

ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA *FINTECH* MENGGUNAKAN BPSK DAN LAPS DI INDONESIA

ADI WIJAYA

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Email: adiwijayas.h16@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efesiensi antara (BPSK) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan (LAPS) Lembaga Alaternatif Penyelesaian Sengketa dan dalam proses penyelesaiannya apakah terdapat dualisme dalam penyelesaian sengketa pada bisnis *fintech* dengan jalur non-litigasi, metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan hukum normatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kemiripan fungsi dan efesiensi antara BPSK dan LAPS dalam penyelesaian sengketa disektor bisnis *fintech*, kedua lembaga tersebut memiliki fungsi sebagai badan penerima keluhan dan permohonan terkait dengan perselisihan antara pemilik usaha dan konsumen. Dengan kemiripan fungsi antara BPSK dan LAPS menimbulkan kebingungan oleh konsumen jika ingin melakukan gugatan terhadap pelaku usaha, hal demikian dapat menimbulkan dualisme dalam peroses penyelesaian sengketa dan tidak adanya ketegasan Undang-Undang dalam mengatur hal tersebut.

Kata kunci : Sengketa, BPSK dan LAPS.

Abstract

This study aims to determine the efficiency between (BPSK) Consumer Dispute Resolution Agency and (LAPS) Alternative Dispute Resolution Institution and in the settlement process whether there is dualism in dispute resolution in the fintech business with non-litigation channels, this research method uses qualitative research with a normative legal approach, the results show that there are similarities in function and efficiency between BPSK and LAPS in dispute resolution in the fintech business sector, both institutions have a function as a receiving body for complaints and requests related to disputes between business owners and consumers. With the similarity of functions between BPSK and LAPS creates confusion by consumers if they want to file a lawsuit against business actors, this can lead to dualism in the dispute resolution process and the absence of firmness of the Law in regulating this matter.

Keywords : Dispute, BPSK and LAPS.

A. Pendahuluan

Pertumbuhan yang terjadi di sektor *Fintech* di Indonesia sejalan dengan meningkatnya sengketa atau jumlah perselisihan yang muncul akibat kerugian dan pelanggaran kontrak yang dirasakan oleh pihak yang merasa dirugikan. Perselisihan bisnis ini sejalan dengan peningkatan transaksi bisnis yang terjadi.¹ Secara umum, konflik dalam dunia bisnis dapat diatasi melalui dua jalur, yakni jalur litigasi atau non litigas. jalur litigasi, proses tersebut sangat lama dan memakan biaya yang sangat besar, dan sering memberikan solusi yang menguntungkan bagi semua pihak. Tidak hanya itu, ketidak selesaian dalam konflik bisnis berpotensi merusak sumber daya yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang terlibat dalam perselisihan tersebut.² Untuk menangani konflik tanpa melibatkan proses litigasi atau di luar ranah pengadilan, terdapat lembaga yang memiliki kekuatan hukum yang dapat dimanfaatkan. Salah satunya adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS), yang berdiri didalam naungan Otoritas Jasa Keuangan yang telah diatur oleh POJK No.61/POJK.07/2020 mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.³ Selain itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga merupakan bentuk pelaksanaan amanat Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.⁴

OJK ialah sebuah lembaga mandiri yang tidak di pengaruhi oleh pihak-pihak lain, bertanggung jawab untuk mengelola sistem regulasi dan pengelolaan terpadu tanpa adanya campur tangan dari pihak eksternal. OJK telah merancang sejumlah peraturan guna mengawasi dan mengatur perkembangan dalam jenis usaha disektor pemberian jasa keuangan dengan menggunakan teknologi terbaru atau *Financial Technology (fintech)*. Ini sejalan dengan kewenangan yang disebutkan didalam UU.No.21.Tahun 2011.⁵ Bahkan, lembaga tersebut telah membentuk tim khusus, Tim pengembangan inovasi digital ekonomi dan keuangan, yang terdiri dari berbagai unit di dalam OJK untuk melakukan penelitian dan pemahaman terhadap perkembangan fintech serta merancang peraturan dan strategi untuk pengembangannya. Tindakan ini sesuai dengan peraturan yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 berkaitan dengan perlindungan konsumen pada sektor Jasa

¹ Irsan Rahman, Riezka Eka Mayasari, And Tia Nurapriyanti, 'Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital', *Jurnal Hukum Dan Ham Wara Sains*, 2.08 (2023), 683–91.

² Suprapdi Suprapdi, 'Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Pada Securities Crowdfunding Di Indonesia', *Mu'amalah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2.1 (2023), 1–14.

³ Pojk 61 /Pojk.07/2020, 'Nomor 61 /Pojk.07/2020', *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /Pojk.07/2020*, No.184, (2020), Hlm 1–27.

⁴ Presiden Republik Indonesia, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, 2003.1 (1999), Hlm 1–5.

⁵ Diffa Ayu Nindyatami Savitri, Siska Puspitasari, And Clara Arneta Maharani, 'Peranan Ojk Terhadap Pengawasan Keuangan Koperasi Simpan Pinjam', *Cemerlang: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, Vol.3, No. 3 (2023),Hlm 6

Keuangan. Dalam peraturan tersebut, OJK diberikan kewenangan untuk melindungi konsumen dan masyarakat yang beroperasi di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK ialah lembaga khusus yang didirikan oleh pemerintah. Tugas utama BPSK adalah menyelesaikan sengketa atau permasalahan yang di hadapi konsumen dan pelaku usaha. BPSK memiliki lokasi kedudukan di pusat pemerintahan Kabupaten atau di Daerah perkotaan, dan fungsinya melibatkan penanganan serta penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar jalur pengadilan. Isu terkait perlindungan konsumen semakin sering dibicarakan di tengah masyarakat saat ini. Banyak konsumen yang merasa dirugikan oleh individu-individu tidak bertanggung jawab di kalangan pelaku usaha, sehingga perhatian terhadap perlindungan konsumen menjadi sangat penting.⁶ Hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, sehingga konsumen sering kali merasa dirugikan, berdsarkan hukum, konsumen memiliki kemampuan untuk mengajukan permasalahan dan menyelesaikan kasus tersebut dengan melibatkan lembaga penyelesaian sengketa.⁷

Dalam proses menyelesaikan sengketa yang di lakukan oleh konsumen merupakan jalan yang di gunakan untuk menyelesaikan persoalan, dalam proses penyelesaian sengketa terdapat dua jalur yang bisa di gunakan, menggunakan LAPS (lembaga alternative penyelesaian sengketa) atau BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Kedua lembaga tersebut sama-sama memiliki dasar hukum dalam proses penyelesaian sengketa. Akan tetapi dengan adanya dua lembaga tersebut sangat berpotensi untuk bisa menimbulkan dualisme dalam prosesnya. Di mana, di satu sisi konsumen ingin menyelesaikan sengketa di BPSK sedangkan pihak perusahaan yang terlibat ingin menyelesaikan di LAPS yang langsung di naungi oleh OJK. Oleh karenanya peneliti mengangkat dua permasalahan, yakni apakah terjadi dualisme dalam penyelesaian sengketa antara LAPS dan BPSK dan bagaimana perbandingan efisiensi antara LAPS dan BPSK dalam penyelesaian sengketa bisnis *fintech*.

B. Metode Penelitian

peneliti menggunakan pendekatan hukum normatif, yang fokus pada hukum sebagai sebuah sistem norma. Metode pendekatan ini bersifat deskriptif analitis, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui penghimpunan bahan hukum primer, seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan LAPS dan BPSK, dan bahan hukum sekunder berupa karya tulis ilmiah serta

⁶ Rizka Syarifa And Others, 'Menyelisik Isu Perlindungan Konsumen Pada Klausula Eksonerasi Di Sektor Jasa Keuangan Dan Retail Dengan Pendekatan Mixed Methods', *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, Vol.15. No.2 (Mei.2022), Hlm.188-189

⁷ Alfina Maharani And Adnand Darya Dzikra, 'Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2.No.6 (April, 2021), Hlm. 664

tersier berupa artikel.⁸ Metode analisis yang diterapkan adalah analisis kualitatif, yang digunakan untuk menguraikan dan menjelaskan temuan penelitian secara kualitatif. Selain itu, penulis juga mengadopsi interpretasi gramatikal dalam proses analisis.

C. Hasil dan Pembahasan

Fintech muncul seiring dengan pertumbuhan zaman dan teknologi yang semakin canggih yang di ikuti oleh masyarakat yang dimana mayoritas menginginkan cara hidup yang simpel dengan cepat termasuk dalam pemanfaatan teknologi dalam aktivitas ekonomi..⁹ dalam mengadopsi *fintech*, kendala dalam transaksi jual-beli dan pembayaran bisa terjadi, seperti kesulitan mencari barang di toko, kebutuhan untuk pergi ke bank atau ATM untuk mentransfer dana, atau ketidaknyamanan mengunjungi suatu tempat akibat pelayanan yang kurang memuaskan, secara sederhana, *fintech* berperan dalam meningkatkan efisiensi dan ekonomi dalam transaksi jual beli serta sistem pembayaran. Saat ini, terdapat sekitar 366 perusahaan *fintech* di Indonesia berdasarkan kategorinya. Pada umumnya perusahaan *fintech* mengadopsi model bisnis berupa *digital lending*.

Seperti institusi keuangan pada umumnya, *fintech* kerap mengalami perselisihan yang mengakibatkan timbulnya konflik antara investor dan penerima pembiayaan. Biasanya, Konflik ini muncul akibat pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah disetujui oleh kedua pihak, memanfaatkan situasi di mana individu saling berselisih, baik secara faktual maupun dalam persepsi mereka. Ketidak sepakatan diantara pihak terlibat sering kali menjadi pemicu sengketa pada bisnis *fintech* dan terdapat berbagai kelemahan dalam aturan perundang-undangan yang mengatur proses penyelesaiannya. Adapun dalam proses penyelesaian sengketa bisa menggunakan jalur litigasi maupun non-litigasi. Namun, dalam sistem *fintech* sering menimbulkan berbagai permasalahan seperti banyak terjadi sengketa konsumen dalam sistem penjualan elektronik. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh KEMENDAG tercatat ada 7.464 jumlah laporan konsumen pada tahun 2022, dengan 6.911 laporan (93%) di antaranya terkait dengan transaksi konsumen melalui PMSE.¹⁰

Dalam menyelesaikan persoalan bisnis *fintech* terdapat dua lembaga penyelesaian sengketa dengan jalur non litigasi yakni LAPS dan BPSK.

1. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dalam sektor layanan keuangan bertujuan untuk meningkatkan perlindungan terhadap konsumen. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) mengenai LAPS di sektor layanan keuangan, disampaikan bahwa pembentukan LAPS tidak hanya

⁸ Tanaya Tanaya, 'Penerapan Online Dispute Resolution Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik', *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, Vol. 4. No.2 (Juni,2023) Hlm. 104

⁹ Dona Budi Kharisma, 'Tantangan Laps Sektor Jasa Keuangan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Financial Technology', *Perspektif*, Vol. 26. No. 3 (September, 2021), Hlm. 218

¹⁰ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 'Kemendag Layani Lebih Dari 7 Ribu Konsumen Sepanjang 2022', *Kementerian Perdagangan Republik Indonesia*, Vol. 5, 2022 .

bertujuan untuk menjaga hak-hak konsumen, tetapi juga untuk memastikan kelancaran hubungan antara penyelenggara layanan keuangan dan konsumen. Dengan kata lain, LAPS juga dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada penyelenggara layanan.

Pada proses penyelesaiannya, LAPS pada sektor layanan keuangan menerapkan pendekatan diluar pengadilan atau nonlitigasi untuk menyelesaikan gugatan yang timbul dalam *fintech*.¹¹ Pendekatan ini terkenal dengan solusi yang saling menguntungkan (*win-win*) dan pendekatan musyawarah, yang merupakan ciri khas dari pendekatan diluar pengadilan.¹² Di samping itu, dalam penyelesaian non-litigasi, sengketa diatasi di luar ruang pengadilan dengan jaminan kerahasiaan bagi pihak-pihak yang terlibat. Penyelesaian dilakukan oleh penengah dan perantara yang bersifat netral dan memiliki kompetensi sesuai dengan ranah hukum yang menjadi subjek perdebatan.

Dalam menangani penyelesaian sengketa LAPS)mematuhi ketentuan yang berlaku, sesuai dengan Pasal 8 ayat 3 poin a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS. Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.. Peraturan tersebut mewajibkan LAPS memiliki sistem dalam proses penyelesaian sebuah sengketa yang minimal mencakup dua layanan, yaitu Mediasi dan Arbitrase. Berdasarkan POJK yang sama, dijelaskan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan opsi yaitu melalui Mediasi dan Arbitrase. Dengan demikian, pihak-pihak yang berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa terhadap konsumen bisa melakukan pemilihan penyelesaian melalui LAPS.

Alur penyelesaian sengketa di LAPS terdapat beberapa mekanisme penyelesaian, diantaranya:

a. Kriteria menangani sengketa

- 1) Walaupun upaya penyelesaian Pengaduan telah dilakukan oleh PUJK, penolakan atau tidak menerimanya tanggapan pengaduan oleh Konsumen tetap tunduk pada ketentuan yang telah tertulis dalam peraturan POJK tentang fasilitas penanganan keluhan konsumen di sektor layanan keuangan.
- 2) Persoalan yang di mohonkan belum pada tahap proses dan belum sama sekali diputuskan oleh institusi penyelesaian sengketa dan permasalahan ini memiliki sifat hukum perdata.

b. Pemilihan metode penyelesaian sengketa

1) Mediasi

Pada fase mediasi, pihak-pihak yang terlibat berkumpul dengan mediator untuk berunding dan mencapai kesepakatan dalam penyelesaian sengketa. Lokasi mediasi dapat dilakukan di kantor LAPS atau lokasi lain yang disetujui oleh pengurus dan mediator sesuai kesepakatan para pihak. Dalam mediasi yang diselenggarakan melalui kantor sekretariat LAPS,

¹¹ Raina Rafika, 'Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan', *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, Vol 9. No.4 (2022), Hlm. 1213

¹² Intan Nur Rahmawati, M H Sh, And S H Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* (Yogya: Mediapressindo, 2018). Hlm 4

Mediasi harus diselesaikan dalam batas waktu maksimal 30 hari setelah penunjukan mediator. Jika, dalam masa waktu tersebut tidak mencapai kesepakatan, maka dapat dilakukan perpanjangan waktu berdasarkan kesepakatan antara para pihak dan mediator. Namun, perpanjangan waktu ini tidak boleh melebihi durasi awal 30 hari. Jika dalam perpanjangan waktu tersebut tidak ada kesepakatan, dan para pihak masih ingin melanjutkan mediasi, keputusan untuk melanjutkan atau tidak akan diambil oleh mediator dan pengurus. Apabila mediasi diperpanjang, pengelola akan melakukan peninjauan ulang terkait jumlah pembiayaan administrasi berdasarkan penghitungan yang adil.¹³

Hasil dari diskusi tersebut yang dapat menentukan keberlanjutan kasus sengketa yang sedang diproses apakah telah mencapai kesepakatan damai atau tidak jika belum, proses mediasi akan berakhir tanpa tercapainya perdamaian. Namun, apabila terjadi kesepakatan damai, para pihak dapat memformalkan kesepakatan tersebut melalui akta perdamaian (akta van dading) melalui proses arbitrase di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). LAPS memiliki kewajiban untuk melaporkan pemantauan pelaksanaan kesepakatan perdamaian kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Ini mencakup situasi di mana ada pelanggaran kesepakatan yang dilakukan oleh Penyelenggara Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Akta perdamaian bersifat definitif dan tidak dapat dilakukan banding atau kasasi. Selain itu, memiliki keabsahan hukum yang mengikat dan dapat dilaksanakan, setara dengan keputusan hakim yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

2) Arbitrase

Arbitrase merupakan metode alternatif penyelesaian konflik di mana keputusan dibuat oleh satu atau lebih individu yang berfungsi sebagai hakim swasta, yang sering kali disebut sebagai arbiter.¹⁴ Seorang arbiter memiliki peran yang sangat aktif, mirip dengan peran seorang hakim. Dalam kasus arbiter tunggal maupun majelis arbitrase, tugas utama mereka adalah untuk memutuskan sengketa dengan pendekatan profesional dan tidak memihak, sesuai dengan hasil diskusi antara konsumen dan pelaku usaha dan keberadaan arbiter harus bersifat independen dalam semua aspek.

Dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase, batas waktu penyelesaian sebesar 180 hari telah ditetapkan. Namun, Pasal 16 ayat (2) dari Peraturan Lembaga (LAPS) Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 memungkinkan perpanjangan batas waktu jika:

¹³ M Alfarizzi Nur, 'Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (Laps Sjk)', *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, Vol. 11. No. 01 (Juni, 2023), Hlm. 38.

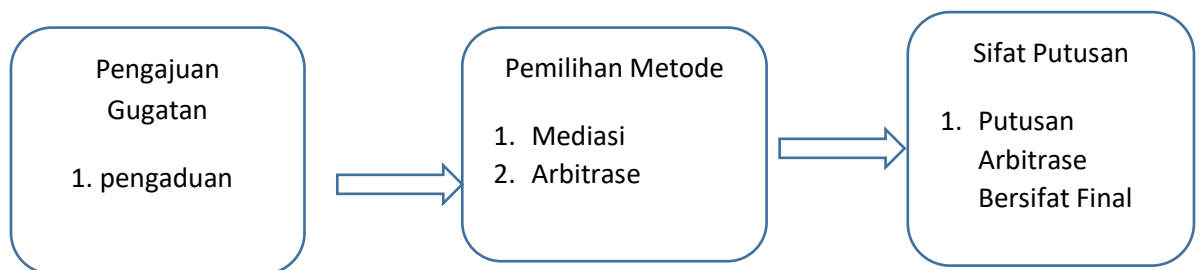
¹⁴ Firda Ainun Fadillahs And Saskia Amalia Putri, 'Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literature Review Etika)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 2 No. 6 (Juli, 2021), Hlm. 751.

- a) Jika salah satu pihak mengajukan permintaan tentang suatu perkara khusus. Sebagai hasil dari pemeriksaan dan penetapan putusan sementara serta putusan akhir
- b) Jika terjadi prnggantian Arbiter
- c) Jika terdapat upaya perdamaian
- d) Jika Arbiter tunggal berpendapat itu penting

Akan tetapi secara normatif, durasi penyelesaian ditetapkan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Prinsip ini sejalan dengan salah satu prinsip hukum dalam proses arbitrase, yaitu prinsip konsensualisme, yang berarti kesepakatan antara pihak-pihak menjadi penentu sejauh mana perselisihan akan berlanjut. Penting untuk dicatat bahwa meskipun arbitrase dianggap sebagai wadah penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien tanpa melibatkan pengadilan umum yang bersifat publik. Prinsip-prinsip yang harus di penuhi dalam penyelesaian sengketa anataralain:

- a) Harus efisien dalam penggunaan waktu dan hemat biaya.
- b) Harus mudah diakses oleh semua orang, misalnya di lokasi yang dekat.
- c) Perlu menjaga hak-hak yang dimiliki oleh pihak yang sedang terlibat dalam konflik.
- d) mampu menghasilkan keputusan yang adil dan jujur.
- e) Baik masyarakat maupun pihak yang bersengketa harus percaya pada lembaga atau individu yang menyelesaikan sengketa.
- f) Keputusannya harus bersifat final dan mengikat
- g) Keputusannya harus dapat dieksekusi dengan sangat mudah.
- h) Keputusannya harus sesuai dengan nilai-nilai autentik dari lembaga masyarakat tempat penyelesaian sengketa alternatif dilakukan.

Berikut merupakan visualisasi penyelesaian sengketa melalui LAPS



Gambar 1. Visualisasi penyelesaian sengketa melalui LAPS

2. Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK)

Pemerintah menyadari bahwa konsumen dalam dunia bisnis seringkali berada dalam posisi yang rentan dan lemah, mudah menjadi target praktik bisnis yang bertujuan mencapai keuntungan maksimal. Oleh karena itu, langkah-langkah telah diambil dalam melindungi kebutuhan konsumen dari tindakan merugikan yang mungkin diperbuat pelaku usaha, salah satunya melalui implementasi UUPK.

Kehadiran UUPK ini bertujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dan mendorong para pelaku usaha untuk patuh terhadap hak-hak konsumen dalam operasional bisnis mereka. Dengan adanya UUPK dengan jelas mengatur hak yang seharusnya di dapatkan oleh konsumen, pelaku usaha akan lebih termotivasi untuk beroperasi dengan niat baik atau "secara jujur." UUPK juga membentuk sebuah lembaga, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang bertujuan menyelesaikan konflik antara konsumen dan pengusaha.¹⁵

BPSK didirikan sesuai peraturan yang mengharuskan setiap Kabupaten/Kota membentuknya. Tugas utamanya adalah menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan dengan cara yang memadai, cepat, dan sederhana. Dalam perancangannya, BPSK mengadopsi pendekatan alternatif penyelesaian sengketa, yang tercermin dalam istilah yang digunakan untuk menyelesaikan perselisihan konsumen melalui tiga metode: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Tujuan pembentukan BPSK adalah menangani masalah antara pelaku usaha dan konsumen tanpa membatasi nilai masalah yang dapat ditangani, sehingga konsumen dapat mengajukan gugatan mulai dari kasus kecil hingga kasus besar. Keberadaan BPSK di setiap daerah di Indonesia, terutama di daerah tingkat dua, sangat krusial karena memberikan peluang kepada konsumen yang merasa dirugikan untuk mencari keadilan terkait permasalahan yang mereka hadapi.

Berikut alur penyelesaian sengketa pada BPSK antara lain.¹⁶ :

a. Pengajuan Gugatan

Konsumen atau kelompok konsumen berhak untuk mengajukan gugatan. Gugatan tersebut perlu disampaikan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang paling dekat, yang umumnya berada di kotamadya atau ibukota kabupaten. Jika tidak mampu memmpu permintaan secara langsung, mereka diizinkan untuk menunjuk perwakilan. Hal serupa berlaku ketika penggugat tidak dapat mengajukan gugatan karena alasan seperti meninggal dunia, sakit, atau usia lanjut; dalam situasi ini, ahli waris yang berwenang dapat mengajukan pengaduan. Pengajuan gugatan dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis, dengan syarat memenuhi semua ketentuan hukum yang berlaku.

Setelah menunjuk perwakilan, permintaan secara tertulis diberikan kepada pengelola BPSK terkait. Sebagai bentuk tanda bukti penerimaan, pengelolala BPSK umumnya mengeluarkan tanda bukti terima secara tertulis. Untuk permintaan secara lisan, sekretariat mencatat pengajuan penggugat dalam berkas pendaftaran khusus yang mencatat waktu dan memberikan nomor pendaftaran. Meskipun demikian, apabila berkas permintaan tidak lengkap atau melanggar ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Perdagangan sesuai dengan aturan yang berlaku, maka BPSK memiliki kewenangan untuk tidak menerima

¹⁵ Hanum Rahmaniar Helmi, 'Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia', *Adhaper: Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 1. No. 1 (Juni, 2015), Hlm. 80

¹⁶ Rifki Putra Perdana, Fuad Fuad, And Said Munawar, 'Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yogyakarta', *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum*, 3.2 (2021), 1–27.

permohonan tersebut. Keputusan ini juga berlaku jika permintaan berada di luar cakupan kewenangan BPSK.

Jika syarat-syarat tertentu terpenuhi, BPSK bertanggung jawab untuk mengundang tergugat, yang merupakan pelaku usaha. Undangan ini disampaikan melalui surat yang dilampiri dengan surat permohonan gugatan oleh konsumen. Pengiriman undangan dilaksanakan dalam waktu maksimal 3 hari semenjak berkas permintaan diterima oleh BPSK.

b. Metode penyelesaian sengketa konsumen

Langkah selanjutnya adalah setelah yang tergugat mengkonfirmasi undangan, kedua pihak bersama-sama menentukan metode penyelesaian. Kesepakatan mengenai metode ini harus dicapai oleh keduanya. Beberapa pilihan metode penyelesaian yang dapat dipilih meallau:

1) Mediasi

Prosedur ini diterapkan untuk mengakhiri konflik konsumen melalui BPSK di pengadilan, dengan peran BPSK terbatas sebagai penasehat. Penanganan sengketa selanjutnya dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat.

2) Konsiliasi

Cara lain yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan di luar peradilan melibatkan mediator yang bertugas untuk merundingkan kedua pihak yang berselisih. Meskipun mediator hanya berperan sebagai penengah yang bersifat pasif, keputusan akhir diberikan kepada pihak yang mengajukan gugatan dan pihak tergugat.

3) Arbitrase

Dalam pendekatan ini, majelis turut serta secara aktif dalam menangani konflik antara pihak-pihak yang berselisih. Terutama dalam arbitrase, Ini adalah suatu bentuk metode penyelesaian non-litigas, Di sini, pihak-pihak menyerahkan penyelesaiannya secara keseluruhan kepada BPSK. Proses arbitrase sepenuhnya diurus oleh BPSK yang bertindak sebagai arbiter, dan dianggap selesai pada tahap ini. Keputusan sengketa konsumen yang melibatkan pelaku usaha dan dihasilkan oleh majelis BPSK dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori. Pertama, terdapat Keputusan BPSK untuk penyelesaian melalui konsiliasi dan mediasi, yang melibatkan kesepakatan damai tanpa adanya pemberlakuan sanksi. Perjanjian ini disetujui oleh pihak-pihak terkait dalam sengketa. Kedua, terdapat Keputusan BPSK pada metode penyelesaian sengketa dengan sistem arbitrase, metode jenis ini sangat jauh berbeda dari mediasi dan konsiliasi, metode arbitrase melibatkan keputusan dalam kasus perdata, yang mencakup rincian tentang kasus beserta pertimbangan hukumnya.¹⁷

Walaupun hasil dari setiap jenis keputusan berbeda, BPSK wajib memberikan prioritas pada persidangan untuk menghasilkan kesepakatan.

¹⁷ Sri Khayati, 'Mekanisme Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Di Bpsk Prov Sultra Kota Kendari)', *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, Vol. 3. No. 3 (2023), Hlm. 184-185

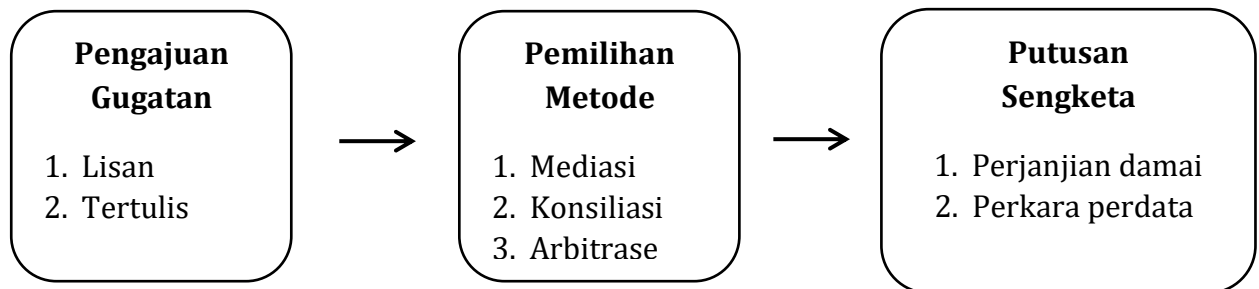
Bila kesepakatan tidak dapat dicapai, langkah berikutnya adalah mengambil suara terbanyak, tetapi hal ini harus disepakati oleh pihak-pihak yang bersengketa. Keputusan akhir minimal harus memiliki efek pencegahan terhadap pelaku usaha, mendorong mereka untuk mempertanggungjawabkan kerugian konsumen dan bersedia mengganti kerugian yang timbul, ketentuan ini juga berlaku untuk layanan jasa, termasuk kompensasi terkait kerusakan atau pencemaran.

- 1) Kompensasi yang dijelaskan dalam keputusan sengketa konsumen dapat berwujud pengembalian dana atau penggantian barang dan/atau layanan dengan nilai yang sebanding dan perawatan yang serupa
- 2) Bentuk ganti rugi berupa pemberian dana hibah seperti dalam peraturan atau undang-undang yang berlaku.
- 3) Terdapat pula kompensasi yang ditargetkan pada masalah fisik, seperti halnya kecelakaan, di hentikan dari tempat bekerja, atau pendapatan selama hidupnya ataupun sesaat.
- 4) Memberikan denda administratif mencakup mengganti kerugian dengan batas maksimal sebesar Rp.200.000.000. Denda yang diberikan hanya cocok ketika pihak yang terlibat dalam sengketa memilih menggunakan metode arbitrase untuk menyelesaikan perselisihan. Alternatifnya, sanksi dapat dijatuhkan jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban memberikan ganti rugi dalam bentuk santunan, pengembalian uang, barang, atau layanan dengan nilai yang setara, dan juga pemberian perawatan kesehatan.¹⁸
- 5) Denda administratif juga berlaku bagi pelanggaran UUPK yang menyebabkan kerugian dari aktivitas produksi iklan. Umumnya, pelanggaran ini dilakukan oleh pihak pengusaha.
- 6) Para pemilik usaha yang tidak mampu memberikan fasilitas pelayanan, seperti pengganti, perawatan, dan jaminan seperti dengan kesepakatan pada awalnya dengan konsumen, akan mendapat sanksi administratif.

Aturan tersebut berlaku untuk para pengusaha pemberian jasa. Ganti rugi kerugian jenis ini dapat memiliki konsekuensi dalam tuntutan pidana melalui tahap penyelidikan dan pembuktian. Khususnya jika terdapat unsur kesalahan yang disengaja dari pihak pelaku usaha. Penting untuk diingat mengenai sifat kerugian terkait dengan klaim ganti rugi. Apabila kerugian tersebut dapat dibuktikan secara konkret, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pasti akan mengakui klaim dari pihak yang mengajukannya. Disisi lain, Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak memperbolehkan BPSK untuk mengakui klaim ganti rugi yang bersifat imaterial. Undang-undang ini menjelaskan bahwa tuntutan tersebut mencakup kehilangan peluang untuk memperoleh keuntungan, kebahagiaan, atau reputasi. Oleh karena itu, alasan pengajuan klaim

¹⁸ Khayati. Hlm 185

haruslah nyata agar BPSK dapat memberikan sanksi yang sesuai kepada pelaku usaha. Sehubungan dengan mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK, dapat direpresentasikan sebagai berikut.



Gambar 2. Visualisasi penyelesaian sengketa melalui BPSK

3. Dualisme Penyelesaian Sengketa

Dengan adanya dua intitusi dalam mengawasi penyelesaian sengketa, terdapat potensi terjadinya dualisme dalam proses alternatif penyelesaian sengketa. Proses tersebut dapat dilakukan melalui LAPS berdasarkan ketentuan POJK atau dengan melalui BPSK yang tertuang dalam UUPK. Situasi ini menimbulkan tantangan bagi masyarakat yang mencari keadilan, kepastian hukum, dan kondusifitas dalam aktivitas bisnis. Salah satu opsi penyelesaian di luar jalur pengadilan adalah dengan mengajukan tuntutan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan pembuatan BPSK sebagai wadah dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pengusaha adalah kewajiban yang telah diamanatkan oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen. Diharapkan bahwa kehadiran BPSK dapat memberikan solusi kepada konsumen yang merasa dirugikan, memberikan perlindungan, dan mengajukan tuntutan pertanggungjawaban hukum terhadap pihak pelaku usaha.¹⁹

Kemunculan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kemudian dihadapi oleh keberadaan OJK yang mengeluarkan POJK No. 1 Tahun 2014 tentang Layanan Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk Jasa Keuangan. Pembentukan LAPS ini sepertinya dimaksudkan untuk menghalau peran BPSK untuk penanganan konflik konsumen.²⁰ Dalam regulasi Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dijelaskan bahwa setiap Lembaga Jasa Keuangan (LJK) diwajibkan menyediakan unit atau fungsi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen. Jika penyelesaian sengketa di LJK tidak mencapai kesepakatan, konsumen memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui non-litigasi atau litigasi dan Alternatif penyelesaian non-litigasi dapat dilakukan melalui LAPS.

BPSK dan LAPS memiliki peran yang serupa atau bahkan identik, yaitu sebagai entitas yang dapat menerima laporan dari masyarakat. Meskipun LAPS telah beroperasi, sampai saat ini BPSK juga masih terus menangani kasus

¹⁹ Sugandi Ishak, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (Laps-Sjk)', *Jurnal Era Hukum*, Vol.16. No. 2 (Oktober, 2016). Hlm 186-187

²⁰ Ishak. Hlm 190.

perselisihan di sektor jasa keuangan. Meskipun terdapat dualisme fungsi, hal ini memberikan masyarakat pilihan, karena keduanya bertujuan untuk membentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang berkualitas dan berperan secara efektif sebagai bagian dari pembangunan peradaban Indonesia. Dari perspektif lain, keberadaan BPSK dan LAPS sebenarnya menggambarkan jika implementasi hukum di Indonesia masih belum optimal. Manajemen pembangunan hukum di negara ini terlihat serupa dengan pengelolaan supermarket, sehingga banyak peraturan hukum yang tidak relevan atau tidak efektif dalam praktiknya. Beberapa di antaranya bahkan menjadi usang karena jarang atau bahkan tidak pernah diterapkan.²¹

4. Perbandingan Efisiensi Dan Efektifitas Laps Dan Bpsk

Suatu opsi penyelesaian sengketa yang optimal harus memenuhi beberapa prinsip. Pertama, harus efisien dalam hal biaya dan waktu. Kedua, harus mudah diakses oleh semua pihak, dengan lokasi yang lebih dekat. Ketiga, wajib memberikan perlindungan terhadap hak pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa. Keempat, harus mampu menghasilkan keputusan yang seterata dan juga jujur. Kelima, individu yang menangani persoalan sengketa harus memiliki kepercayaan dari masyarakat dan pihak yang bersengketa. Keenam, keputusan yang diambil harus bersifat final dan mengikat. Ketujuh, eksekusi keputusan tersebut harus dapat dilakukan dengan mudah. Kedelapan, keputusan tersebut harus sesuai dengan nilai-nilai autentisitas dari komunitas masyarakat tempat penyelesaian sengketa alternatif tersebut berlangsung.²²

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) memiliki peran signifikan dalam menyelesaikan konflik bisnis di Indonesia dengan cara yang dianggap lebih efisien dan efektif. Pilihan untuk menggunakan LAPS didasarkan pada pandangan bahwa keputusan yang diambil melalui lembaga ini bersifat akhir dan mampu menyelesaikan sengketa dengan jelas, berbeda dengan proses litigasi yang memakan waktu dan dana lebih banyak. pada konteks *fintech*, LAPS dapat memberikan kontribusi positif dengan menjadi alternatif yang lebih terjangkau, cepat, dan sederhana untuk menyelesaikan sengketa. Hal ini sangat relevan mengingat pertumbuhan bisnis e-commerce yang pesat dan kebutuhan akan lembaga penyelesaian sengketa ketika konflik muncul. LAPS juga dapat membantu dalam manajemen risiko bisnis, termasuk risiko reputasi, operasional, dan hukum.²³

Metode penyelesaian sengketa konvensional dianggap kurang efisien karena memakan waktu, biaya, dan tenaga konsumen. Hal ini sejalan dengan rendahnya tingkat keluhan konsumen dalam indeks keberdayaan konsumen. Keterbatasan waktu seringkali membuat konsumen enggan mengajukan keluhan.

²¹ Tamiarisa Amanda Fasa Rambe And Others, '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*, Vol 1.No. 2 (Juni, 2022) Hlm. 113

²² Ismail And Suarti. Hlm 39-40.

²³ Siti Nurhayati, Nurjamil, And Muhammad Haris Fadhillah, 'Menakar Peluang Dan Tantangan Penyelesaian Sengketa Bisnis Fintech Syariah Melalui Laps', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, Vol. 5. No. 1 (2022). Hlm. 6

Oleh karena itu, proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat seperti *Online Dispute Resolution* (ODR) menjadi penting. Meskipun demikian, dari tiga mekanisme penyelesaian sengketa yang ditawarkan BPSK belum sepenuhnya mengakomodasi penerapan ODR.

Sistem ODR umumnya diterapkan secara privat oleh platform seperti *Shopee* dan Tokopedia. Meskipun begitu, keputusan yang diambil oleh sistem ODR tidak mendapatkan pengawasan eksternal, termasuk dari pemerintah. Suatu pertanyaan muncul: jika keputusan ODR di *marketplace* tidak menguntungkan konsumen, ke mana konsumen dapat mengajukan keluhan? Jawabannya adalah BPSK. berdasarkan ketentuan Permendagri Pasal 3 ayat 2, penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum ditangani oleh BPSK, termasuk sengketa yang melibatkan konsumen yang bertransaksi melalui platform perdagangan daring (PMSE) seperti marketplace. Oleh karena itu, sebagai langkah pertama, disarankan agar BPSK menerapkan ODR (*Online Dispute Resolution*).²⁴

D. Penutup

Berdasarkan uraian di atas maka peran dan fungsi serta kegunaan LAPS dan BPSK dapat terjadi dualisme dalam proses sengketa, hal tersebut muncul akibat ketidakpastian UU dalam hal perbedaan fungsi antara LAPS dan BPSK. Adapun dalam fungsi dan efisiensi antara BPSK dan LAPS memiliki tumpang tindih fungsi yang serupa atau bahkan identik, yaitu berperan penting sebagai entitas yang menerima laporan dan permohonan dari konsumen terkait sengketa yang di perselisihkan.

BPSK merupakan lembaga yang menangani sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini didirikan berdasarkan amanat dari UUPK dan memiliki kewenangan langsung dari Undang-Undang. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia dan instansi yang menangani perdagangan di tingkat pemerintahan daerah provinsi bertanggung jawab atas pengawasan terhadap BPSK. Di sisi lain, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) merupakan entitas penyelesaian konflik yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui kolaborasi dengan Lembaga Jasa Keuangan. Regulasi yang mengatur LAPS dapat ditemukan dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2014 mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Tujuan utama LAPS adalah menyelesaikan sengketa pada sektor jasa keuangan tanpa melibatkan jalur litigasi.

²⁴ Tanaya. Hlm 106

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Rahmawayi, Intan Nur, M H SH, And S H Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* Yogyakarta: Mediapressindo, 2018

Jurnal

Fadillah, Firda Ainun, And Saskia Amalia Putri, 'Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literature Review Etika)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2.6 (2021), 744–56

Helmi, Hanum Rahmaniari, 'Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia', *Adhaper: Jurnal Hukum Acara Perdata*, 1.1 (2015), 77–89

Ishak, Sugandi, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (Laps-Sjk)', *Jurnal Era Hukum*, Vol.16. No.2 2016

Ismail, Atika, And Eni Suarti, 'Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia', *Sol Justicia*, Vol. 4. No.1 2021

Kharisma, Dona Budi, 'Tantangan Laps Sektor Jasa Keuangan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Financial Technology', *Perspektif*, Vol. 26, No. 3 2021

Khayati, Sri, 'Mekanisme Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Di Bpsk Prov Sultra Kota Kendari)', *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, Vol 3. No. 3. 2023.

Maharani, Alfina, And Adnand Darya Dzikra, 'Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2.No. 6. 2021

Nur, M Alfarizzi, 'Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (Laps Sjk)', *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, Vol. 11. No. 01. 2023.

Nurhayati, Siti, Nurjamil, And Muhammad Haris Fadhillah, 'Menakar Peluang Dan Tantangan Penyelesaian Sengketa Bisnis Fintech Syariah Melalui Laps', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, Vol. 5. No. 1.2022.

Mentasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yogyakarta', *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum*, Vol. 3. No. 2. 2021.

Rafika, Raina, 'Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan', *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, Vol. 9. No. 4. 2022 .

Rahman, Irsan, Riezka Eka Mayasari, And Tia Nurapriyanti, 'Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital', *Jurnal Hukum Dan Ham Wara Sains*, Vol. 2. No. 08 2023.

Rambe, Tamiarisa Amanda Fasa, Sunarmi Sunarmi, Mahmul 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*, Vol. 1. No. 2022.
- Savitri, Diffa Ayu Nindyatami, Siska Puspitasari, And Clara Arneta Maharani, 'Peranan Ojk Terhadap Pengawasan Keuangan Koperasi Simpan Pinjam', *Cemerlang: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, Vol. 3. No. 3. 2023.
- Suprapdi, Suprapdi, 'Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Pada Securities Crowdfunding Di Indonesia', *Mu'amalah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 2. No. 1. 2023.
- Syarifa, Rizka, Laeli Rahmawati, Putri Fildzah Andini, Megawati Simanjuntak, And Anna Maria Tri Anggraini, 'Menyelisik Isu Perlindungan Konsumen Pada Klausula Eksonerasi Di Sektor Jasa Keuangan Dan Retail Dengan Pendekatan Mixed Methods', *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, Vol. 15. No. 2. 2022.
- Tanaya, Tanaya, 'Penerapan Online Dispute Resolution Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik', *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, Vol. 4. No 2 2023

Undang-Undang

- Pojk 61 /Pojk.07/2020, 'Nomor 61 /Pojk.07/2020', *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /Pojk.07/2020*, 184, 2020,
- Presiden Republik Indonesia, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, 2003.1 (1999),

Websites

- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 'Kemendag Layani Lebih Dari 7 Ribu Konsumen Sepanjang 2022', *Kementerian Perdagangan Republik Indonesia* , 5, 2022 <<https://www.kemendag.go.id/berita/siaran-pers/kemendag-layani-lebih-dari-7-ribu-konsumen-sepanjang-2022>>