

## **EKSISTENSI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PASCA LAHIRNYA LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN**

### ***EXISTENCE OF CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY AFTER THE ESTABLISHMENT OF ALTERNATIVE BANKING DISPUTE RESOLUTION***

Bruce Anzward, Fakultas Hukum Universitas Balikpapan  
Wahyu Tri Yuliana, dan Merina Kencana, Universitas Airlangga Surabaya

#### **Abstrak**

Pembangunan perekonomian tidak terlepas dari kegiatan perbankan sehingga tidak menutup kemungkinan dengan adanya sengketa yang akan terjadi. Salah satu cara penyelesaian sengketa perbankan yaitu, melalui LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia) yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga resmi OJK berdasarkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014. Sebelum lahirnya LAPSPI, sudah adanya BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Oleh karena itu, hadirnya LAPSPI dan BPSK sebagai bentuk lembaga penyelesaian sengketa untuk perlindungan konsumen terjadi tumpang tindih kewenangannya, sehingga menimbulkan permasalahan mengenai eksistensi BPSK pasca lahirnya LAPSPI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif, deskriptif analitis dan studi pustaka. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sama-sama memiliki kelemahan dari segi tidak memilikinya kekuatan eksekutorial dalam putusannya. Namun, dikarenakan LAPSPI merupakan lembaga yang masih baru dan hanya memiliki kantor perwakilan di ibukota Jakarta, sehingga kurang efektif dan kurang efisien apabila menangani yang berada di luar kota Jakarta, jika dibandingkan dengan BPSK yang berada di kabupaten/kota.

**Kata Kunci:** Alternatif Penyelesaian Sengketa, LAPSPI, BPSK

#### **Abstract**

Economic development can not be separated from banking activities, so that it doesn't rule out the possibility of a dispute that will occur. One way of resolving banking disputes is through LAPSPI (Indonesian Institute for Alternative Banking Dispute Resolution) which is under the supervision of Financial Services Authority (OJK) as an official OJK Institution based on OJK Regulation Number 1/POJK.07/2014. Before the establishment of LAPSPI, BPSK (The Consumer Dispute Settlement Agency) was established as an alternative to consumer dispute resolution based on The Law of Republic of Indonesia Number 8 Year 1999. Therefore, the presence of LAPSPI and BPSK as overlapping forms of dispute resolution for consumer protection led to problems regarding the existence of BPSK after the establishment of LAPSPI. The method used in this is qualitative, analytical descriptive and literature study. The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and the Indonesian Institute for Alternative Banking Dispute Resolution (LAPSPI) both have weakness in terms of not having executorial power in their decisions. However, because LAPSPI is a new institution and only has a representative office in the capital city of Jakarta, it is less effective and less efficient when dealing with those outside the city of Jakarta, when compared to BPSK located in the district/city.

## I. PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung dunia usaha secara berkelanjutan dan stabil demi terselenggaranya secara adil, transparan, teratur dan akuntabel yang dapat melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Perlindungan konsumen merupakan salah satu upaya dalam menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen atau masyarakat dalam segala sektor. Berdasarkan Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyebutkan pengertian perbankan adalah “Segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”. Berkaitan dengan hal tersebut, Undang-Undang Kepailitan menyebutkan adanya Lembaga Penjamin Simpanan yakni, lembaga yang berbadan hukum dalam penyelenggaraan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah penyimpan melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya, sesuai dengan Pasal 1 butir 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang (PKPU). Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya lembaga penjamin simpanan sebagai bentuk perlindungan konsumen mengenai dana konsumen akan terjamin sebelum terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK), namun Undang-Undang Perbankan tidak mengatur secara eksplisit

apabila terjadi penyelesaian sengketa perbankannya.

OJK kepanjangan dari Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Undang-Undang 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang memiliki pengertian sesuai dengan Pasal 1 butir 1 sebagai berikut, “OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan”. Tujuannya adalah agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, serta mampu meningkatkan daya saing nasional dan/atau mampu menjaga kepentingan nasional.<sup>2</sup> Di dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, OJK berlandaskan asas-asas seperti asas independensi, asas kepastian hukum, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas profesionalitas, asas integritas, dan asas akuntabilitas.

Banyaknya lembaga jasa keuangan yang ada di Indonesia juga menimbulkan potensi kerugian finansial bagi para konsumen, dimana hal ini diperkuat dengan adanya ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh kerugian dan/atau potensi kerugian pada konsumen yang diduga karena

<sup>2</sup> Penjelasan bagian umum Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang *Otoritas Jasa Keuangan*.

kesalahan atau kelalaian dari lembaga jasa keuangan. Sengketa berdasarkan kamus hukum memiliki pengertian yang sangat luas yaitu, “Kondisi adanya perbedaan pendapat yang saling dipertahankan antar para pihak”, sedangkan sengketa perbankan berdasar POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan adalah “perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan”.

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui 2 (dua) cara, yaitu litigasi dan non litigasi. Dimana litigasi merupakan penyelesaian sengketa atau perkara melalui jalur pengadilan, sedangkan non litigasi merupakan penyelesaian sengketa atau perkara di luar pengadilan dengan cara penyelesaian sengketa alternatif. Penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan memiliki asas sederhana, cepat dan biaya ringan, namun pada kenyataannya proses penyelesaiannya tidak efisien dan efektif disebabkan lamanya proses beracara. Alternatif penyelesaian sengketa merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli sesuai dengan Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Oleh karena itu, dengan adanya lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan diharapkan sebagai solusi bagi para pihak yang berpekerja dikarenakan prosedur yang cepat, hasil keputusan yang lebih adil, dan menghemat biaya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu badan alternatif penyelesaian bagi konsumen di luar pengadilan berdasarkan Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan kewenangannya diatur di dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana salah satunya adalah menerima pengaduan dari konsumen mengenai adanya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. BPSK merupakan lembaga pemerintah yang sengaja dibentuk untuk menangani perkara konsumen yang berkedudukan pada tiap daerah tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia.

Sementara itu, di dalam menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan dalam sektor keuangan terbentuklah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen Negara dan bebas dari campur tangan pihak lain berdasar Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. Undang-Undang OJK sudah mengatur perlindungan konsumen di dalam Bab Perlindungan Konsumen berdasarkan Pasal 28 sampai dengan Pasal 31, namun secara khusus di dalam Pasal 31 yang mengatur mengenai mekanisme perlindungan konsumen melalui Peraturan OJK. Demi mewujudkan perlindungan konsumen dengan lembaga jasa

keuangan, dibentuklah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 yang diharapkan mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil dan efisien. Salah satu lembaga independen yang khusus menangani perkara perbankan di luar pengadilan yakni, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia yang menyediakan layanan mediasi, adjudikasi dan arbitrase dengan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas. Berkaitan dengan hal itu, terbentuklah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) berdasarkan *Memorandum of Understanding* (MoU) antara 6 (enam) Asosiasi Perbankan pada tanggal 5 Mei 2014 dengan anggaran dasar dalam akta Notaris No. 36 tanggal 28 April 2015 yang telah disetujui oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia berdasar SK Menkumham Nomor AHU-0004902.AH.01.07 tahun 2015 dan telah dievaluasi dan memenuhi persyaratan sebagai LAPS resmi yang terdaftar di OJK dengan vide surat OJK No. S-7/EP.1/2015 tanggal 21 Desember 2015. LAPSPI telah memiliki 141 (seratus empat puluh satu) anggota yang terdiri dari Bank Umum baik konvensional dan syariah, Bank Perkreditan Rakyat maupun Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPR/BPRS). Tugas dan wewenang LAPSPI, antara lain dengan memberikan pelayanan alternatif penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi dan arbitrase yang profesional, terpercaya, adil, cepat, murah dan efisien bagi

nasabah dan bank dalam menyelesaikan sengketa perbankan.

Oleh karena itu, dengan adanya LAPSPI yang memiliki peran tersendiri mengenai alternatif penyelesaian sengketa di bawah pengawasan dari OJK, menimbulkan adanya kewenangan yang tumpang tindih antara LAPSPI dengan BPSK yang menyebabkan kewenangan yang dimiliki BPSK berkurang mengenai sengketa perlindungan konsumen perkara perbankan. Maka, fokus utama dalam analisa jurnal hukum ini yaitu, eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasca lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia.

## B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasca lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia ?

## C. METODE

Metode penelitian adalah metode sistematis untuk memperoleh pengetahuan, suatu alat untuk memperoleh pengertian tentang dunia yang masih belum seberapa dipahami dan dimengerti.<sup>3</sup>

### 1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pendekatan berupa pendekatan yuridis normatif, yaitu melakukan penelitian berdasarkan penelusuran terhadap bahan-bahan hukum, seperti undang-undang, buku-buku sarjana huku yang terkait dengan penelitian ini, dan jurnal-jurnal

<sup>3</sup> Sanapiah Faisal, *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan aplikasi* (YA3, 1990), hlm. 88.

hukum serta bahan hukum lainnya.

## 2. Bahan Hukum

### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum Primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum Primer terdiri dari:<sup>4</sup>

- 1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif
- 2) Keputusan OJK Nomor KEP-01/D.07/2016 tentang Daftar Lembaga Laternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undanga Nomor 7 Tahun 1992 tentan Perbankan
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- 6) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi:<sup>5</sup>

- 1) Jurnal
- 2) Hasil penelitian terdahulu
- 3) Hasil karya dari kalangan hukum
- 4) Kamus hukum
- 5) Ensiklopedia
- 6) Internet

## 3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Mengingat penelitian ini memusatkan perhatian pada sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, maka pengumpulan bahan hukum ditempuh dengan melakukan penelitian terhadap bahan-bahan hukum normatif berupa produk hukum yang terkait judul jurnal ini. Serta melakukan pengumpulan bahan hukum sekunder dengan cara studi kepustakaan dan studi dokumen. Teknik pengumpulan bahan hukum ini dilakukan dengan cara, penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penulis mengumpulkan dan membaca sejumlah literatur buku-buku karangan sarjana yang relevan dengan judul jurnal ini.

## 4. Analisis Bahan Hukum

Hasil bahan hukum yang diterima diolah dan dianalisis secara kualitatif, yaitu menganalisis secara kualitas, kemudian dijelaskan, dipaparkan, dan diterangkan

<sup>4</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 141.

<sup>5</sup> Ibid, hlm. 5

secara deskriptif, agar lebih relevan sehingga memperoleh bahasan yang sistematis, dan dapat dimengerti kemudian ditarik kesimpulannya.

#### D. TINJAUAN PUSTAKA

##### 1. Konsep Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki pengertian, “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen”. Konsumen yang dimaksudkan di dalam undang-undang ini 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” hal tersebut sesuai Pasal 1 angka 2 UUPK. Sedangkan yang dimaksud barang dan jasa menurut UUPK, “Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen” serta “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”. Dalam buku Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen menurut Rosmawati, konsumen adalah pemakai terakhir dari

produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.<sup>6</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 UUPK bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, namun substansinya dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu asas kemanfaatan yang memuat asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas keadilan yang meliputi asas keseimbangan, serta asas kepastian hukum. Hal tersebut dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum dimana perumusan tersebut mengacu pada filosofi pembangunan nasional sebagai pembangunan manusia seutuhnya berlandaskan pada filsafah Negara Republik Indonesia<sup>7</sup>. Sehingga apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menyediakan suatu badan untuk menyelesaikannya, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Adanya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha

<sup>6</sup> S. H. Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018). Hlm. 2

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm. 35.

dapat diselesaikan melalui dua jalur yang dapat dipilih, yaitu jalur litigasi dan non litigasi. Seperti telah dijelaskan di dalam latar belakang, jalur non litigasi merupakan salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang diberikan oleh pemerintah dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yang dinilai dapat menyelesaikan sengketa secara efisien, murah dan cepat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU-AAPS), Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki pengertian sesuai dengan Pasal 1 angka 10 sebagai berikut, "Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi konsiliasi, atau penilaian ahli". Alternatif penyelesaian sengketa menurut Rosmawati adalah proses penyelesaian sengketa di bidang perdata di luar pengadilan melalui cara-cara arbitrase, negosiasi, konsultasi, mediasi, konsiliasi yang disepakati pihak pihak<sup>8</sup>. Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada iktikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan

hasilnya dituangkan di dalam kesepakatan tertulis<sup>9</sup>.

BPSK merupakan badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan/Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Setidaknya terdapat dua landasan hukum mengapa BPSK dikategorikan sebagai bukan instrumen litigasi. Pertama, Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan, "Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan". Kedua, Pasal 2 Keputusan Menperindag RI Nomor 350/MPPKep/12/2001 menyatakan, "BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan."

Sesuai dengan Pasal 52 UUPK, BPSK memiliki tugas dan wewenang antara lain:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 114.

<sup>9</sup> Pasal 6 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

- pelanggaran ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
  6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
  7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
  8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/ atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen;
  9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
  10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
  11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
  12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
  13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan mediasi, arbitrase atau konsoliasi sehingga majelis BPSK sedapat mungkin mengusahakan terciptanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang bersengketa sebagai bentuk penyelesaian sengketa dengan memuat unsur perdamaian<sup>10</sup>. Dengan hadirnya BPSK sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di bidang konsumen, memiliki kelebihan yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dimana BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima, serta dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan tersebut pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut<sup>11</sup>. Hal tersebut berkaitan dengan kelebihan dari APS sendiri yaitu, efisiensi, biaya murah dan proses yang cepat. Oleh karena itu, BPSK sebagai lembaga arbitrase yang tugas-tugasnya berada pada lingkup mencari pemecahan atau penyelesaian dengan jalan damai terhadap sengketa konsumen dengan produsen sehingga diharapkan penyelesaian sengketa yang sederhana dan singkat, tidak diperlukan lagi

<sup>10</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010). Hlm. 195

<sup>11</sup> Pasal 55 dan Pasal 56 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.



penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang cenderung lama dan berbelit-belit.<sup>12</sup>

Sanksi yang dapat diberikan oleh BPSK, berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif hanya diberikan terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26 UUPK berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah)<sup>13</sup>. Sedangkan sanksi pidana dikenakan bagi pelaku usaha yang melanggar pasal-pasal lainnya, dengan sanksi pidana penjara paling lama 2 (dua) sampai 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan Rp 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah)<sup>14</sup>. Serta dapat pula diberikan sanksi pidana tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha<sup>15</sup>. Putusan yang diberikan oleh majelis dalam peradilan konsumen ini bersifat final (*in kracht van gewijsde*), langsung mengikat dan tidak dapat dibanding lagi. Artinya, BPSK

adalah lembaga pemutus sengketa konsumen dalam tingkat pertama dan terakhir, sebab sebagai badan penegak (mediator, arbiter atau konsiliator) diharapkan keputusannya berisi unsur perdamaian sehingga tidak perlu dibantah lagi oleh salah satu pihak yang bersengketa. Namun demikian, supaya putusan ini final, tentu harus diambil subjektif mungkin, memuaskan bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Setelah putusan diucapkan, maka dimintakanlah penetapan eksekusinya (*fiat eksekusi*) kepada pengadilan negeri, mengingat BPSK tidak mempunyai lembaga eksekusi<sup>16</sup>.

Instrumen penyelesaian sengketa konsumen yang tersedia bukan hanya pelengkap penderita untuk sekedar tampil sebagai aksesoris pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut yang sesuai dengan Pasal 4 huruf e UUPK. Secara riil eksistensi BPSK tidaklah selalu berhubungan dengan sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen, namun peran BPSK untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha sesuai dengan Pasal 52 huruf c UUPK, menjadi salah satu fungsi strategis BPSK untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-

<sup>12</sup> *Op. Cit.*, hlm. 197-198.

<sup>13</sup> Pasal 60 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

<sup>14</sup> Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

<sup>15</sup> Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

<sup>16</sup> *Op. Cit.*, hlm. 198

kepentingan pelaku usaha dan konsumen<sup>17</sup>.

Selain itu, berdasarkan penjelasan bagian umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, “undang-undang ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen”. Hal tersebut terlihat bahwa sudah banyaknya undang-undang sebelum lahirnya undang-undang perlindungan konsumen yang di dalam materi undang-undangnya telah mengatur mengenai kepentingan konsumen.

## 2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, yang tertuang di dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.<sup>18</sup> Pembangunan nasional sebagai upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, maka dari itu diperlukannya berbagai penyesuaian kebijakan di bidang

ekonomi termasuk sektor Perbankan yang diharapkan dapat memperbaiki dan memperkuat perekonomian nasional.<sup>19</sup>

Perbankan Indonesia berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian<sup>20</sup>, serta fungsi utama perbankan Indonesia sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat<sup>21</sup> sehingga bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak<sup>22</sup>. Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perbankan, jenis-jenis bank dibedakan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat, dimana usaha Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat meliputi simpanan, giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, surat berharga, kredit, penitipan, wali amanat, dan ada pula pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Dengan demikian, bank sebagai salah satu lembaga keuangan memiliki peranan penting dan besar dalam

<sup>17</sup> Yusuf Shofie, *Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008). hlm. 240.

<sup>18</sup> Chatamarrasjid Ais, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005).hlm. 18

<sup>19</sup> Sesuai dengan Penjelasan Bagian Umum Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.

<sup>20</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.

<sup>21</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.

<sup>22</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.

mensejahterakan kehidupan masyarakat banyak.<sup>23</sup>

Adanya lembaga penjamin simpanan sesuai dengan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Perbankan yang memiliki pengertian sebagai, “Badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah penyimpan melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya”. Sejalan dengan Penjelasan bagian umum Undang-Undang Perbankan, dimana menjelaskan mengenai “Untuk menunjang kinerja Perbankan nasional diperlukan lembaga penunjang, baik yang dimaksudkan untuk sementara waktu dalam rangka mengatasi persoalan perbankan yang dihadapi dewasa ini maupun yang sifatnya lebih permanen seperti Lembaga Penjamin Simpanan. Guna memperkuat lembaga perbankan sebagai lembaga kepercayaan masyarakat, diperlukan peraturan mengenai tanggung jawab pemegang saham yang dengan sengaja menyebabkan tidak ditaatinya ketentuan perbankan dengan dikenai ancaman sanksi pidana yang berat”. Namun, Undang-Undang Perbankan tidak secara mendalam mengatur perlindungan konsumen di sektor perbankan, hal ini terlihat apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan pihak bank.

Berdasarkan POJK No 1/POJK.07/2014 Pasal 1 angka 13 menyebutkan bahwa, “Sengketa adalah perselisihan

antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan”. Berkesinambungan dengan hal tersebut, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi dan arbitrase<sup>24</sup>.

LAPS hanya dapat memberikan sanksi administratif sesuai dengan Pasal 12 berupa peringatan tertulis, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, pencabuta izin kegiatan usaha, dan/atau denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu. Daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang diawasi oleh OJK meliputi Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Dana Penisun (BMDP), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), Badan Arbitrae dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI), dan Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPi)<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 16-17.

<sup>24</sup> Pasal 4 huruf a Peraturan OJK No 1/POJK.07/2014 tentang *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

<sup>25</sup> Keputusan OJK Nomor KEP-01/D.07/2016 tentang *Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*.

LAPS yang dibentuk oleh lembaga jasa keuangan yang akan dikoordinasikan oleh masing-masing sektor jasa keuangan, seperti LAPSPI yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor perbankan antara lain, Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Asosiasi Bank Asing Indonesia.<sup>26</sup>

Berkaitan dengan hal tersebut, dimana pembentukan LAPSPI berdasarkan *Memorandum of Understanding* (MoU) antara 6 Asosiasi Perbankan tanggal 5 Mei 2014 dan terdaftar secara resmi sebagai LAPS di OJK berdasarkan *vide* surat OJK No. S-7/EP.1/2015 tanggal 21 Desember 2015. LAPSPI memberikan pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang telah diatur di dalam POJK LAPS berupa:

#### 1. Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator, dimana kelebihan dari mediasi itu sendiri berdasarkan keinginan para pihak untuk menyelesaikan sengketa tanpa

saling merugikan salah satu pihak (*win-win solution*) dan mempertahankan hubungan bisnis jangka panjang (*long-term relationship*). Berkaitan dengan hal tersebut, dimana mediator LAPSPI merupakan seorang profesional di bidang perbankan yang memahami dunia perbankan dan mempunyai keahlian mediasi dengan mempunyai sertifikat mediator nasional, serta membantu menyelesaikan permasalahan para pihak secara adil, cepat, murah dan efisien, dan serta dilakukan secara tertutup untuk umum sehingga unsur kerahasiaannya dapat terjaga.

#### 2. Adjudikasi

Adjudikasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar arbitrase dan peradilan umum yang dilakukan oleh adjudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan dimaksud mengikat para pihak. Sengketa yang dapat diajukan haruslah memenuhi semua kriteria yang ada yaitu, sebagai berikut :

- a. Merupakan sengketa di bidang perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang perbankan;
- b. Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa;
- c. Sengketa menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian;

<sup>26</sup> Pasal 10 ayat (1) *jo.* Penjelasan Pasal 10 ayat (1) POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

- d. Sengketa yang telah menempuh upaya mediasi pada layanan Probono, tetapi para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian;
  - e. Antara pemohon dan termohon terikat dengan perjanjian adjudikasi.
3. Arbitrase
- Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata bidang perbankan dan yang terkait bidang perbankan di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase, yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Sengketa yang diselesaikan melalui arbitrase LAPSPI harus memenuhi semua kriteria, antara lain :
- a. Merupakan sengketa di bidang perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang perbankan;
  - b. Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa;
  - c. Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian;

Antara pemohon dan termohon terikat dengan perjanjian arbitrase.

## II. PEMBAHASAN

Pada tahun 2011 pemerintah Indonesia membentuk suatu lembaga Negara yang berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan

kegiatan dalam sektor jasa keuangan<sup>27</sup> dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK merupakan lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaga jasa keuangan yang dimaksud sesuai dengan Pasal 1 angka 4 memiliki pengertian, “lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya”. Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dibentuknya OJK memiliki tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, antara lain :

1. Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
2. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
3. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Dengan dibentuknya OJK diharapkan dapat mencapai mekanisme koordinasi yang lebih efektif di dalam penanganan masalah-masalah yang timbul di dalam sistem keuangan sehingga dapat lebih menjamin tercapainya stabilitas sistem keuangan dan adanya pengaturan dan pengawasan yang lebih terintegrasi.<sup>28</sup> Berkaitan dengan hal tersebut, OJK memiliki tugas pengaturan dan pengawasan sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor

<sup>27</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang *Otoritas Jasa Keuangan*.

<sup>28</sup> Zainal Asikin, *Op. Cit.*, hlm. 49.

21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan:

1. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
2. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal;
3. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, di dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan berlandaskan asas-asas yang prinsipnya berdasarkan dan mengacu pada asas-asas OJK dalam Naskah Akademik Pembentukan OJK, namun terdapat penambahan satu asas baru, sehingga asas-asas yang ada sebagai berikut<sup>29</sup>:

1. Asas independensi, independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang OJK;
2. Asas kepastian hukum, mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan;
3. Asas kepentingan umum, mendahulukan kesejahteraan umum;
4. Asas keterbukaan, hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif;
5. Asas profesionalitas, mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang OJK;
6. Asas integritas, berpegang teguh pada nilai-nilai moral;
7. Asas akuntabilitas, harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

OJK dalam melakukan pengawasan juga memberikan perlindungan bagi konsumen dan masyarakat yang diatur di dalam Pasal 28 sampai dengan Pasal 31 Undang-Undang OJK, yang secara

khusus akan diatur lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan Peraturan OJK<sup>30</sup>. Salah satu bentuk perlindungan konsumen dan masyarakat yaitu dengan mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, dimana cakupan perlindungan konsumen tidak hanya sebatas edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan tetapi hingga memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan yang sering kali tidak tercapainya kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Oleh karena itu, OJK memberikan fasilitas berupa adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil dan efisien. Bahwa wewenang OJK dalam membuat peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan sebagai bentuk peraturan pelaksanaan dari UU OJK tersebut telah sesuai dengan Pasal 8 UU OJK.

Hadirnya LAPSPI di bawah pengawasan OJK sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, memberikan pengaruh yang besar sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam sektor perbankan, namun tetap tidak untuk menjatuhkan lembaga atau badan penyelesaian sengketa lainnya seperti BPSK. Sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa, antara LAPSPI dan BPSK memiliki kesamaan yakni, berfokus pada perlindungan konsumen, dengan proses penyelesaian sengketa yang cepat, adil, biaya murah, efisien dan tidak membutuhkan pihak-pihak yang lain. Sedangkan kelemahan yang

<sup>29</sup> Chatamarrasjid Ais, *Op. Cit.*, hlm. 223-224.

<sup>30</sup> Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang *Otoritas Jasa Keuangan*.

dimiliki diantara kedua lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut sama-sama tidak memiliki kekuatan eksekutorial di dalam putusannya. Dengan banyaknya pilihan lembaga APS yang ada di Indonesia, tetap menjadi kewenangan terhadap para pihak dalam memilih Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang ingin digunakan dalam menyelesaikan sengketa di antaranya.

Perbedaan yang terlihat secara mendasar di antara keduanya adalah sengketa yang menjadi fokus utama di dalam penyelesaiannya. BPSK berfokus pada sengketa konsumen dengan pelaku usaha secara umum terhadap produk dan jasa yang digunakan oleh konsumen, sedangkan LAPSPI lebih berfokus pada sengketa antara konsumen (nasabah) dengan pelaku usaha (bank). Meskipun secara jelas mengetahui sengketa yang ditangani BPSK lebih luas dibandingkan dengan LAPSPI dan BPSK jauh lebih dikenal oleh masyarakat dengan hadirnya di setiap Daerah Tingkat II, sedangkan LAPSPI yang merupakan lembaga APS yang masih baru masih berada di Ibukota Negara (Jakarta). Hal ini menjadi bukti bahwa kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat akan kehadiran lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan. Oleh karena itu, di antara kedua lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut saling berkesinambungan dan seharusnya dapat saling mengisi kekosongan di antaranya.

### III. KESIMPULAN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sama-

sama memiliki kelemahan dari segi tidak memilikinya kekuatan eksekutorial dalam putusannya. Namun, dikarenakan LAPSPI merupakan lembaga yang masih baru dan hanya memiliki kantor perwakilan di ibukota Jakarta, sehingga kurang efektif dan kurang efisien apabila menangani yang berada di luar kota Jakarta. Jika dibandingkan dengan BPSK yang berada di kabupaten/kota.

Tetapi dibalik kekurangan kedua lembaga tersebut terdapat kelebihan-kelebihan seperti alternatif penyelesaian sengketa itu sendiri yang efisien, proses penyelesaian sengketa yang cepat, biaya murah, dan adil. Pihak yang berperkara saling bertemu untuk menyelesaikan sengketanya, namun tetap tidak menjatuhkan salah satu pihak (win-win solution). LAPSPI sendiri memiliki cara penyelesaian sengketa terbaru yaitu melalui adjudikasi sehingga pihak yang bersengketa dapat memilih cara penyelesaian yang lebih variatif sesuai kebutuhan.

LAPSPI sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang berfokus pada perbankan dan berada di bawah pengawasan OJK, secara tidak langsung mengurangi beban kerja BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di bidang barang dan jasa yang ruang lingkupnya lebih luas dibandingkan dengan LAPSPI. Sehingga eksistensi BPSK tetap ada di masa depan sebagai lembaga yang dibuat untuk menyelesaikan sengketa konsumen di bidang barang dan jasa, dan tidak menutup kemungkinan melakukan penyelesaian sengketa di bidang perbankan. Tetapi akan lebih baik jika sengketa perbankan Indonesia diselesaikan oleh lembaga yang lebih spesifik melindungi konsumen sektor jasa keuangan (perbankan) dalam hal ini LAPSPI. Namun lembaga yang

## Artikel

dipilih dan cara penyelesaian sengketa yang dipilih semua diserahkan sepenuhnya atas kesepakatan dari para pihak yang bersengketa dalam memilih proses penyelesaian sengketa yang akan mereka gunakan.

#### IV. DAFTAR PUSTAKA

##### A. BUKU

Ais, Chatamarrasjid. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Asikin, Zainal. 2016. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Faisal, Sanafiah. 1990. *Penelitian Kualitatif: dasar-dasar dan Aplikasi*. YA3. Malang.

Marzuki, Peter Mahmud. 2008. *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.

Muthiah, Aulia. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen : Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.

Shofie, Yusuf. 2008. *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Sidabalok, Janur. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

##### B. UNDANG-UNDANG

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang *Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif*.

Keputusan OJK Nomor KEP-01/D.07/2016 tentang *Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2004 tentang *Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang *Otoritas Jasa Keuangan*