota BPSK ditetapkan pula dengan keputusan gubernur sebagaimana diatur dalam Pasal 22. Pasal 9 ayat (2) tertulis tugas dan wewenang BPSK. Pasal 10 ayat (1) mengatur bahwa keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Pasal 26 mengatur bahwa BPSK dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat BPSK.<sup>46</sup>

---

tercipta perekonomian yang sehat; (7) bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

<sup>46</sup> Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.



Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen berkaitan erat dengan penyelesaian masalah perselisihan yang salah satu caranya dapat diselesaikan melalui BPSK ini. Dengan demikian, dalam rangka perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan harus memperhatikan terkait peraturan teknis dalam Permedag 72 Tahun 2020 apabila terjadi perselisihan dalam perlindungan konsumen.

## **2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)**

Seperti halnya dengan BPSK, LAPS-SJK adalah lembaga yang berwenang menangani penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa alternatif adalah metode penyelesaian sengketa yang efektif dan damai yang menguntungkan semua pihak yang bersengketa.<sup>47</sup>

LAPS-SJK berasal dari dibentuknya POJK Nomor 61 /POJK.07/2020 tentang LAPS-SJK memiliki sejarah yang panjang, berinduk dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang.

---

<sup>47</sup> Tauhiddah, Azheri, and Mannas, “Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps).”

Kemudian lahir OJK atas amanat dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, dalam UU no 21 tahun 2011 tentang OJK tersebut menyebutkan dalam pasal 31 bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan,<sup>48</sup> sehingga terbentuklah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang saat ini sudah diganti menjadi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /Pojk.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UUOJK), tujuan utama pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah untuk membangun sektor jasa keuangan yang stabil, berkelanjutan, dan selaras dengan perlindungan konsumen dan masyarakat. Tujuan pembentukan OJK sebagaimana diatur dalam pasal 4 UU OJK, yaitu agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:

- a. Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>49</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan pasal 4 POJK NO. 61 Tahun 2020 tentang LAPS-SJK menulis secara gamblang dan jelas bahwasannya LAPS-SJK berwenang untuk;<sup>50</sup>

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. Memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- c. Melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- d. Membuat peraturan dalam rangka penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- e. Melakukan kerja sama dengan lembaga/instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional; dan
- f. Melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS Sektor Jasa Keuangan.<sup>51</sup>

Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS ada beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Mediasi

Metode penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan, proses penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (mediator) dikenal sebagai mediasi. Pasal 1 ayat (5) PBI Nomor 8/5/PBI/2006 menyatakan bahwa;<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /Pojk.07/2020.

<sup>51</sup> Andrew Michael Ginting, Naufal Ramadhan, And Cheryl Patriana Yuswar, “Perbandingan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan,” *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 22, No. 1 (May 14, 2024): 46, <https://doi.org/10.56444/Hdm.V22i1.4565>.

<sup>52</sup> Pasal 1 ayat (5) Peraturan BI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Mediasi didefinisikan sebagai proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga (mediator) untuk membantu para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan secara sukarela tentang sebagian atau seluruh masalah yang disengketakan.<sup>53</sup>

b. Arbitrase

Arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.<sup>54</sup> Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur aturan arbitrase secara nasional.<sup>55</sup>

c. Pendapat Mengikat

Permintaan yang diajukan oleh para pihak dalam suatu perjanjian untuk memberikan pendapat yang mengikat (binding opinion) mengenai suatu masalah yang berkaitan dengan perjanjian tersebut, seperti:

- 1) Penafsiran ketentuan yang kurang jelas;
- 2) Penambahan atau perubahan pada ketentuan yang berhubungan dengan timbulnya keadaan baru;
- 3) Dan lain-lain mengenai hubungan hukum tertentu dari suatu

---

<sup>53</sup> “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 Tentang Peraturan Dan Acara Mediasi,” Pub. L. No. Nomor Per-01/Laps-Sjk/I/2021 Tentang Peraturan Dan Acara Mediasi (2021).

<sup>54</sup> “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 02 Tentang Peraturan Dan Acara Arbitrase,” Pub. L. No. Nomor Per-02/Laps-Sjk/I/2021 Tentang Peraturan Dan Acara Arbitrase (2021).

<sup>55</sup> Ismail and Suarti, “Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia,” 39.

perjanjian.<sup>56</sup>

Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Haruslah efisien dari segi waktu;
- 2) Haruslah hemat biaya;
- 3) Haruslah dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya jangan terlalu jauh;
- 4) Haruslah melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa;
- 5) Haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur;
- 6) Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di mata masyarakat dan di mata para pihak yang bersengketa;
- 7) Putusannya harus final dan mengikat;
- 8) Putusannya haruslah dapat bahkan mudah dieksekusi;
- 9) Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana sengketa alternatif tersebut.<sup>57</sup>

Mengenai fungsi LAPS-SJK sebagai perbandingan atas fungsi yang sudah ada pada BPSK adalah;

- a. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK, LAPS SJK berfungsi

---

<sup>56</sup> “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.”

<sup>57</sup> “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 03 Tentang Pendapat Mengikat,” Pub. L. No. NOMOR PER-03/LAPS-SJK/I/2021 Tentang Peraturan Dan Acara Pendapat Mengikat.

menyelenggarakan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan.

- b. Sebagai garda terakhir dari rezim perlindungan fungsi LAPS SJK diperlukan sebagai alat bagi LJK untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen. Dengan adanya penyelesaian sengketa yang murah, cepat, dan efektif akan mampu menjaga kepercayaan konsumen kepada LJK. Kepercayaan konsumen merupakan kunci penting bagi LJK untuk dapat berkembang secara stabil.<sup>58</sup>

Dapat juga dilihat pada tujuan LAPS-SJK yaitu;

- a. Penanganan Pengaduan Penyelesaian Sengketa Yang Efektif dan Efisien
- b. Memperkuat Perlindungan Konsumen
- c. Meningkatkan Kepercayaan Terhadap PUJK dan Produknya "*Market Confidence*"<sup>59</sup>
- d. Mendukung Perkembangan Sektor Jasa Keuangan, Kesejahteraan Konsumen dan Masyarakat.

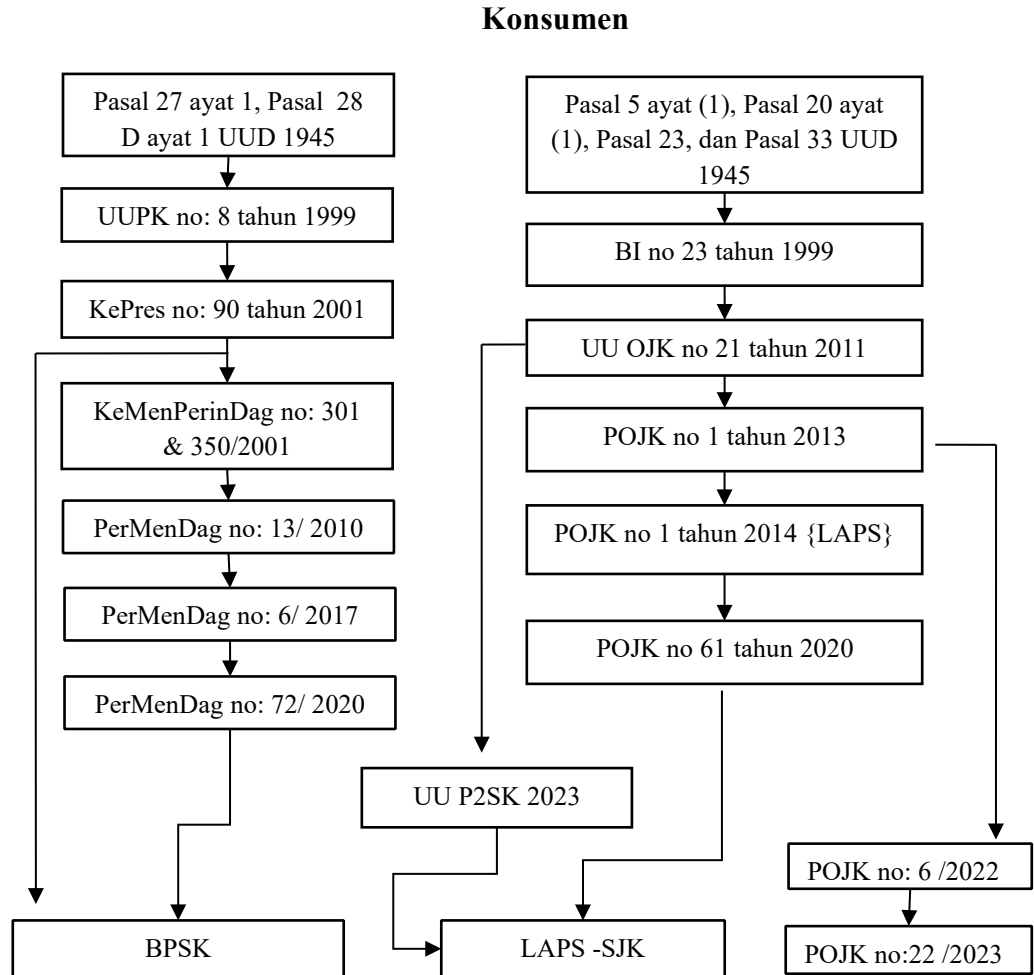
Apabila melihat uraian *legal historis* dari kedua lembaga penyelesaian sengketa konsumen, dalam maksud menyederhanakan analisis dari latar belakang mengapa terjadi dualisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan adalah dalam bentuk bagan sebagai berikut;

---

<sup>58</sup> Andi Sutardi et al., *Mencapai Kemandirian LAPS SJK 2021 – 2025*, 2021, 14.

<sup>59</sup> Economists have been calling for early elections to restore political and economic stability and raise market confidence. "MARKET CONFIDENCE Definition and Meaning | Collins English Dictionary," June 14, 2024, <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/market-confidence>.

**Bagan 1. 1 *Legal Historis Dualisme Penyelesaian Sengketa***



Berdasarkan uraian sebelumnya bahwa kewenangan BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan telah diatur dalam UUPK pasal 1 angka 2 yang berbunyi bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”, dalam pasal tersebut tertera bahwa definisi konsumen seperti demikian yang di serahkan kepada BPSK untuk melayani konsumen yaitu hak mendapatkan advokasi yang patut jika terjadi sengketa konsumen pada barang dan jasa.

Kewenangan LAPS-SJK berdasarkan UUOJK yang berupaya menjalankan fungsinya sebagai lembaga otoritatif di sektor keuangan untuk menciptakan rezim sendiri dalam keseluruhan *market conduct* di sektor jasa keuangan yang salah satunya adalah mengenai penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, dan pengertian konsumen menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 1 angka 3 yang berbunyi “ Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh PUJK.”

Uraian pada paragraf pertama menjelaskan secara langsung bahwa penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan berdasarkan amanat UUPK Pasal 49 angka 1 Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa



konsumen di luar pengadilan, dan terbentuk BPSK dengan tugas dan wewenangnya, sedangkan menurut POJK Nomor 22 tahun 2023 secara tidak langsung menyatakan bahwa definisi konsumen seperti yang tertera pada Pasal 1 angka 3 adalah wewenang dari LAPS-SJK.

Otorita Jasa Keuangan melalui POJK No. 61 Tahun 2020 tentang LAPSSJK melaksanakan Pasal 29 UUOJK bahwa OJK berwenang melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi ;Menyiapkan perangkat, Membuat mekanisme dan Memfasilitasi pelayanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan, maka LAPS-SJK beserta tugas dan wewenangnya terbentuk sebagai produk dari pasal 29 UUOJK, dalam bentuk *External Dispute Resolution*.

Kewenangan BPSK terdapat pada pasal 52 huruf (a-m) dalam UUPK yang keudian diturunkan dalam Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan sekarang yang berada dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tertera pada huruf; a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan huruf b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Kewenangan LAPS-SJK ada berdasarkan pasal 4 POJK NO. 61 Tahun 2020 tentang LAPS-SJK yang menulis secara gamblang dan jelas pada huruf a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dan

pada huruf b) Memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Dari latar belakang kedua peraturan tersebut yaitu Permendag no 72 Tahun 2020 tentang BPSK dan POJK No 61 /POJK.07/2020 tentang LAPS-SJK memiliki induk yang berbeda dan konsep mengenai perlindungan konsumen menurut dua peraturan tersebut lahir dari rahim undang-undang yang berbeda.<sup>60</sup>

Tetapi dua-duanya memiliki tujuan yang serupa, latar belakang dibentuknya BPSK terdapat pada konsideran UUPK yaitu;

1. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
3. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan

---

<sup>60</sup> Shidarta, "KEWENANGAN BPSK VERSUS LAPS-OJK," Business Law, August 18, 2018, <https://business-law.binus.ac.id/2018/08/18/kewenangan-bpsk-versus-laps-ojk/>.

masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;

4. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;

Adapun landasan konsideran dibentuknya peraturan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan atas dasar;

1. Bahwa untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, perlu mendorong perlindungan konsumen sektor jasa keuangan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan;
2. Bahwa saat ini sektor jasa keuangan yang dalam perkembangannya semakin kompleks dan dinamis, memerlukan penguatan pengaturan terhadap perlindungan konsumen dan masyarakat sektor jasa keuangan;

Tujuan perlindungan konsumen menurut OJK dan UUPK dengan barisbaris yang serupa tersebut kemudian melahirkan lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan tugas dan wewenang yang serupa sehingga menimbulkan tumpang-tindih wewenang dan menimbulkan dualisme kewenangan dalam

penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, yaitu BPSK dan LAPS-SJK keduanya memiliki tugas dan wewenang yang sama dari dua peraturan berbeda, hanya saja BPSK mengemban tugas dari peraturan perundang-undangan (UUPK) yang berwenang menangani penyelesaian sengketa konsumen dalam lingkup barang/jasa<sup>61</sup> sedangkan LAPS-SJK mengemban tugas dari POJK dan berwenang spesifik hanya menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Terdapat 6 faktor yang menyebabkan disharmonisasi hukum ;

1. Pembentukan dilakukan oleh lembaga yang berbeda dan sering dalam kurun waktu yang berbeda;
2. Pejabat yang berwenang untuk membentuk peraturan perundang-undangan berganti-ganti baik karena dibatasi oleh masa jabatan, alih tugas atau penggantian;
3. Pendekatan sektoral dalam pembentukan peraturan perundang-undangan lebih kuat dibanding pendekatan sistem;
4. Lemahnya koordinasi dalam proses pembentukan peraturan perundangundangan yang melibatkan berbagai instansi dan disiplin hukum;
5. Akses masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembentukan peraturan perundang-undangan masih terbatas;

---

<sup>61</sup> Anindita Ardana Rachman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)” (Lampung, Universitas Lampung, 2023), 75.

6. Belum mantapnya cara dan metode yang pasti, baku dan standar yang mengikat semua lembaga yang berwenang membuat peraturan perundangundangan.<sup>62</sup>

Disharmoni peraturan mengenai penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan mencakup tumpang tindih pengaturan yaitu UUPK, UUOJK dan UUP2SK yang menyebabkan tumpang tindih wewenang antara BPSK dan LAPS-SJK.

---

<sup>62</sup> Insan Nur, "Memantapkan Landasan Hukum Formil Sebagai Alat Singkronisasi Dan Harmonisasi Peraturan Perundang - Undangan," *Yuriska : Jurnal Ilmiah Hukum* 10 (February 4, 2020): 160, <https://doi.org/10.24903/Yrs.V10i2.355>.

**Tabel 1. 2 Disharmoni Peraturan Dalam Penyelesaian Sengketa****Konsumen di Sektor Jasa Keuangan**

<b>Undang-undang Perlindungan Konsumen</b>	<b>Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan</b>	<b>Undang-undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan</b>
Pasal 49 angka 1; Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.	Pasal 29 OJK berwenang melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi ;Menyiapkan perangkat, Membuat mekanise dan Memfasilitasi pengaduan konsumen di SJK	Pasal 1 angka 43; Lembaga Keuangan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang selanjutnya disingkat LAPS-SK Sektor adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa antara Konsumen dan PUSK di luar pengadilan.  BAB XVIII Pasal 228 huruf e; penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien
Pasal 1 angka 2 yang berbunyi bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang	Pasal 1 angka 3 POJK no 6 tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor	Pasal 1 angka 38; Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan
dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan	Jasa Keuangan yang berbunyi “Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang undangan di sektor jasa keuangan	oleh pelaku usaha sektor keuangan.
Konflik Norma yang tertera diatas kemudian menyebabkan dualisme kewenangan		

<p>Kewenangan BPSK terdapat pada pasal 52 huruf (a-m) dalam UUPK yang kemudian diturunkan dalam Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan sekarang yang berada dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tertera pada huruf a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan huruf b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.</p>	<p>Kewenangan LAPS-SJK ada berdasarkan pasal 4 POJK NO. 61 Tahun 2020 tentang LAPS-SJK yang menulis secara gamblang dan jelas pada huruf a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dan pada huruf b) Memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.</p>
---	---

Berkat UUOJK, Otoritas Jasa Keuangan terkesan memiliki kekuatan yang spesial dan sangat kuat sebagai rezim terhadap *market conduct* di sektor jasa keuangan, uraian tersebut terdapat pada pasal-pasal UUOJK yang kemudian akan berdampak pada lahirnya LAPS-SJK sebagai wujud dualisme pada penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan karena sebelumnya sudah terdapat lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yaitu BPSK.

Setelah pembentukan lembaga penyelesaian sengketa yaitu BPSK langkah yang dilakukan OJK dalam hal perlindungan konsumen tidak menyelaraskan antara lembaga otoritatifnya dengan BPSK yang merupakan amanat UUPK sebagai garda utama rezim perlindungan konsumen, namun membangun sendiri-sendiri infrastruktur hukumnya sampai terbentuknya LAPS-SJK, tanpa

membangun harmonisasi hukum yang absolut atau *Memorandum of Understanding (MoU)* untuk membatasi kewenangan antara kedua lembaga penyelesaian sengketa konsumen, sikap egoisme sektoral atau departemental dari masing-masing instansi, karena belum ada kesamaan persepsi atau visi mengenai implementasi peraturan perundang-undangan sebagai suatu sistem.

Akibatnya, akibatnya pelaksanaan tugas dan wewenang oleh instansi terkait tidak holistik, melainkan terfragmentasi berdasarkan kepentingan masing-masing instansi, dengan membangun instrumen hukumnya sendiri-sendiri dan bergerak masing-masing seperti kepentingan kompetisi bukan kepentingan implementasi undang-undang yang berasas kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen.<sup>63</sup>

Ego sektoral OJK terlihat mulai dari Pasal 9 UU OJK menyebutkan wewenang OJK yang secara spesifik tertulis pada huruf (b) yaitu; Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap LJK, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Tertera bahwa OJK berwenang secara spesial mendapatkan wewenang untuk menangani penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

---

<sup>63</sup> Zakki Saleh, "Implikasi Dualisme Ketentuan Rpjmd Menurut Peraturan Perundang-Undangan Dihubungkan Dengan Prinsip Kepastian Hukum," *Aktualita (Jurnal Hukum)* 1, No. 2 (December 31, 2018): 380, <https://doi.org/10.29313/Aktualita.V1i2.3972>. Menulis bahwa munculnya ego sektoral dapat menghambat harmonisasi hukum



Selanjutnya, Pasal 28 UU OJK menetapkan bahwa OJK memiliki wewenang untuk melakukan tindakan yang dianggap perlu untuk mencegah kerugian konsumen dan masyarakat. Tindakan-tindakan tersebut termasuk: memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya; meminta LJK untuk menghentikan operasinya jika operasi tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sektor jasa keuangan.

Kemudian pada Pasal 29 UU OJK menyebutkan bahwa OJK memiliki kewenangan untuk dan melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- 1) Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- 2) Membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
- 3) Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan.

Pasal 30 UU OJK menyatakan bahwa untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum yang meliputi :

- 1) Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;

- 2) Mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan oleh pihak yang menyebabkan kerugian dan untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Untuk memenuhi amanat Pasal 29 huruf c, OJK menetapkan kebijakan tentang mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dalam dua tahap: tahap pertama melalui Internal Dispute Resolution (IDR) dan tahap kedua melalui External Dispute Resolution (EDR). Pada tahap pertama, pelaku usaha jasa keuangan harus berusaha untuk menyelesaikan sengketa Konsumen agar dapat mencapai kesepakatan dan penyelesaian antara kedua belah pihak.

Sejak tahun 2013, OJK telah mendirikan Layanan Konsumen Keuangan Terintegrasi, juga dikenal sebagai Financial Customer Care (FCC) OJK. FCC memberikan tiga jenis layanan kepada konsumen dan masyarakat yang berkaitan dengan produk dan jasa keuangan: penerimaan informasi (laporan), pemberian informasi (pertanyaan), dan pengaduan. FCC telah mengubah namanya menjadi Kontak OJK 157. Kontak OJK 157 memiliki berbagai kanal yang dapat digunakan konsumen dan masyarakat untuk mengajukan permintaan layanan mereka kepada OJK, seperti contact center, surat, e-mail, faksimili, dan perangkat seluler.

External dispute resolution (EDR) dapat dilakukan baik di luar pengadilan maupun di pengadilan. Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014

tentang LAPS di sektor jasa keuangan, LAPS yang terdaftar di OJK digunakan untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Pada tahun 2016 LAPS di Sektor Jasa Keuangan yang termasuk dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Keputusan Nomor KEP-06/D.07/2016 tanggal 20 Desember 2016 tentang Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yaitu : (1) Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), (2) Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), (3) Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), (5) Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI), dan (6) Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian, dan Ventura Indonesia (BMPPVI).

Selama beroperasinya 6 LAPS di sektor keuangan tersebut di atas, dan juga dipengaruhi oleh adanya beberapa isu, OJK terus mencari bentuk model LAPS sektor keuangan Indonesia yang terbaik. Dengan melihat pada bentuk di Australia, Singapore dan Malaysia, khususnya untuk small claims model LAPS di sektor keuangan negara tersebut terkonsentrasi pada 1 (satu) lembaga atau *Single EDR scheme*.

LAPS dimiliki oleh masing masing sektor jasa keuangan beroperasi, karena pola pengelolaan lembaga menggunakan metode neraca berimbang.

Pendekatan dengan menggunakan metode neraca berimbang ini mengandung unsur ketidakpastian yang sangat tinggi, sulit diukur kinerjanya dan akuntabilitasnya rendah dan LAPS-SJK didirikan berdasarkan kesepakatan Self

Regulatory Organization (SRO) pasar modal dan 19 Asosiasi dari seluruh sektor keuangan yang berada di bawah pengaturan dan pengawasan OJK. Kemudian terdapat gagasan pada tahun 2018 yaitu menggabungkan badan hukum dari 6 LAPS di sektor jasa keuangan menjadi 1 LAPS yang terintegrasi menjadi LAPS-SJK.

Sikap ego sektoral OJK juga tertera pada fungsi LAPS-SJK sebagai perbandingan atas fungsi yang sudah ada pada BPSK adalah;

- 1) Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK, LAPS SJK berfungsi menyelenggarakan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan.
- 2) Sebagai garda terakhir dari rezim perlindungan fungsi LAPS SJK diperlukan sebagai alat bagi LJK untuk menyelesaikan sengketanya dengan konsumen. Dengan adanya penyelesaian sengketa yang murah, cepat, dan efektif akan mampu menjaga kepercayaan konsumen kepada LJK.

Kepercayaan konsumen merupakan kunci penting bagi LJK untuk dapat berkembang secara stabil.<sup>64</sup>

Klaim yang tertera pada dua poin diatas mengesampingkan UUPK sebagai garda utama rezim perlindungan konsumen. Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa POJK No 61 /POJK.07/2020 tentang LAPS-SJK dibentuk atas sikap ego sektoral OJK yang memiliki wewenang untuk membuat peraturan sebagai

---

<sup>64</sup> Andi Sutardi et al., *Mencapai Kemandirian LAPS SJK 2021 – 2025*, 2021, 14.

fasilitas bagi konsumen menurut pasal 1 angka 3 POJK/6 tahun 2022. Sikap ego sektoral tersebut merupakan produk tidak langsung dari supremasi UU OJK pada sektor jasa keuangan.

### **3. Tinjauan dualisme kewenangan penyelesaian sengketa pada sengketa konsumen sektor jasa keuangan menurut prinsip *lex superior derogat legi inferiori***

Jika dilihat dari hierarki perundang-undangan dualisme kewenangan antara dua lembaga penyelesaian sengketa konsumen (BPSK dan LAPS-SJK) berasal dari ditetapkannya UUOJK nomor 21 tahun 2011 sedangkan sebelumnya sudah terdapat UUPK yang sudah secara absolut sebagai undang-undang, dengan kata lain kekuatan UUOJK sebagai peraturan perlindungan konsumen yang disebutkan pada pasal 9 huruf (b) berkedudukan setara dengan UUPK. Tentunya tujuan ditetapkannya UUOJK adalah untuk mencapai pemahaman hukum yang lebih baik (*arriving at the better law*)<sup>65</sup> dibandingkan UUPK karena ketetapannya yang lebih spesifik terhadap perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan maka kedudukannya setara.

Dengan kata lain sudah ada peraturan yang lebih spesifik mengatur tentang perlindungan konsumen dalam bidang jasa di sektor keuangan, dengan demikian maka dalam hal ini UUOJK sudah menghapus kewenangan BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, jadi yang membatasi wewenang BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa di sektor

---

<sup>65</sup> Ratno Lukito, “‘Compare But Not to Compare’: Kajian Perbandingan Hukum di Indonesia,” *Undang: Jurnal Hukum* 5, no. 2 (December 30, 2022): 264, <https://doi.org/10.22437/ujh.5.2.257-291>.

jasa keuangan adalah UUOJK bukan LAPS-SJK karena dalam UUOJK sama sekali tidak menyinggung secara eksplisit tentang LAPS.<sup>66</sup> Tetapi pengaturan dan kewenangannya LAPS-SJK hanya diatur dalam POJK dan pengaturan, tugas, kewenangan dan pembentukan BPSK diatur secara khusus dalam UUPK dalam tujuan perbandingan hukum.<sup>67</sup>

Menggunakan asas *lex specialist derogat legi generali* tidak relevan karena asas ini hanya berlaku jika kedua peraturan perundang-undangan tersebut memiliki kedudukan yang setara dalam hierarki perundang-undangan. Tidak mungkin *lex generalis* berupa undang-undang sedangkan *lex specialis* berbentuk peraturan pemerintah. Oleh karena itu, jika *lex generalis* adalah undang-undang, maka *lex specialis* juga harus merupakan undang-undang,<sup>68</sup>

Dalam konteks kasus yang disebutkan, prinsip hukum yang relevan adalah *lex superior derogat legi inferiori*, yang berarti bahwa peraturan yang lebih tinggi akan mengesampingkan peraturan yang lebih rendah. Ini berlaku ketika satu aturan diatur dalam undang-undang, sementara aturan lainnya diatur dalam peraturan pemerintah. Oleh karena itu, undang-undang akan memiliki kekuatan hukum yang lebih tinggi dibandingkan dengan peraturan pemerintah. Dengan demikian maka terciptalah dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

---

<sup>66</sup> Shidarta, "KEWENANGAN BPSK VERSUS LAPS-OJK."

<sup>67</sup> Ginting, Ramadhan, and Yuswar, "Perbandingan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan," 49.

<sup>68</sup> Suwandono And Yuanitasari, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen," 22.

Maka dari itu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, pada bulan april tahun 2023 diberlakukannya Undang-undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UUP2SK) untuk menjaga relevansi terhadap penelitian ini Bab yang penulis ambil hanya pada Bab XVIII yaitu tentang *market conduct*,<sup>69</sup> lahirnya undang-undang ini nampak memisahkan makna perlindungan konsumen dari UUPK terhadap perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan,<sup>70</sup> dengan demikian seharusnya UU P2SK dapat menjadi *lex specialist* dari UUPK sebagai *lex generalis*, ketentuan dalam UU P2SK juga menulis secara eksplisit tentang LAPS-SJK yaitu pada pasal 232 huruf (i),<sup>71</sup> dengan ini secara jelas dan gamblang bahwa UUP2SK melegitimasi keberadaan LAPS-SJK, lain halnya dengan UUOJK yang sama sekali tidak menyinggung secara eksplisit tentang LAPS, tetapi masalah tidak dapat langsung diselesaikan karena kewenangan BPSK masih berlanjut dalam menangani sengketa konsumen di sektor jasa keuangan.

UUOJK juga tidak dapat disalahkan sepenuhnya atas keberadaannya karena pada faktanya perkembangan hukum diperlukan untuk merespon kondisi masyarakat, karena UUPK terkesan terlambat merespon terhadap perkembangan hukum yang seharusnya diselaraskan dengan peraturan

---

<sup>69</sup> “Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan” (n.d.), 2. *Market Conduct* adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.

<sup>70</sup> Bab XVIII; Bagian Ketiga; Cakupan Pelindungan Konsumen di Sektor Keuangan Pasal 232; Ruang lingkup pengaturan Pelindungan Konsumen sektor keuangan “UU No. 4 Tahun 2023,” Database Peraturan | JDIH BPK, 433, accessed June 15, 2024, <http://peraturan.bpk.go.id/Details/240203/uu-no-4tahun-2023>.

<sup>71</sup> Pasal 232 huruf (i) LAPS-SJK “UU No. 4 Tahun 2023.”

peraturan yang memadai yaitu perwujudan LAPS-SJK yang secara infrastruktur hukum lebih memadai dan canggih, hanya saja UU OJK menyebutkan secara implisit mengenai LAPS-SJK. Keadaan tersebut memaksa adanya dualisme dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan bahkan dengan hadirnya UU P2SK telah mencakup *market conduct* secara keseluruhan.

### **B. Implikasi Dari Dualisme Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Terhadap Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan**

Eksistensi hukum perlindungan konsumen sudah memenuhi asas legalitasnya sejak 1999 UUPK dan merupakan payung hukum perlindungan konsumen yang memberi kepastian hukum bagi para konsumen, sampai ditetapkannya UU OJK tahun 2011 tentang perlindungan konsumen yang menyebabkan ketidakpastian hukum bagi para konsumen karena masing-masing undang-undang tersebut dan produk-produk hukum turunannya melahirkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sendiri-sendiri (LAPS-SJK) dan (BPSK).

Dalam menegakan supremasi hukum perlindungan konsumen untuk melindungi hak-hak individu (konsumen), maka memerlukan sinkronisasi antara norma yang ada dengan lembaga atau institusi yang menjalankan atau menegakkan aturan hukum yang berlaku,<sup>72</sup> agar tidak terjadi disharmonisasi hukum, karena jika itu terjadi akan menyebabkan kendala terhadap proses

---

<sup>72</sup> E. Fernando Manullang, *Legisme, Legalitas Dan Kepastian Hukum*, 2016, 77.



perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan yang salah satunya terhadap aspek kepastian hukum.<sup>73</sup> dalam hal ini kepastian hukum berkedudukan sebagai suatu nilai yang harus ada dalam setiap hukum yang dibuat dan diterapkan sehingga hukum itu dapat memberikan rasa keadilan.

Tumpang tindih pengaturan berada pada level penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, dalam lingkup lebih kecil dari konsep perlindungan konsumen, kewenangan instansi otoritatif pada bidang penyelesaian sengketa konsumen juga mengalami tumpang tindih dan berakibat pada kaburnya prinsip kepastian hukum, kepastian hukum sebagai salah satu prinsip hukum perlindungan konsumen terdapat pada UUPK;

1. Pasal 1 angka (1) yang berbunyi: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."
2. Pasal 2 ; "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum."
3. Pasal 3 angka (4) ; Perlindungan konsumen bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

---

<sup>73</sup> Saleh, 377. Disharmoni peraturan perundangundangan mengakibatkan: (1) Terjadinya perbedaan penafsiran dalam pelaksanaannya; (2) Timbulnya ketidakpastian hukum (3) Peraturan perundangundangan tidak terlaksana secara efektif dan efisien, (4) Disfungsi hukum, artinya hukum tidak dapat berfungsi memberikan pedoman berperilaku kepada masyarakat, pengendalian sosial, penyelesaian sengketa dan sebagai sarana perubahan sosial secara tertib dan teratur.

4. Penjelasan Pasal 2 ; ”Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>74</sup>”

Keberadaan asas kepastian hukum diatas sebagai (*Principle*) pada UUPK<sup>75</sup> yang merupakan *umberella act*<sup>76</sup> jika menurut Humberto avilla pada bukunya yang berjudul *The Theory of Legal Principle* seharusnya suatu asas tidak dapat melahirkan peraturan (*rule*) yang berbeda dalam hal ini menyangkut peraturan penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan.<sup>77</sup> Karena dapat bertentangan dengan nilai-nilai kaidah hukum, jika ada dua peraturan yang tidak selaras satu peraturan akan mengalahkan peraturan lainnya.<sup>78</sup>

Kepastian hukum sendiri memiliki dua dimensi yaitu kepastian hukum formil dan kepastian hukum materil,<sup>79</sup> menurut Juha Raitio pada bukunya yang berjudul *The Principle of Legal Certainty in EC Law* bahwa kepastian hukum

---

<sup>74</sup> Pasal 1-4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>75</sup> Onang Bambang, Hendrik Pondaag, And Dr Grace H Tampongangoy, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Atau Jasa,” N.D., 4. Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.

<sup>76</sup> Nurul Febrianti, “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi,” accessed June 23, 2024, <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/515132>.

<sup>77</sup> Shidarta “(PDF) SLIDES: Membaca Avila (Bab I Dan Perbandingan Dengan J.J.H. Bruggink),” accessed June 23, 2024, [https://www.researchgate.net/publication/359982149\\_SLIDES\\_Membaca\\_Avila\\_Bab\\_I\\_dan\\_Perbandingan\\_dengan\\_JJH\\_Bruggink](https://www.researchgate.net/publication/359982149_SLIDES_Membaca_Avila_Bab_I_dan_Perbandingan_dengan_JJH_Bruggink).

<sup>78</sup> Humberto Bergmann Ávila, *Theory of Legal Principles*, Law and Philosophy Library, v. 81 (Dordrecht: Springer, 2007), 40.

<sup>79</sup> Elina Paunio, “Beyond Predictability – Reflections on Legal Certainty and the Discourse Theory of Law in the EU Legal Order,” *German Law Journal* 10, no. 11 (November 2009): 1469–93, <https://doi.org/10.1017/S2071832200018332>.

formal menekankan kejelasan dan konsistensi aturan hukum serta penerapannya, berfokus pada hukum secara tekstual dan interpretasi formalnya (*predictability*), kasus dualisme penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan memecah konsistensi hukum perlindungan konsumen yang menyebabkan ketidakjelasan dalam penerapannya sehingga keputusan majlis penyelesaian sengketa tidak dapat diprediksi, contohnya pengaduan yang dilakukan kepada dua lembaga berbeda dapat menghasilkan hasil yang berbeda.

Kepastian hukum yang kedua yaitu kepastian hukum faktual, Juha Raitio menulis contoh kasus dalam bukunya;

*Factual legal certainty might be perceived as intertwining with formal and substantive legal certainty. In the case of desuetudo obsolete laws are not considered to be in force any more because they have not been applied by the judiciary for a long time, although they are formally in force. If a court applied unexpectedly such an obsolete law, it would be against factual legal certainty. One could point out that the court's behaviour was unpredictable and thus against formal legal certainty.<sup>80</sup>*

Raitio mencontohkan dengan kasus *desuetudo*,<sup>75</sup> UUOJK tentang Perlindungan Konsumen melalui POJK LAPS tidak menerapkan UUPK sebagai kepastian hukum formal karena dianggap sudah usang dalam definisi konsumen, sehingga POJK LAPS menerapkan keputusan sendiri mengenai konsumen dalam sektor jasa keuangan yang bertentangan dengan kepastian hukum faktual dengan demikian tindakan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan tidak

---

<sup>80</sup> Juha Raitio, *The Principle of Legal Certainty in EC Law*, vol. 64, Law and Philosophy Library (Dordrecht: Springer Netherlands, 2003), 373–374, <https://doi.org/10.1007/978-94-017-0353-6>. <sup>75</sup> “Desuetude,” June 12, 2024, <https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/desuetude>. “the principle that laws can stop having any legal force when they have not been used for a long time” (prinsip bahwa undang-undang tidak lagi memiliki kekuatan hukum jika sudah lama tidak digunakan)

dapat diprediksi sehingga bertentangan atau tidak selaras dengan kepastian hukum formal.

Kepastian hukum substantif terletak pada *acceptability* Kepastian hukum formal berlaku terutama pada tingkat pembenaran di tingkat pertama, kepastian hukum substantif pada tingkat ketiga dan keempat, serta kepastian hukum faktual tampaknya berlaku di antara kedua ekstrem tersebut. Inti nya adalah untuk menggambarkan bagaimana tiga konsepsi kepastian hukum dapat dipahami sebagai skala dari kepastian hukum formal ke kepastian hukum substantif, atau dari prediktabilitas ke akseptabilitas.

Interpretasi dari ketiga konsepsi kepastian hukum tersebut menyebabkan implikasi terhadap tujuan kepastian hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan yang kemudian menimbulkan argumentasi hukum bahwa seharusnya;

1. Tidak ada tuntutan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan hanya dapat dilakukan dengan wewenang LAPS-SJK
2. UUOJK tidak dapat menyisihkan kewenangan BPSK yang telah diatur dalam UUPK
3. LAPS-SJK berwenang menjalankan tugasnya dengan syarat lembaga tersebut sudah mendapatkan legitimasi yuridis secara formal berbentuk undang-undang khusus setara UUPK yang akan secara otomatis akan mengisolasi wewenang BPSK dalam menangani sengketa konsumen di sektor jasa keuangan.

4. Undang-undang yang melegitimasi LAPS-SJK untuk mendukung kepastian hukum formal harus bernaung pada payung hukum rezim perlindungan konsumen yaitu UUPK, atau;
5. Mengubah atau menambahkan ketentuan pada UUPK

Poin ke 3 merupakan dimensi kepastian hukum materil yang berkaitan dengan revisi peraturan dan keputusan hukum serta pembatasan keputusan yang berlaku surut. Poin ke 4 mengharuskan UU P2SK berinduk pada UUPK tetapi pada faktanya UU P2SK memaksakan konsep perlindungan konsumen diluar konsep dari UUPK dengan menggunakan *asas lex specialist legi derogat generali*, asas ini seharusnya tidak dapat diterima dalam kasus tersebut karena kedua Undang-undang tersebut memuat konsep yang hampir serupa tetapi tidak selaras seperti menciptakan dua dimensi dalam perlindungan konsumen

Sebuah undang-undang yang sebagai payung hukum (UUPK) dibandingkan dengan sebuah peraturan omnibuslaw sektor keuangan (UU P2SK), UUPK secara keseluruhan hanya dimuat dalam BAB 18 pada UU P2SK, dengan perbandingan tersebut seharusnya *market conduct* pada UU P2SK berkedudukan seharusnya hanya sebagai komplementer, maka untuk mencapai tujuan kepastian hukum adalah dengan rancangan baru undang-undang payung hukum perlindungan konsumen.

Adapun implikasi dari dualisme penyelesaian sengketa konsumen terhadap kepastian hukum adalah tidak berjalan lancarnya proses perlindungan konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, contohnya pada pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa "Hak untuk mendapatkan

advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”<sup>81</sup>, sedangkan pada pasal 92 POJK no 22 tahun 2023 adalah ”Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;”<sup>77</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata ”Patut” memiliki arti; baik, layak, pantas dan senonoh.<sup>82</sup> Sedangkan menurut POJK berbeda dengan hak konsumen menurut UUPK, sehingga dapat menimbulkan kendala dalam proses penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan karena akan menimbulkan pertanyaan ’apakah ketentuan peraturan perundang-undangan dalam proses advokasi sudah baik, layak dan patut bagi/menurut konsumen?’, sikap skeptis muncul karena POJK dibangun atas sikap ego sektoral/kepentingan instansi OJK tanpa landasan konsideran dari UUPK sebagai payung hukum dalam ketentuan peraturan-peraturannya.

Kendala dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan dapat juga dilihat dari perbedaan definisi konsumen menurut kedua lembaga yang menimbulkan ketidakjelasan penanganan contohnya; Seharusnya semenjak terbitnya UU P2SK, BPSK sudah tidak dapat lagi menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan kecuali konsumen

---

<sup>81</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 4. <sup>77</sup> Pasal 92 POJK 22 Tahun 2023 Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, 66.

<sup>82</sup> “Arti Kata Patut - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” accessed June 30, 2024, <https://kbbi.web.id/patut>.

sektor jasa keuangan tersebut adalah konsumen akhir, maka akan kembali muncul pertanyaan 'Kriteria seperti apa atau siapa saja konsumen sektor jasa keuangan yang termasuk konsumen akhir?. Adapun kriteria nilai maksimal dan minimal sengketa disektor jasa keuangan yang menentukan lembaga mana yang berwenang menangani penyelesaian sengketanya.

Ambiguitas tersebut timbul dari terbukanya ruang interpretasi yang luas dalam hukum perlindungan konsumen kondisi seperti itu muncul karena akibat dari dualisme kewenangan dalam menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan sehingga asas kepastian hukum yang dicita-citakan UUPK mulai kabur yang kemudian berimplikasi terhadap konsep perlindungan konsumen di sektor penyelesaian sengketa Gustav Radbruch menulis dua aspek dalam kepastian hukum yang saling terkait.

1. Kepastian Hukum oleh Karena Hukum, menjamin keadilan dan kegunaan hukum dengan menekankan nilai-nilai keadilan dan konsistensi.
2. Kepastian Hukum dalam atau dari Hukum, menunjukkan bahwa hukum harus jelas dan tidak ambigu.

Evaluasi dari adanya dualisme tersebut menggunakan kedua aspek kepastian hukum menurut Gustav adalah bahwasanya;

1. Kepastian Hukum oleh Karena Hukum bahwa hukum harus menjamin keadilan dan kegunaan hukum dengan menekankan nilai-nilai keadilan dan konsistensi, maka UUPK garis lurus hukum perlindungan konsumen terkena dampak atas inkonsistensi peraruran engenai penyelesaian

sengketa, nilai-nilai keadilan yang dicapai juga dapat berlaku secara tidak dapat di prediksi karena dua wewenang sama dengan dua keputusan, kegunaan UUPK sebagai payung hukum semakin di gerogoti oleh lembaga otoritatif yang menginginkan rezim perlindungan konsumennya sendiri, dengan kondisi seperti itu eksistensi UUPK tidak dapat semakin kuat untuk menjangkau prinsip-prinsip kepastian hukum justru akan semakin kabur sebagai tonggak perlindungan konsumen.

2. Kepastian Hukum dalam atau dari Hukum, menunjukkan bahwa hukum harus jelas dan tidak ambigu, Ambiguitas tidak dapat dihindari sebagai akibat dari;
  - a. Disharmoni Pengaturan
  - b. Tumpang-tindih wewenang
  - c. Tupang tindih Pengaturan
  - d. Tidak berjalan lancar proses perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.<sup>83</sup>

Ketidakjelasan yang dimaksud muncul dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan dan pernyataan seperti yang sudah di jabarkan sebelumnya yang berasal dari skeptis, interpretasi, dan spekulasi antara lain;

1. Bagaimana undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen di sektor keuangan dapat dibentuk tanpa mencantumkan UUPK yang merupakan payung hukum perlindungan konsumen sebagai pertimbangan?

---

<sup>83</sup> Farah Septiana Chelly, Nuzul Rahmayani, And Kartika Dewi Irianto, "Implikasi Hukum Dualisme Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia" 1, No. 1 (2023).



2. Apa batasan wewenang antara kedua lembaga tersebut jika keduanya berhak menangani penyelesaian sengketa yang sama?, kondisi tersebut akan menimbulkan *unpredictable* dalam asas kepastian hukum.
3. Seharusnya semenjak terbitnya UU P2SK, BPSK sudah tidak dapat lagi menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan kecuali konsumen sektor jasa keuangan tersebut adalah konsumen akhir.
4. Kriteria seperti apa atau siapa saja konsumen sektor jasa keuangan yang termasuk konsumen akhir?
5. Kriteria nilai maksimal dan minimal sengketa di sektor jasa keuangan yang menentukan lembaga mana yang berwenang menangani penyelesaian sengketa.

Sebagai contoh betapa banyak putusan BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung, selain karena rendahnya efikasi dari BPSK didalam internal lembaga dan infrastruktur hukum yang mendukungnya adapun faktor eksternal yaitu terkait pengalihan wewenang oleh LAPS-SJK yang tidak dilakukan secara atributif oleh UUPK sebagai payung hukum perlindungan konsumen dimana seharusnya ikut andil dalam distribusi wewenang. Salah satu putusan MA yang mengesampingkan wewenang BPSK adalah Putusan Perdata oleh Mahkamah Agung Gugatan Nomor 172/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Lbp, diuar faktor internal latas lemahnya BPSK adanya LAPS-SJK yang hadir tanpa atribusi dari UUPK, menyebabkan supremasi UUPK sebagai payung hukum menjadi terkikis dan tidak superior.

Dalam penggambaran menurut teori kepastian hukum dapat disimulasikan dalam bagan berikut;

**Bagan 1.3 Ketidakpastian Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Formal Legal Certainty			Factual Legal Certainty		Substantive Legal Certainty
Primary norms	UUPK	UUOJK- UUP2SK	Penanganan Penyelesaian Sengketa Konsumen		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Keadilan (Justice)</li> <li>◦ Efisiensi</li> <li>◦ Kepastian Hukum (Legal Certainty)</li> <li>◦ Perlindungan Hak Asasi Manusia (Human Rights Protection):</li> <li>◦ Keseimbangan Kepentingan (Balancing of Interests)</li> <li>◦ Context-Bound Question of Fairness</li> </ul>
	Permendag Nomor 72 tahun 2020	POJK Nomor 61 tahun 2020	Legitimate Expectation		
Secondary norms	Yurisprudensi				
Case	Penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan		BPSK	LAPS-SJK	
Legitimate expectation Non-Retroactivity Acquired rights	Kepastian hukum yang jelas  Dapat di prediksi  Hak-hak konsumen terjamin mendapatkan hak advokasi secara patut				
Legal Positivism			Legal Realism		Natural Law Theory

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian diatas mengenai dualisme kewenangan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dan implikasinya terhadap kepastian hukum dapat disimpulkan bahwa;

1. Tinjauan dualisme kewenangan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan menggunakan prinsip *lex superior derogat legi inferiori*, yang timbul karena terdapat konflik norma pada UUPK, UUOJK dan UUP2SK. Padahal UUPK masih menjadi payung hukum bagi peraturan perlindungan konsumen maka seluruh peraturan yang mencangkup perlindungan konsumen harus sesuai konsep yang dituliskan didalamnya, begitu pula asas kepastian hukum yang menegakan nilai-nilai hak konsumen perlu dijaga sehingga dapat mewujudkan supremasi hukum dalam perlindungan konsumen, tidak mencabang dari koridor UUPK sebagai kepastian hukum formal sehingga terkesan seperti terjadinya ego sektoral antar lembaga yang juga menyebabkan dualisme dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan.
2. Implikasi dari dualisme penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan terhadap asas kepastian hukum baik pada dimensi formil dan materil sebagai kaidah yang melindungi hak-hak konsumen, dalam artian berhak mendapatkan pelayanan hukum yang jelas (*formal legal certainty*), dapat diprediksi (*factual legal certainty*) dan dapat diterima oleh

masyarakat (*substantive legal certainty*), aspek-aspek tersebut diperlukan sebagai implementasi dari pasal 4 UUPK dan pasal 92 POJK no 22 tahun 2023.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh tersebut maka dapat disarankan kepada Kementerian Perindustrian dan Perdagangan (KEMENPERINDAG) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta pihak yang Legislatif, terdapat beberapa saran yang diuraikan sebagai berikut.

1. Diperlukannya pembatasan wewenang dengan diskusi antar lembaga yang akan menghasilkan MoU dan dilaksanakan oleh OJK dan BPSK di seluruh Indonesia dalam berbagi peran dan distribusi kewenangan. Agar perlindungan konsumen di Indonesia lebih efektif, otoritas terkait harus meningkatkan koordinasi antar lembaga tanpa mengutamakan kepentingan sektoral. Pemerintah Indonesia telah mengakui pentingnya "mengarsutamakan" perlindungan konsumen melalui Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Stranas PK) yang diadopsi melalui Peraturan Presiden No. 49 tahun 2024. Perpres ini mewajibkan semua kementerian 94 dan regulator sektor terkait untuk secara rutin berdiskusi dan merencanakan tindakan tahunan terkait perlindungan konsumen. Dengan demikian, program-program perlindungan konsumen di Indonesia akan lebih terarah pada payung hukum UUPK.
2. Asas kepastian hukum harus di pertimbangkan sebagai nilai yang harus dijaga, oleh karena itu sikap ego sentrik antar lembaga otoritas yang

berwenang dalam perlindungan konsumen perlu dikendalikan dengan memikirkan keselarasan saat membuat infrastruktur hukumnya masingmasing, agar tidak terjadi disharmoni pengaturan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Ed. 1, cet.4. metode penelitian hukum dasar-dasar ilmu hukum. Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Amiruddin, and Zaial Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Revisi. Rajawali Pers, 2018.
- Atikah, Ika. *Metode Penelitian Hukum*. Penerbit Haura Utama, 2022.
- Ávila, Humberto. *Certainty in Law*. Vol. 114. Law and Philosophy Library, 2215– 0315. Switzerland: Springer Dordrecht. Accessed January 29, 2024. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-33407-3>.
- Ávila, Humberto Bergmann. *Theory of Legal Principles*. Law and Philosophy Library, v. 81. Dordrecht: Springer, 2007.
- HR, Ridwan. *Hukum Administrasi Negara*,. Ed. 1. Cet. 1. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Tahir, Drs, M Si, I Gde, Pantja Astawa, Agus Widjajanto, L Mompang, S Panggabean, et al. *Metodologi Penelitian Bidang Hukum; Suatu Pendekatan, Teori Dan Praktik*, 2023.
- Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah. “Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Tentang Penanaman Modal,” 2022.
- Efendi, Jonaedi. *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris*. Prenada Media, 2018.
- Isharyanto. *Teori Hukum: Suatu Pengantar dengan Pendekatan Tematik*. Yogyakarta: Penerbit WR, 2016.  
[https://library.uicm.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=2113](https://library.uicm.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2113).
- Manullang, E. Fernando. *Legisme, Legalitas Dan Kepastian Hukum*, 2016.
- Raitio, Juha. *The Principle Of Legal Certainty In Ec Law*. Vol. 64. Law And Philosophy Library. Dordrecht: Springer Netherlands, 2003.  
<https://doi.org/10.1007/978-94-017-0353-6>.
- . *The Principle Of Legal Certainty In Ec Law*. 1st Ed. Law And Philosophy Library 2215–0315. Springer Dordrecht. Accessed January 29, 2024.

<https://doi.org/10.1007/978-94-017-0353-6>.

Sugeno, Dendy. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2012.

Sutardi, Andi, Revan Mairjal, Damar Sugeng Utomo, Raymas Putro, and Eriesko Kusuma. *Mencapai Kemandirian LAPS SJK 2021 – 2025*, 2021.

Wignjosoebroto, Soetandyo. *Hukum : paradigma, metode, dan dinamika masalahnya*. Cet. 1. Pasar Minggu, Jakarta: Elsam : HuMa, 2002.

Maryanto, Dr. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bpsk*. Unissula Press, 2019.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press. 2020.

#### **JURNAL DAN SKRIPSI**

Abubakar, Lastuti, And Tri Handayani. “Integrated Alternative Dispute Resolution Institutions In The Financial Services Sector: Dispute Resolution Efforts In Consumer Protection Framework.” *Yustisia Jurnal Hukum* 10 (April 6, 2021): 32. <https://doi.org/10.20961/Yustisia.V10i1.48684>.

Andryawan, Andryawan. “Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.” *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni* 1, No. 2 (February 1, 2018): 481. <https://doi.org/10.24912/Jmishumsen.V1i2.1469>.

Anzward, Bruce, Wahyu Tri Yuliana, And Merina Kencana. “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasca Lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.” *Jurnal De Jure* 11 (2019).

Bambungan, Onang, Hendrik Pondaag, And Dr Grace H Tampongangoy.

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Atau Jasa,” N.D.

Atikah, Ika. *Metode Penelitian Hukum*. Penerbit Haura Utama, 2022.

Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoretis Dan Perkembangan Pemikiran*. Cet. 1. Banjarmasin: FH Unlam Press bekerjasama dengan Penerbit Nusamedia, 2008.

- “Direktori Putusan Mahkamah Agung.” Accessed September 8, 2024. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/57d6d7afb23503a88c290aad38995956.html>.
- Musataklima, Musataklima. *Efektivitas Penanganan Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Perspektif Politik Hukum Di Indonesia*. Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII, 2023. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/47702>.
- “Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).” Accessed September 8, 2024. [https://bpkn.go.id/statistik\\_pengaduan](https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan).
- Wahidi, Ahmad, Mustaklima Mustaklima, and Nur Jannani. “The Authority of Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) and Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) in Consumer Dispute Resolution.” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 23, no. 1 (March 29, 2023): 87. <https://doi.org/10.30641/dejure.2023.V23.87-100>.
- Benuf, Kornelius, And Muhamad Azhar. “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer.” *Gema Keadilan* 7, No. 1 (April 1, 2020): 20–33. <https://doi.org/10.14710/Gk.2020.7504>.
- Chrisdanty, Febry. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk).” *Jurnal Magister Hukum Perspektif* 11, No. 2 (January 28, 2021): 52–62. <https://doi.org/10.37303/Magister.V11i2.9>.
- Benuf, Kornelius, And Muhamad Azhar. “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer.” *Gema Keadilan* 7, No. 1 (April 1, 2020): 20–33. <https://doi.org/10.14710/Gk.2020.7504>.
- Chrisdanty, Febry. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk).” *Jurnal Magister Hukum Perspektif* 11, No. 2 (January 28, 2021): 52–62. <https://doi.org/10.37303/Magister.V11i2.9>.



- Febrianti, Nurul. “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi.” Accessed June 23, 2024.  
<https://Garuda.Kemdikbud.Go.Id/Documents/Detail/515132>.
- Ginting, Andrew Michael, Naufal Ramadhan, And Cheryl Patriana Yuswar. “Perbandingan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 22, No. 1 (May 14, 2024): 41–51.  
<https://doi.org/10.56444/Hdm.V22i1.4565>.
- Haerani, And Irma Istihara Zain. “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menangani Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Setelah Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps).” *Unizarlawreview* 4, No. 2 (December 2021).  
<http://dx.doi.org/10.53726/Ulr.V4i2.464>.
- Nur, Insan. “Memantapkan Landasan Hukum Formil Sebagai Alat Sinkronisasi Dan Harmonisasi Peraturan Perundang - Undangan.” *Yuriska : Jurnal Ilmiah Hukum* 10 (February 4, 2020): 158. <https://doi.org/10.24903/Yrs.V10i2.355>.
- Paunio, Elina. “Beyond Predictability – Reflections On Legal Certainty And The Discourse Theory Of Law In The Eu Legal Order.” *German Law Journal* 10, No. 11 (November 2009): 1469–93.  
<https://doi.org/10.1017/S2071832200018332>.
- Ismail, Atika, And Ani Suarti. “Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia.” *Sol Justicia* 4, No. 1 (August 28, 2021): 34–39.  
<https://doi.org/10.54816/Sj.V4i1.333>.
- Rachman, Anindita Ardana. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk).” Universitas Lampung, 2023.

- Lukito, Ratno. “‘Compare But Not To Compare’: Kajian Perbandingan Hukum Di Indonesia.” *Undang: Jurnal Hukum* 5, No. 2 (December 30, 2022): 257–91. <https://doi.org/10.22437/Ujh.5.2.257-291>.
- Soegiyono. “Pentingnya Harmonisasi Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.” *Pusat Pengkajian Dan Informasi Kedirgantaraan Lembaga Penerbangan Dan Antariksa Nasional*, N.D.
- Suwandono, Agus, And Deviana Yuanitasari. “Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, No. 1 (September 25, 2016): 14–25. <https://doi.org/10.23920/Jbmh.V1n1.2>.
- Rambe, Tamiarisa Amanda Fasa, Sunarmi Sunarmi, Mahmud Siregar, And Detania Sukarja. “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.” *Locus Journal Of Academic Literature Review*, June 23, 2022, 109–16. <https://doi.org/10.56128/Ljoalr.V1i2.57>.
- Rinaldi, Nedi. “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Payakumbuh Terhadap Sengketa Konsumen.” *Jch (Jurnal Cendekia Hukum)* 4, No. 2 (March 28, 2019): 321. <https://doi.org/10.33760/Jch.V4i2.138>.
- Saleh, Zakki. “Implikasi Dualisme Ketentuan Rpjmd Menurut Peraturan Perundang-Undangan Dihubungkan Dengan Prinsip Kepastian Hukum.” *Aktualita (Jurnal Hukum)* 1, No. 2 (December 31, 2018). <https://doi.org/10.29313/Aktualita.V1i2.3972>.
- Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri, And Yussy Mannas. “Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps).” *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 5, No. 1 (January 30, 2020): 94–105. <https://doi.org/10.30596/Dll.V5i1.3472>.

Yasa, I Gede Ferry, And Zainal Asikin. “Tinjauan Yuridis Penggunaan Klausula Baku Pada Perjanjian Dalam Rangka Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Commerce Law* 3, No. 1 (June 2023). :  
[Http://Journal.Unram.Ac.Id/Index.Php/Commercelaw](http://Journal.Unram.Ac.Id/Index.Php/Commercelaw).

### INTERNET/WEBSITE

Arti Kata Patut - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online.” Accessed June 30, 2024. [Https://Kbbi.Web.Id/Patut](https://Kbbi.Web.Id/Patut).

Auli, Renata Christha. “Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, Dan Dasarnya.” *Hukum Online* (Blog), July 26, 2022.  
[Https://Www.Hukumonline.Com/Klinik/A/Hukum-Perlindungan-KonsumenCakupan-Tujuan-Dan-Dasarnya-Lt62dfc65f7966c#\\_Ftn1](https://Www.Hukumonline.Com/Klinik/A/Hukum-Perlindungan-KonsumenCakupan-Tujuan-Dan-Dasarnya-Lt62dfc65f7966c#_Ftn1).

Database Peraturan | JDIH BPK. “UU No. 4 Tahun 2023.” Accessed June 15, 2024.  
[Http://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/240203/Uu-No-4-Tahun-2023](http://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/240203/Uu-No-4-Tahun-2023).

Database Peraturan | JDIH BPK. “UU No. 21 Tahun 2011.” Accessed June 15, 2024.  
[Http://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/39257/Uu-No-21-Tahun-2011](http://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/39257/Uu-No-21-Tahun-2011).

“Desuetude,” June 12, 2024.

[Https://Dictionary.Cambridge.Org/Us/Dictionary/English/Desuetude](https://Dictionary.Cambridge.Org/Us/Dictionary/English/Desuetude).

Febrianti, Nurul. “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI JALUR LITIGASI.” Accessed June 23, 2024. [Https://Garuda.Kemdikbud.Go.Id/Documents/Detail/515132](https://Garuda.Kemdikbud.Go.Id/Documents/Detail/515132).

Hukumonline, Tim. “Asas Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungannya.” *Hukum Online* (Blog), May 22, 2024.

LAPS-SJK. “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa,” May 22, 2024.

[Https://Ojk.Go.Id/Id/Kanal/Edukasi-Dan-Perlindungan-Konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.Aspx](https://Ojk.Go.Id/Id/Kanal/Edukasi-Dan-Perlindungan-Konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.Aspx).

“MARKET CONFIDENCE Definition And Meaning | Collins English Dictionary,” June 14, 2024.

[Https://Www.Collinsdictionary.Com/Dictionary/English/Market-Confidence](https://Www.Collinsdictionary.Com/Dictionary/English/Market-Confidence).

- “(PDF) SLIDES: Membaca Avila (Bab I Dan Perbandingan Dengan J.J.H. Bruggink).” Accessed June 23, 2024.  
[https://www.researchgate.net/publication/359982149\\_SLIDES\\_Membaca\\_Avila\\_Bab\\_I\\_Dan\\_Perbandingan\\_Dengan\\_JJH\\_Bruggink](https://www.researchgate.net/publication/359982149_SLIDES_Membaca_Avila_Bab_I_Dan_Perbandingan_Dengan_JJH_Bruggink).
- Raitio, Juha. *The Principle Of Legal Certainty In EC Law*. Vol. 64. Law And Philosophy Library. Dordrecht: Springer Netherlands, 2003.  
<https://doi.org/10.1007/978-94-017-0353-6>.
- . *The Principle Of Legal Certainty In EC Law*. 1st Ed. Law And Philosophy Library 2215–0315. Springer Dordrecht. Accessed January 29, 2024.  
<https://doi.org/10.1007/978-94-017-0353-6>.
- Shidarta. “KEWENANGAN BPSK VERSUS LAPS-OJK.” *Business Law*, August 18, 2018. <https://business-law.binus.ac.id/2018/08/18/Kewenangan-BpskVersus-Laps-Ojk/>.
- Yulita, Linda. “Kepastian Hukum; Pengertian, Tujuan,Asas Dan Contoh.” *Hotelier* (Blog). Accessed January 1, 2024. <https://hotelier.id/studi/kepastianhukum/>.

### **PERATURAN UNDANG-UNDANG**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.
- Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 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.
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Undang-undang (UU) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pub. L. No. 30 (2014).

<https://peraturan.bpk.go.id/Download/28023/UU%20Nomor%2030%20Tahun%202014.pdf>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan.

Peraturan BI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/POJK.07/2014.” tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 Tentang Peraturan Dan Acara Mediasi, Pub. L. No. Nomor Per-01/LapsSjk/I/2021 Tentang Peraturan Dan Acara Mediasi.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 02 Tentang Peraturan Dan Acara Arbitrase, Pub. L. No. Nomor Per-02/LapsSjk/I/2021 Tentang Peraturan Dan Acara Arbitrase (2021).

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 03 Tentang Pendapat Mengikat, Pub. L. No. Nomor Per-03/Laps-Sjk/I/2021 Tentang Peraturan Dan Acara Pendapat Mengikat.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /Pojk.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Data Pribadi

Nama : Afnan Misbachul Safly

NIM : 200202110080

Fakultas : Syariah

Program studi : Hukum Ekonomi Syariah

Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 1 April 2001

Alamat : Desa Adisana, Dukuh Blere, Kecamatan  
Bumiayu, Kabupaten Brebes, Jawa  
Tengah

Email : [afnanmisbachussafly@gmail.com](mailto:afnanmisbachussafly@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan Formal

1. 2005-2007 : TK RA Mashitoh

2. 2007-2013 : SDN Adisana 04

3. 2013-2016 : MTs Darunnajat

4. 2016-2019 : MA Darunnajat