

KAJIAN HUKUM PROSES PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH DAN BANK PADA PERSPEKTIF KELEMBAGAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh :
Saptaji¹ ; Endang Sutrisno² ; Ayih Sutarih³

ABSTRAK

Berdasarkan pasal 45 UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat dua cara dalam, yaitu jalur litigasi dan non-litigasi. Lembaga penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pada tahun 2014 dibentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) untuk menangani sengketa nasabah dan bank. Melihat fenomena keberadaan BPSK dan LAPSPI, maka menjadi hal yang menarik untuk dilakukan penelitian terkait. Sehingga diharapkan, hasil dari proses penelitian dan pengkajian tersebut dapat memaparkan wewenang, fungsi dan dasar hukum keberadaan BPSK maupun LAPSPI., Berkenaan dengan hal tersebut penulis mengangkat judul tesis “Kajian Hukum Proses Penyelesaian Sengketa Nasabah Dan Bank Pada Perspektif Kelembagaan Perlindungan Konsumen”. Adapun yang menjadi rumusan masalahnya adalah Bagaimana kewenangan BPSK dalam kaitannya dengan keberadaan lembaga LAPSPI dan dasar hukum untuk keberadaan BPSK dan LAPSPI?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan yuridis - normatif yang menggunakan data sekunder dalam ruang lingkup hukum penyelesaian sengketa. Pendekatan lain yang digunakan ialah pendekatan analisis substansi hukum (*legal content analysis*) mengenai dasar hukum, implementasi penyelesaian sengketa nasabah dengan bank yang dilakukan oleh BPSK dan LAPSPI serta kewenangan BPSK dalam kaitannya dengan keberadaan lembaga LAPSPI

Teknik Pengumpulan data dengan cara kepustakaan yaitu studi literatur terhadap undang - undang, buku, jurnal - jurnal, makalah laporan penelitian (tesis), arsip atau dokumen legal pemerintah, dan pengamatan terhadap contoh-contoh kasus mengenai sengketa perbankan yang terjadi di wilayah Indonesia, khususnya Kota Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan LAPSPI yang focus menangani sengketa perbankan akan menjadi prioritas pertama sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan. BPSK akan menjadi *second choice* yang menangani kasus – kasus perbankan dengan tingkat kesulitan yang lebih rendah dibanding LAPSPI (sebatas mediasi) karena kendala lokasi LAPSPI di Jakarta dan sosialisasi yang intensif keberadaan BPSK dan LAPSPI karena banyak masyarakat yang belum tahu keberadaan BPSK dan LAPSPI

Kata Kunci : bpsklapspi, sengketa, perbankan

¹ Saptaji, SH.,MH : Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon-Indonesia, email : saptaji01@gmail.com

² Dr. Endang Sutrisno, SH.,M.Hum : Dosen Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon-Indonesia, email : endangsutrisno94@gmail.com

³ Dr. Ayih Sutarih, SH.,M.Hum : Dosen Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon-Indonesia, email : sutarihayih973@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia usaha, dua komponen pentingnya, yaitu pelaku usaha dan konsumen, pasti mengalami berbagai dinamika hubungan. Seiring perkembangan zaman dan teknologi, hubungan tersebut semakin variatif. Bagi konsumen, kemajuan yang ada digunakan untuk dapat mengakses berbagai alternatif pilihan barang atau jasa yang diperlukan. Bagi pelaku usaha, kemajuan yang saat ini terjadi memberikan lebih banyak kesempatan untuk memberikan berbagai layanan untuk konsumen.

Perubahan-perubahan yang terjadi memicu terjadinya ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha cenderung menjadikan konsumen sebagai objek melalui promosi, iklan, cara penjualan, serta menerapkan perjanjian-perjanjian yang justru merugikan konsumen⁴. Berdasarkan fenomena tersebut, maka diterbitkanlah UU nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik usaha yang tidak adil, dan memperkuat posisi konsumen agar setara dengan pelaku usaha melalui mekanisme hukum yang terjamin.

Hal serupa terjadi pula di dunia perbankan, dimana nasabah selaku konsumen, dengan bank selaku pelaku usaha berinteraksi dengan cukup intensif. Merupakan hal yang wajar jika peluang terjadinya perbedaan pendapat menjadi besar. Namun jika dibiarkan berlarut-larut maka akan memicu terjadinya sengketa. Pada umumnya

nasabah selalu berada pada posisi dirugikan, karena lemahnya posisi di hadapan bank. Maka peran perlindungan konsumen dalam dunia perbankan memiliki andil yang sangat penting, baik bagi nasabah itu sendiri dan juga bagi industri perbankan, karena industri tersebut sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat.⁵

Berdasarkan pasal 45 UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat dua cara yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam rangka menyelesaikan permasalahannya dengan pelaku usaha, yaitu jalur litigasi dan non-litigasi. Jalur litigasi adalah cara yang paling umum dipilih konsumen, karena jalur tersebut menyandarkan segala sesuatunya pada ketentuan peradilan umum yang diselenggarakan di pengadilan. Namun, saat konsumen selaku penggugat dimenangkan oleh hakim dalam suatu perkara, konsumen tersebut tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya, yang mana hal tersebut sebenarnya telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Sehingga, jika konsumen tidak dapat menelusuri hak-haknya dari pihak yang kalah (dalam hal ini pelaku usaha), maka bisa dikatakan ia hanya menerima putusan tanpa adanya pelaksanaan putusan.⁶ Berdasarkan fakta tersebut, jalur non-litigasi, dimana perkara diselesaikan melalui perantara lembaga baru, menjadi jalur alternatif yang dipilih masyarakat. Walaupun pada faktanya, jika upaya mediasi melalui jalur non-litigasi menemui kebuntuan, maka jalur litigasi dalam hal ini

⁴Helmi, Hanum Rahmiani. 2015. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* Vol. 1 (1):77-89.

⁵Wibowo, Yusuf Wahyu. 2017. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)", *Skripsi* pada Fakultas Hukum Universitas Lampung: Tidak Diterbitkan.

⁶Fibrianti, Nurul. 2015. "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* Vol. 1 (1): 111-126

pengadilan, tetap menjadi pilihan terakhir⁷.

Salah satu lembaga penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat BPSK. Berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999, BPSK berkedudukan di tiap daerah tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia dan memiliki tugas utama yaitu menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum. Hingga tahun 2006, sudah terdapat 35 BPSK di kabupaten/ kota seluruh Indonesia. Dikeluarkannya Keputusan Presiden nomor 9 tahun 2001 yang mengatur bahwa tidak ada pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, memungkinkan konsumen mengadukan permasalahannya pada BPSK di wilayah manapun sesuai kehendaknya.⁸ Anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintahan, konsumen dan pelaku usaha yang diangkat atau diberhentikan menteri.

Sesuai dengan tujuan pembentukannya, BPSK dirancang sebagai peradilan kecil (*small claim court*) yang dapat menyelesaikan sengketa dalam waktu singkat, mudah, dan murah. Setiap kasus sengketa yang ditangani BPSK harus sudah diputuskan dalam rentang waktu 21 hari kerja dan tidak dimungkinkan untuk banding. Selain itu, prosedur administrasi serta proses pengambilan putusan sangat sederhana dan tidak perlu didampingi kuasa hukum. Biaya untuk melakukan persidangan tidak ada (gratis).

BPSK dengan berbagai keunggulannya dinilai masih memiliki banyak kekurangan yang membuat lembaga tersebut tidak fungsional. Santosa dalam Kurniawan, 2012 menilai, BPSK memiliki peran yang terlalu berat, namun tidak didukung oleh kapasitas sumber daya pelaksanaannya.⁹ Peran-peran BPSK tersebut antara lain:

1. Sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa (sebagai mediator, konsiliator, arbiter)
2. Peran konsultan masyarakat atau *public defender*
3. Sebagai pengawas dan pemberi sanksi atau *administrative regulator*
4. Peran ombudsman
5. Peran pemutus atau *adjudicator*

Peran-peran tersebut memiliki potensi untuk memunculkan pertentangan kepentingan, misalnya peran mediator yang mensyaratkan ketakberpihakan (netral), dan peran mediator dengan *adjudicator*.¹⁰

Keberadaan BPSK juga cukup sering kalah pamor oleh keberadaan lembaga perlindungan konsumen non-pemerintah seperti YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). Masyarakat umumnya mengadu pada YLKI jika terjadi masalah dengan pelaku usaha. Peran YLKI ini bisa dikatakan serupa dengan peran yang menjadi kewenangan BPSK, yakni menjadi penengah yang melakukan mediasi dan konsiliasi dengan cara mempertemukan konsumen dengan pelaku usaha secara langsung. Bila langkah tersebut tetap gagal, YLKI menempuh langkah selanjutnya, yaitu memberikan nasihat

⁷Kurniawan, 2008 dalam Helmi, Hanum Rahmiani. 2015. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* Vol. 1 (1):77-89.

⁸Kurniawan. 2012. "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 12 (1): 160-172.

⁹Santosa dalam Kurniawan. 2012. "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 12 (1): 160-172.

¹⁰ ibid

kepada pihak yang bersengketa. Lebih jauh lagi, jika persengketaan tetap belum terselesaikan, maka akan direkomendasikan kepada BPSK.¹¹

Saat kajian mengenai efektifitas BPSK dalam sengketa konsumen belum sempurna dilakukan, dibentuk lembaga baru yang berwenang menyelesaikan perihal serupa pada tahun 2014. Lembaga tersebut adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang didirikan atas dasar Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Kedua lembaga tersebut, yakni BPSK dan LAPSPI memiliki perbedaan utama pada ruang lingkup wewenangnya. LAPSPI lebih spesifik untuk menangani sengketa pada dunia perbankan (antara nasabah dengan bank/ lembaga jasa keuangan) yang beranggotakan seluruh lembaga jasa keuangan di sektor perbankan. Selain hal tersebut, baik BPSK dan LAPSPI memiliki fungsi dan peran yang hampir identik, yakni menjadi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang adil, cepat, murah, juga menjadi Mediator, Adjudikator, dan Arbiter yang kompeten, kredibel dan memiliki integritas.¹²

BPSK dan LAPSPI memiliki irisan fungsi yang sama, yakni berperan sebagai lembaga yang menerima keluhan maupun permohonan masyarakat terkait persengketaan di dunia perbankan. Sampai saat ini, LAPSPI sudah beroperasi hampir 3 tahun, BPSK masih tetap menerima kasus persengketaan di dunia perbankan.

Adanya dualisme fungsi tersebut, di satu sisi dapat memberikan masyarakat pilihan, karena keduanya bertujuan untuk membangun Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang bermartabat dan berperan secara anggun sebagai bagian dari pembangunan peradaban Indonesia. Dari sisi berlawanan, keberadaan BPSK dan LAPSPI justru menandakan bahwa praktik hukum di Indonesia masih dikelola secara tidak maksimal. Selain itu dapat dijadikan indikator bahwa manajemen pembangunan hukum di Indonesia masih dikelola dengan model supermarket, sehingga banyak perangkat hukum yang tidak *applicable* atau tidak efektif dalam praktek penerapannya, bahkan ada yang menjadi antik karena tidak pernah atau jarang sekali diterapkan.¹³

Melihat fenomena dualisme BPSK dan LAPSPI yang sudah dijabarkan di atas, maka menjadi hal yang menarik sekaligus dibutuhkan untuk dilakukan penelitian terkait. Sehingga diharapkan, hasil dari proses penelitian dan pengkajian dualisme Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) tersebut dapat memaparkan wewenang, fungsi dan dasar hukum keberadaan BPSK maupun LAPSPI. Oleh karena itu, penulis berniat untuk menuangkannya dalam bentuk Tesis berjudul “Kajian Hukum Proses Penyelesaian Sengketa Nasabah Dan Bank Pada Perspektif Kelembagaan Perlindungan Konsumen”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan pada subab sebelumnya, dirumuskan penelitian

¹¹Sudaryatmo 1999 dalam Muskibah. 2010. “Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 3 (1): 142-150

¹²LAPSPI. 2017. “Profile” (http://lapspi.org/profile#_latarbelakang), diakses pada 8 Desember 2017.

¹³Alkostar, Artidjo. 2004. “Fenomena-Fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan di Indonesia (Telaah Kritis terhadap Putusan Sengketa Konsumen)”, *Jurnal Hukum* Vol. 11 (25): 1-14

yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah kewenangan BPSK dalam kaitannya dengan keberadaan lembaga LAPSPI.
2. Bagaimanakah dasar hukum untuk keberadaan BPSK dan LAPSPI.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang kemudian akan dianalisis sehingga dapat diusulkan berbagai rekomendasi yang ditujukan untuk:

1. Mengetahui kewenangan BPSK dalam kaitannya dengan keberadaan lembaga LAPSPI.
2. Mengetahui dasar hukum untuk keberadaan BPSK dan LAPSPI.

Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Bermanfaat memperkaya khazanah ilmu hukum dalam lingkup hukum bisnis terutama yang berkaitan dengan kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) di bidang perbankan.

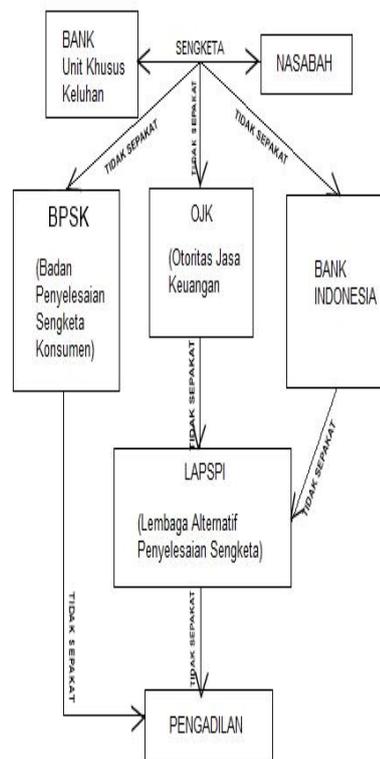
2. Secara Praktis

Diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait untuk pengembangan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) di bidang perbankan, dan juga secara praktis sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian PascaSarjana pada Program Studi Magister Hukum Program PascaSarjana Universitas Swadaya Gunung Jati.

Kerangka Pemikiran

Perselisihan antara nasabah dengan bank acapkali terjadi di tengah interaksi ekonomi, dan akan berubah menjadi sengketa apabila tidak ditangani dengan baik oleh pihak-pihak yang berselisih. Dalam hal ini, nasabah dapat melakukan pengaduan kepada bank dan menyelesaikan pengaduan tersebut. Namun apabila bank tidak dapat menyelesaikan masalah di lingkup internal, maka pihak-pihak yang

bersengketa dalam menyelesaikan sengketa tersebut harus melalui jalur litigasi (pengadilan) dan non-litigasi. Dalam penelitian ini, jalur non-litigasi menjadi fokus utama untuk dikaji, secara lebih spesifik yaitu dua Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).



Gambar 1. Bagan kerangka pemikiran penelitian

Hadirnya kedua lembaga yang memiliki tugas dan wewenang yang nyaris sama tersebut dapat menimbulkan berbagai konsekuensi di tengah masyarakat. Secara positif, kedua lembaga tersebut dapat saling bekerja sama untuk menyelesaikan sengketa, utamanya sengketa perbankan dalam rangka menyediakan proses Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang cepat, mudah, murah, sekaligus mengurangi beban pengadilan. Secara negatif, adanya kedua lembaga tersebut

akan menimbulkan kebingungan di tengah masyarakat, sekaligus menjadikan lembaga-lembaga tersebut inefisien karena bekerja di ruang lingkup yang sama.

B. METODE PENELITIAN

Agar penelitian ini sampai pada tujuan dan manfaat sebagaimana yang diharapkan, maka dibutuhkan suatu metode yang berperan sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian ini, yakni:

1. Paradigma

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme yang menuntut agar setiap metodologi yang dipikirkan untuk mencari kebenaran harus memperlakukan realitas sebagai sesuatu yang nyata sebagai sebuah objek yang harus dipisahkan dari berbagai prakonsepsi metafisis subjektif. Dalam kaitannya dengan pengaplikasian positivisme dalam hukum konsep tersebut menghendaki dipisahkannya pemikiran metayuridis mengenai hukum, sebagaimana teori hukum kodrat. Oleh karena itu setiap norma hukum harus nyata dalam alam objektif sebagai norma-norma positif yang dipertegas sebagai wujud kesepakatan kontraktual yang konkrit antara masyarakat. Konsep hukum tidak lagi dipahami sebagai sesuatu yang bersifat metayuridis abstrak tentang hakikat keadilan, melainkan ius yang telah mengalami positivisasi sebagai *lege* atau *lex*. Maka dapat disimpulkan bahwa paradigma positivisme dapat melahirkan asumsi bahwa norma hukum selalu terdapat pada berbagai kepentingan yang sifatnya relatif terhadap hukum-hukum *in abstracto* sampai *in concreto* dimana kedua hal tersebut menjadi objek interpretasi dan konstruksi pelaku, pengguna, dan pemanfaatan hukum.

¹⁴Soerjono Soekanto. 2008. "Pengantar Penelitian Hukum" (Jakarta: UI-Press), Hal.

2. Jenis Penelitian

Penelitian hukum merupakan kegiatan ilmiah yang bersandar pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Maka untuk itu diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan¹⁴

Penelitian ini adalah penelitian berjenis yuridis-normatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara gamblang, terperinci, dan sistematis mengenai dasar hukum, implementasi penyelesaian sengketa nasabah dengan bank yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) serta dampak yang ditimbulkan dari adanya dualisme kelembagaan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) tersebut.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini bersifat yuridis-normatif yang menggunakan data sekunder dalam ruang lingkup hukum penyelesaian sengketa. Pendekatan yang bersifat normatif ini mengkaji hukum tertulis dari berbagai aspek, antara lain aspek teori, sejarah, filsafat, perbandingan, struktur/komposisi, lingkup/materi, konsistensi, penjelasan umum, serta pasal demi pasal.¹⁵ Selain itu pendekatan lain yang digunakan dalam penelitian ini ialah

¹⁵Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

pendekatan analisis substansi hukum (*legal content analysis*) yang berusaha memaparkan secara lengkap, rinci, dan jelas mengenai beberapa aspek yang diteliti mengenai dasar hukum, implementasi penyelesaian sengketa nasabah dengan bank yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) serta dampak yang ditimbulkan dari adanya dualisme kelembagaan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) tersebut.

4. Analisis Bahan Hukum

Penelitian ini menerapkan kajian secara normatif-yuridis, di mana dalam prosesnya, penulis menggunakan metode analisis data yakni:

a.) Analisis data terhadap Asas-Asas hukum

Pada penelitian ini, dilakukan analisis terhadap kaidah-kaidah hukum, yang merupakan patokan-patokan berperilaku atau bersikap tidak pantas. Analisis ini dilakukan pada bahan hukum primer dan sekunder, sepanjang bahan-bahan tersebut mengandung kaidah hukum. Analisis ini bisa dikatakan termasuk analisis yang cukup filosofis, karena di dalamnya memuat unsur ideal dari hukum.

b.) Analisis terhadap Sistematis Hukum

Kerangka acuan yang dipergunakan pada penelitian ini adalah pengertian dasar dalam sistem hukum yang terdiri dari pengertian masyarakat hukum, subyek hukum, hak dan kewajiban, peristiwa hukum, hubungan hukum, dan obyek hukum.

Penelitian ini menggunakan sumber-sumber kepustakaan, utamanya data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, antara lain meliputi perundang-

undangan, buku-buku literatur hukum, dan bahan hukum tertulis lainnya. Lebih lanjut, data-data sekunder tersebut terdiri dari:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan-bahan hukum yang bersifat otoritatif yang mempunyai otoritas dan bersifat mengikat, yang bersumber dari ketentuan perundang-undangan, dokumen hukum yang berkaitan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) di bidang perbankan.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan terhadap keberadaan keberadaan bahan hukum primer, yang bersumber dari buku-buku ilmu hukum khususnya mengenai hukum penyelesaian sengketa, bahan perkuliahan, jurnal ilmu hukum, maupun literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ialah bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk-petunjuk terhadap bahan hukum primer maupun sekunder, seperti dari artikel surat kabar, majalah, dan media internet.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mendapatkan informasi dan data yang menunjang penelitian ini, penulis mengumpulkan data tersebut dengan cara:

a) Kepustakaan

Kepustakaan yang dimaksud adalah studi literatur terhadap undang-undang, buku, jurnal-jurnal, makalah laporan penelitian (tesis), arsip atau dokumen legal pemerintah, dan berbagai literatur pendukung seperti berita dari media masa *online* maupun cetak.

b) Observasi

Observasi atau pengamatan dilakukan terhadap contoh-contoh kasus

mengenai sengketa perbankan yang terjadi di wilayah Indoneisa, khususnya Kota Cirebon.

C. PEMBAHASAN

1. Bagaimanakah kewenangan BPSK dalam kaitannya dengan keberadaan lembaga LAPSPI dan dasar hukum untuk keberadaan BPSK dan LAPSPI.

BPSK dan LAPSPI sama-sama mendapat kewenangan untuk membantu menyelesaikan sengketa perbankan. Keberadaan kedua lembaga tersebut di tengah masyarakat dapat dikatakan menimbulkan dualisme peran. Meskipun memiliki irisan wewenang, dalam hal ini BPSK dan LAPSPI memiliki banyak perbedaan ditinjau dari cakupan sengketa dan proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di internal masing-masing lembaga. Dualisme BPSK dan LAPSPI dalam penanganan sengketa perbankan dinilai dapat menimbulkan dampak positif maupun negatif.

Dampak positif dari keberadaan dua lembaga tersebut adalah memberikan pilihan alternatif penyelesaian di luar pengadilan yang cukup terjangkau di tengah masyarakat. Pilihan masyarakat dapat disesuaikan dengan kondisi dan kesepakatan masing-masing pihak yang bersengketa. Lebih spesifik terhadap sengketa perbankan, keberadaan LAPSPI dinilai lebih meyakinkan dibanding BPSK di tingkat kabupaten/kota, mengingat komponen-komponen pendukung LAPSPI dianggap lebih jelas dan memiliki sumber daya manusia yang profesional di bidang perbankan. Ditambah lagi, keberadaan website terpusat yang menyediakan informasi yang detil untuk masyarakat umum, menjadi poin lebih yang tidak dimiliki BPSK. Kemungkinan lainnya adalah

BPSK dapat dijadikan *second choice* atas berbagai kasus sengketa nasabah dengan bank. LAPSPI menjadi pilihan utama masyarakat dalam menangani persengketaan, namun BPSK tetap membuka layanan pengaduan konsumen bank. Sementara itu, dampak negatif dari dualisme BPSK dan LAPSPI adalah terkait dengan kekuatan putusan yang dihasilkan masing-masing lembaga. Dualisme kedua lembaga tersebut akan memperbesar peluang timbulnya konflik dalam penanganan sengketa perbankan. Sebagai contoh, untuk kasus yang sama, hasil putusan antara BPSK dan LAPSPI sangat mungkin berbeda, sebagai akibatnya maka akan timbul kebingungan di tengah masyarakat, meskipun hal tersebut dapat diminimalisir jika masyarakat cukup paham dengan alur penyelesaian sengketa nasabah dan peran masing-masing lembaga.

Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, kewenangan BPSK bersifat limitatif dan hanya mengadili perkara konsumen-produsen terkait perbuatan melawan hukum, bukan wanprestasi, seperti¹⁶

1. Adanyakerusakan, pencemaran, kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa
2. Iklan yang tidak sesuai dengan barang
3. Label barang tidak sesuai dengan barang
4. Kadaluwarsa barang

Terkait hal tersebut, MA juga memberi rambu-rambu tegas terkait materi gugatan. Menurut MA, ada beberapa hal yang dilarang dalam perkara sengketa konsumen:¹⁷

1. Dilarang menuntut kerugian imateriil

¹⁶ Andi Saputra. *Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA*. Media online detiknews. Oktober 2017. Diakses pada: 13 Februari 2018 (<https://news.detik.com/berita/d->

3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma)

¹⁷ Ibid

2. Dilarang menuntut *dwangsom/* uang paksa
3. Dilarang menuntut sita jaminan

Pihak OJK telah berkoordinasi dengan Kementerian Perdagangan untuk melakukan penelitian dan menemukan fakta bahwa penyelesaian sengketa jasa keuangan yang dilakukan oleh BPSK kebanyakan tidak terbukti.¹⁸

Mempertimbangkan keterkaitan antara ketidakpastian putusan BPSK dengan jumlah sengketa perbankan yang selalu mendominasi di BPSK, maka penulis dalam hal ini berkesimpulan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen di sektor perbankan oleh BPSK dinilai tidak efektif. Putusan BPSK yang penulis jadikan indikator untuk menentukan efektifitas BPSK dalam kaitannya dengan sengketa nasabah dengan pihak perbankan, dinilai tidak sesuai dengan tujuan hukum, yaitu tercapainya keadilan, kepastian dan kemanfaatan.

D. PENUTUP

Simpulan .

1. Selain BPSK, sengketa konsumen dengan lembaga keuangan bisa diselesaikan melalui lembaga penyelesaian sengketa lain yang disetujui oleh OJK sebagai lembaga yang membawahi sektor jasa keuangan baik perbankan maupun non bank, Khusus sengketa nasabah dan bank melalui LAPSPI (diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 tahun 2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Pasal 40-46 mengatur tentang sengketa konsumen), walaupun ada berbagai kendala seperti kendala kelembagaan dan pendanaan menjadi permasalahan utama yang cukup menjadi batu sandungan bagi keberadaan LAPSPI
- 2.. Hubungan hukum konsumen adalah perikatan yang bersifat quasi kontraktual, yaitu penundukan diri,

seperti berbelanja di sebuah toko, jika tidak sesuai dengan harga yang ada, maka pembeli dapat pergi. Sedangkan perjanjian kredit perbankan didasarkan pada hubungan kontraktual, adanya kondisi saling sepakat terhadap syarat-syarat yang telah diperjanjikan bersama. Maka jelas kewenangan yang dimiliki BPSK adalah memeriksa perkara yang didasarkan adanya perbuatan melawan hukum, sehingga dapat dimintakan ganti kerugian.

3. Keberadaan kedua lembaga tersebut akan memberikan alternatif pilihan penyelesaian sengketa nasabah dan bank pada masyarakat

Saran

1. BPSK hanya menangani sengketa nasabah dan bank dalam cakupan sengketa yang sederhana contoh sebatas Mediasi karena kendala lokasi kelembagaan LAPSPI di Jakarta dan OJK di kota kota tertentu
2. Sosialisasi yang intensif keberadaan BPSK dan LAPSPI. Banyak warga yang belum tahu soal keberadaan BPSK dan LAPSPI..

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alkostar, Artidjo. 2004. "Fenomena-Fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan di Indonesia (Telaah Kritis terhadap Putusan Sengketa Konsumen)", *Jurnal Hukum* Vol. 11 (25): 1-14.
- Anwar, Widya Kurniati. 2014. "Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Di Indonesia", *Lex Privatum* Vol. II (2): 35-43.
- Ariani, Nevey Varida. 2012. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan", *Jurnal Rechtsvinding* Vol. 1 (2): 277-294.

¹⁸ Ibid

- Barkatullah, Abdul Halim. 2007. "Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce", *Jurnal Hukum* Vol. 14 (2): 251-266.
- Chairi, Anis. 2009. "Landasan Filsafat dan Metode Penelitian Kualitatif", *Paper* disampaikan pada Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Laboratorium Pengembangan Akuntansi (LPA), Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fibrianti, Nurul. 2015. "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* Vol. 1 (1): 111-126.
- Hasan, Ahmadi. 2007. "Penyelesaian Sengketa Melalui Upaya Non Litigasi Menurut Peraturan Perundang-Undangan", *Al-Banjari* Vol. 6 (11): 91-106.
- Helmi, Hanum Rahmaniar. 2015. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* Vol. 1 (1):77-89.
- Kansil, C.S.T., dan Kansil, Christine S.T. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kurniawan. 2012. "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 12 (1): 160-172.
- Lestari, Rika. 2013. "Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan Di Luar Pengadilan Di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 3 (2): 217-237.
- Mardika, Daniel dan Ariyana, I Gede Putra. 2014. *Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Small Claim Court dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*,
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mulyana, Deddy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muryati, Dewi Tuti dan Heryanti, B. Rini. 2011. "Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan", *Jurnal Dinamika Sosbud* Vol. 13 (1): 49-65.
- Muskibah. 2010. "Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 3 (1): 142-150.
- Rusli, Tami. 2012. "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan", *Keadilan Progresif* Vol. 3 (1): 87-102.
- Salami, Rochani Urip dan Bintoro, Rahadi Wasi. 2013. "Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)", *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 13 (1): 124-135.
- Saragih, R.F. 1999. "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa", *Jurnal Hukum & Pembangunan Tahun XXIX* (4): 350-357.
- Soebagjo, Felix Oentoeng. 2007. 'Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dibidang Perbankan', disampaikan pada Diskusi Terbatas 'Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia dan Pembentukan Lembaga Independen Mediasi Perbankan': Tidak Diterbitkan.
- Soekanto, Soerjono. 2008. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.

- Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suprayitno, Bambang. 2008. “Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dan Bank serta Konsepsi Ke depannya”, *Jurnal Ekonomi & Pendidikan* Vol. 5 (2): 204-212.
- Wibowo, Yusuf Wahyu. 2017. “Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)”, *Skripsi* pada Fakultas Hukum Universitas Lampung: Tidak Diterbitkan.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Sumber Internet

- LAPSPI.2017a. “Profile” (http://lapspi.org/profile#_latarbela), diakses pada 8 Desember 2017.
- LAPSPI. 2017b. “Panel” (http://lapspi.org/panel#_pengurus), diakses pada 8 Desember 2017. diunggah pada tanggal 5 Maret 2018 pada pukul 18.00 WIB.
- <https://media.neliti.com/media/publications/873-ID-perlindungan-hak-hak-tersangka-dalam-penahanan-ditinjau-dari-aspek-hak-asasi-man.pdf>. diunggah pada tanggal 23 Maret 2018 pada pukul 18.00 WIB.