

## BAB V

### REKONSTRUKSI PERLINDUNGGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MEWUJUDKAN KEPASTIAN HUKUM YANG BERKEADILAN SUBSTANTIF

#### A. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Beberapa Negara

##### 1. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-negara *Common Law System*

Perkembangan penyelesaian sengketa beberapa tahun terakhir ini tidak hanya terjadi pada masyarakat yang sedang berkembang akan tetapi terjadi juga pada masyarakat yang sudah maju atau modern. Pengadilan kurang memperoleh kepercayaan dari masyarakat dan orang mulai mencari berbagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Semenjak tahun 1970-an di Amerika terjadi kecenderungan untuk menciptakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang disebut dengan “Alternatif Dispute Resolution (ADR) di luar poses peradilan umum.”<sup>237</sup>

Tabel dibawah ini sebagai perbandingan antara BPSK dengan beberapa Negara *Common Law System*. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Tribunal Tuntutan Pengguna (Malaysia), *Small Claims Tribunal* (Hongkong), *Small Claims Tribunals Singapore* dan *Small Claims Court England* .

---

<sup>237</sup> Kurniawan, *Op., Cit.*, hlm. 269. *commit to user*

**Tabel : 7**  
**Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen**  
**Di Beberapa Negara *Common Law System***

	<b>BPSK</b>	<b>Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia</b>	<b>Small Claims Tribunal (Hongkong)</b>	<b>Small Claims Court England</b>	<b>Small Claims Tribunals Singapore</b>
<b>Posisi</b>	Bukan bagian dari <i>Court System</i> . (di bawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan)	Bukan bagian dari <i>Court System</i> . (di bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri)	Bagian dari <i>Court System</i>	Bagian dari <i>Court System</i> (di bawah <i>County Court</i> )	Bagian dari <i>Court System</i>
<b>Sifat</b>	Independen	Independen	Independen	Independen	Independen
<b>Fungsi</b>	Quasi Pengadilan Plus (ada pengawasan, penelitian, dll)	Quasi Pengadilan	Pengadilan	Pengadilan	Subordinate Pengadilan
<b>Jenis Perkara</b>	Semua kasus sengketa konsumen	Semua kasus klaim konsumen (pengguna)	Umum (semua perkara perdata/non-kriminal)	Umum (semua perkara perdata kecil/non-kriminal)	Semua kasus klaim konsumen (consumer)
<b>Batasan jumlah klaim</b>	Tidak ada batasan	RM 25.000,- (mulai 1 Sept 2003)	Hk\$ 50.000,-	£ 5.000,-	S\$ 20.000,-
<b>Biaya perkara</b>	Belum ada ketentuan yang jelas	Prinsip biaya ringan RM 5	Prinsip biaya ringan, Hk\$ 20 s/d Hk\$ 120	£7 s/d £75 tergantung jumlah klaim	\$5 s/d \$20 atau 1% dari klaim
<b>Pelaksana tugas penyelesaian sengketa</b>	Minimal 3 orang anggota BPSK dibantu oleh Panitera	1 orang anggota Tribunal sebagai Presiden, dibantu Penolong Setiausaha	Seorang Adjudicator dibantu <i>Tribunal Officer</i>	Seorang <i>Judge</i>	Seorang <i>Referee</i> , biasanya dari Magistrate atau District Judge yang telah memenuhi syarat

	<b>BPSK</b>	<b>Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia</b>	<b>Small Claims Tribunal (Hongkong)</b>	<b>Small Claims Court England</b>	<b>Small Claims Tribunals Singapore</b>
<b>Sifat kerja personel tribunal/badan</b>	<i>Part Time</i>	<i>Full Time</i>	<i>Full Time</i>	<i>Full Time</i>	<i>Part Time</i>
<b>Prosedur</b>	Simple / Informal	Simple / Informal	Simple / Informal	Simple / Informal	Simple / Informal
<b>Para pihak yang berhadapan</b>	Konsumen vs Pelaku Usaha	Penuntut vs Penentang	<i>Claimant vs Defendant</i>	<i>Claimant vs Defendant</i>	<i>Claimant vs Respondant</i>
<b>Kehadiran para pihak dalam proses hearing/persidangan</b>	Tidak ada ketentuan keterlibatan advokat	Datang sendiri, tidak boleh diwakili <i>lawyer</i> (peguam)	Datang sendiri, tidak perlu jasa <i>lawyer (barrister / solicitor)</i>	Datang sendiri atau diwakili, jasa <i>lawyer</i> jarang digunakan	Datang sendiri, <i>lawyer</i> tidak diperbolehkan, kecuali seizin <i>Tribunal</i>
<b>Waktu penyelesaian</b>	Paling lama 21 hari sejak pengaduan	Paling lama 60 hari	Tidak lebih dari 2 bulan	Tidak lebih dari 2 bulan	Tidak lebih dari 2 bulan
<b>Hasil Maksimal penyelesaian</b>	Putusan	<i>Award</i>	<i>Settlement</i>	Putusan ( <i>Judgement</i> )	<i>Settlement</i>
<b>Sifat settlement/award/putusan</b>	Ambigu (Pasal 54 ayat 3) bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat, tetapi Pasal 56 ayat 2 diatur bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri	Final (dijamin dengan ancaman pidana bagi pihak yang sengaja tidak melaksanakannya)	Tidak Final (jika tidak puas bisa dimintakan <i>review by adjudicator</i> atau <i>appeal</i> ke <i>Court of First Instance</i> )	Tidak Final (jika tidak puas bisa banding ke <i>Court of Appeal</i> , tetapi harus ada surat persetujuan hakim <i>County Court / Small Claims Court</i> dan hanya bila ada <i>serious irregularity in the proceedings</i> )	Tidak Final (jika tidak puas bisa banding ke <i>High Court</i> , tetapi hanya banding mengenai " <i>a question of law or jurisdiction</i> ")

	BPSK	Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia	Small Claims Tribunal (Hongkong)	Small Claims Court England	Small Claims Tribunals Singapore
<b>Eksekusi</b>	Harus dimintakan penetapan eksekusi pada Pengadilan Negeri	Dijamin dengan ketentuan pidana	Tidak ada jaminan eksekusi	Eksekusi / <i>Enforcement of Judgment</i> oleh <i>County Court</i>	Tidak ada jaminan eksekusi
<b>Tata ruang sidang</b>	Belum ada ketentuan	Menyesuaikan dengan standart pengadilan	Menyesuaikan dengan standart pengadilan	Informal di ruang Hakim	Menyesuaikan dengan standart pengadilan

Sumber : Bambang H. Mulyono, dalam Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit.* 162-164

Di beberapa Negara yang menganut *Common Law System*, kasus-kasus penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan oleh lembaga yang disebut *The Small Claims Court*, *The Small Claims Tribunal*, *The Consumer Claims Tribunal* dan *The Market Court*. Lembaga penyelesaian sengketa ini pada umumnya terdapat di negara-negara, yaitu: <sup>238</sup>

- a. *The Small Claims Court* terdapat di Negara Amerika Serikat dan England;
- b. *The Small Claims Tribunal* terdapat di Negara New Zealand, Singapura dan Hongkong;
- c. *The Consumer Claims Tribunal* terdapat di Negara Australia; dan
- d. *The Market Court* terdapat di Negara Finlandia dan Swedia.

<sup>238</sup> Kurniawan, *Op. Cit.*, hlm, 283-286.

Dari ke empat istilah penyelesaian sengketa ini, secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu: <sup>239</sup>

**a. *Small Claims Court* (SCC)**

Model penyelesaian sengketa *Small Claims Court* merupakan sistem penyelesaian yang sederhana yaitu hakim tunggal, tanpa juri dan pembuktian yang sederhana. Pada perkara *small claims court ini*, umumnya tidak dipakai jasa penasehat hukum, tetapi dimungkinkan bantuan dari relasi, teman atau *lay representative* yang dapat diminta dari *Citizens Advice Bureau*, yang mempunyai *trained advisers* yang siap membantu mereka yang mengajukan gugatan kecil. Model penyelesaian sengketa *The Small Claims Court* memiliki ciri-ciri sebagai berikut, yaitu:

- a. Pada umumnya merupakan bagian dari sistem peradilan atau peradilan khusus di luar sistem peradilan yang bersifat *independent*.
- b. Terdapat batasan mengenai kasus apa saja yang dapat diajukan atau tidak dapat diajukan pada *Small Claims Court* maupun *Small Claims Tribunal*.
- c. Terdapat batasan nilai gugatan. Pada umumnya yang dapat diajukan adalah sengketa yang nilai gugatannya kecil.
- d. Biaya perkara yang lebih rendah dibandingkan biaya perkara yang diajukan pada pengadilan. Bahkan dari beberapa negara dibebaskan dari biaya perkara.
- e. Prosedur yang sederhana dan lebih bersifat informal sehingga para pihak yang awam hukum dapat mengajukan sendiri.

---

<sup>239</sup> *Ibid*

- f. Proses pemeriksaannya berlangsung cepat dan tidak berbelit-belit.
- g. Dengan prosedur yang cepat, sederhana dan biaya ringan, maka para pihak yang berperkara tidak memerlukan bantuan seorang advokat/penasihat hukum.
- h. Alternatif penyelesaian sengketa lebih terbuka, dalam arti tidak selalu tergantung pada pertimbangan hakim berdasarkan hukum formal yang berlaku, namun dimungkinkan sebuah putusan yang didasarkan pada tawar-menawar para pihak yang difasilitasi hakim.
- i. Pada umumnya *Small Claims Court* atau *Small Claims Tribunal*, memeriksa, mengadili dan memutus tuntutan yang berupa uang ganti kerugian yang bersifat materil, sekalipun dimungkinkan pula tuntutan dalam bentuk yang lain, misalnya permintaan maaf.

**b. *Small Claims Tribunal (SCT)***

*The Small Claims Tribunal*, dipergunakan untuk menyebut sebuah lembaga penyelesaian perkara perdata (*civil claims*) berskala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah. Lembaga penyelesaian sengketa ini pada umumnya terdapat di negara-negara yang menganut sistem hukum *common law* seperti: New Zealand, Hongkong, dan Singapura.

Seperti halnya *The Small Claims Court*, *The Small Claims Tribunal* juga memiliki ciri-ciri dan karakteristik, yaitu:<sup>240</sup>

- a. Pada umumnya merupakan bagian dari sistem peradilan atau peradilan khusus di luar sistem peradilan yang bersifat *independent*.

---

<sup>240</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op., Cit.*, hlm. 87, lihat juga Kurniawan, *Op.Cit.*, hlm, 283-286.

- b. Terdapat batasan mengenai kasus apa saja yang dapat diajukan atau tidak dapat diajukan pada *Small Claims Court* maupun *Small Claims Tribunal*.
- c. Terdapat batasan nilai gugatan. Pada umumnya yang dapat diajukan adalah sengketa yang nilai gugatannya kecil.
- d. Biaya perkara yang lebih rendah dibandingkan biaya perkara yang diajukan pada pengadilan. Bahkan dari beberapa negara dibebaskan dari biaya perkara.
- e. Prosedur yang sederhana dan lebih bersifat informal sehingga para pihak yang awam hukum pun dapat mengajukan sendiri.
- f. Proses pemeriksaannya berlangsung cepat dan tidak berbelit-belit.
- g. Dengan prosedur yang cepat, sederhana dan biaya ringan tersebut, maka para pihak yang berperkara tidak memerlukan bantuan seorang advokat/penasihat hukum.
- h. Alternatif penyelesaian sengketa lebih terbuka, dalam arti tidak selalu tergantung pada pertimbangan hakim berdasarkan hukum formal yang berlaku, namun dimungkinkan sebuah putusan yang didasarkan pada tawar-menawar para pihak yang difasilitasi hakim.
- i. Pada umumnya *Small Claims Court* atau *Small Claims Tribunal*, memeriksa, mengadili dan memutus tuntutan yang berupa uang ganti kerugian yang bersifat materil, sekalipun dimungkinkan pula tuntutan dalam bentuk yang lain, misalnya permintaan maaf.

Di Negara Singapura, pada penyelesaian sengketa konsumen dengan *The Small Claims Tribunal* yang bertindak sebagai hakim adalah seorang

*Barrister* atau *Salicitor* sebagai *Referee*. Anggota tribunal yang memimpin persidangan disebut dengan istilah "*President*" sebagai konsekuensinya putusannya hanya disebut dengan istilah "*decision*" atau "*settlement*" atau "*award*". Singapura sebagai negara yang menggunakan *The Small Claims Tribunal* memberikan batasan mengenai gugatan yang dapat diajukan yaitu kerugian dialami konsumen tidak lebih dari Sin\$ 2000. (Dolar Singapura).<sup>241</sup>

Perbedaan mendasar antara kedua jenis penyelesaian sengketa ini adalah *Small Claims Court* (SCC) bersifat tetap sedangkan *Small Claims Tribunal* (SCT) bersifat sementara atau *ad hoc*. Hal ini tampak dalam kewenangan untuk memeriksa, mengadili dan menjatuhkan putusan atau dengan kata lain yang bertindak sebagai hakim pada *Small Claims Court* benar-benar dijalankan oleh seorang hakim (*proceeding judge*) sehingga putusannya disebut *judgement*.<sup>242</sup>

## 2. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara *Civil Law System* ( Negara Jepang)

Di Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari dua cara, yaitu secara non-litigasi atau litigasi<sup>243</sup>. Penyelesaian non-litigasi terdiri dari dua cara, yakni penyelesaian sengketa oleh para pihak sendiri secara damai

<sup>241</sup> Catherine Tay Swee Kian & Tang See Chim, "*Your Right as a Consumer*", Time Book International, 1986, Singapura, hlm. 109, dikutip dari Kurniawan, *Loc.Cit*.

<sup>242</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hml. 86.

<sup>243</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 45 ayat (1).

atau melalui lembaga yang berwenang dengan mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Sedangkan dengan jalur litigasi ditempuh lewat Pengadilan Negeri, baik yang melewati proses penyelesaian di BPSK terlebih dahulu (kemudian mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan) atau tanpa lewat BPSK yaitu dengan pengajuan gugatan perdata kepada Pengadilan Negeri yang berwenang mengadili sengketa konsumen tersebut.

Jepang mengenal juga penyelesaian di dalam pengadilan serta diluar pengadilan. Sistem hukumnya hampir sama dengan Indonesia, sama-sama *civil law*. Namun di Jepang, pengadilan juga dapat menyelesaikan sengketa dengan Alternatif Dispute Resolution (ADR). Ada 3 tipe ADR di Jepang, *Judicial*, *Governmental*, dan *Private*. *Judicial ADR* memiliki sejarah panjang<sup>244</sup> dan paling sering diaplikasikan hingga kini. Dalam konstruksi *judicial ADR* di Jepang, digunakan *court-based conciliation system* yang tempat penyelesaiannya berada di Pengadilan Negeri<sup>245</sup>.

Penyelesaian sengketa konsumen di Jepang memiliki *Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution*<sup>246</sup> yang mendorong masyarakatnya untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, daripada ke pengadilan. Di Jepang, penyelesaian sengketa tanpa melalui pengadilan yang didasari pada

---

<sup>244</sup> Peraturan perundang-undangan Jepang terkait *judicial ADR* antara lain: *Land Lease and House Lease Conciliation Law 1992*, *Farm Tenancy Conciliation Law of 1924*, *Commercial Affairs Conciliation Law 1926*, *Monetary Claims Temporary Conciliation Law 1932*, Dalam Ikuo Sugawara, *ADR for Consumer Protection in Japan*, (Nagoya University), hlm. 6.

<sup>245</sup> Jepang adalah negara *Civil Law*, pengaturan tentang *Jurisdictionnya* kurang lebih sama dengan Indonesia.

<sup>246</sup> *Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution* No. 151 Tahun 2004.

pemikiran bahwa masyarakat di Jepang tidak suka prosedur yang berbelit-belit dan lama.<sup>247</sup>

Sejak dikeluarkannya *Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution* pada 2004, di Jepang terjadi pengalihan penyelesaian sengketa konsumen besar-besaran dari pengadilan menjadi ADR. Indonesia belum memiliki intensi untuk mengalihkan penyelesaian konsumen ini ke jalur ADR seperti Jepang, sehingga berkas sengketa konsumen hingga kini pun masih banyak di Pengadilan. Sedangkan penyelesaian di BPSK selalu diajukan keberatan oleh pihak bank kemudian di tingkat kasasi dibatalkan oleh putusan Mahkamah Agung. Selain itu penerapan hukum acara penyelesaian sengketa di BPSK seringkali salah ditafsirkan oleh pengadilan tingkat pertama.

## 2.1. INDONESIA

Di Indonesia Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Khusus disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen lewat jalur di luar pengadilan (Non Litigasi) tercantum dalam Pasal 45, 46, 47, 49-57, dan Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengamanatkan pemerintah untuk membentuk sebuah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar pengadilan<sup>248</sup> yang dibentuk di tiap

---

<sup>247</sup> Kurniawan, *Loc., Cit.*

<sup>248</sup> *Ibid*, Pasal 9 ayat (1). Lihat juga pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Pasal 2.

daerah tingkat II.<sup>249</sup> Dasar hukum pembentukan BPSK yakni Pasal 49 ayat (1) *juncto* Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001<sup>250</sup>.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)<sup>251</sup> beranggotakan unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Melalui Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001, BPSK resmi dibentuk di 10 kota besar di Indonesia antara lain : Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan Makassar<sup>252</sup>.

Dari segi tujuan pembentukannya, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bertujuan guna mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulang kembali kerugian bagi konsumen<sup>253</sup>. BPSK merupakan pengadilan khusus konsumen yang diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat agar tuntutan mereka dapat diproses cepat, sederhana, dan murah<sup>254</sup>.

---

<sup>249</sup> *Ibid*, Pasal 9.

<sup>250</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op., Cit.*, hlm. 75.

<sup>251</sup> Pasal 1 No. 8 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 merumuskan pengertian lembaga BPSK : "*Badan yang dibentuk khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi kerusakan dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa*".

<sup>252</sup> Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar, LN No. 105 Tahun 2001.

<sup>253</sup> , Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>254</sup> Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 126.

BPSK juga dapat disebut sebagai lembaga penyelesaian perkara kecil dan sederhana atau lembaga *Small Claim Court*<sup>255</sup> karena BPSK dibentuk untuk menangani sengketa dengan jumlah ganti kerugian yang kecil jika dilihat dari sanksi administrasi berupa penetapan ganti kerugian yang telah ditentukan paling banyak sebesar Rp 200.000.000,-(dua ratus juta rupiah)<sup>256</sup>.

Dilihat dari besaran ganti rugi maksimalnya, penyelesaian sengketa konsumen ke pengadilan bukanlah sebuah pilihan efektif. Penyelesaian dengan beracara di pengadilan cenderung memakan waktu lama dan seringkali kurang memberi kepuasan bagi pihak yang bersengketa. Sehingga BPSK merupakan sebuah alternatif yang disediakan oleh negara bagi konsumen yang merasa dirugikan untuk menggugat para pelaku usaha diluar pengadilan.

BPSK terpisah dari lingkup peradilan umum meskipun masih tetap memiliki hubungan dengan badan peradilan umum baik sistem peradilan perdata maupun pidana. Hubungan BPSK dengan peradilan umum, antara lain :

---

<sup>255</sup> Dwi Ira Marwanti dalam tesis nya menjelaskan bahwa *Small Claim Court* adalah istilah dalam tradisi hukum di negara *common law* yang berarti lembaga penyelesaian perkara perdata (*civil claims*) berskala kecil dengan cara sederhana, informal, cepat, dan berbiaya murah. Lembaga ini bersifat tetap (bukan *ad hoc*) dan memiliki karakteristik antara lain: pada umumnya bagian dari sistem peradilan atau merupakan peradilan khusus diluar sistem peradilan yang independen, ada batasan kasus yang ditangani, nilai gugatannya dibatasi, biaya perkara lebih ringan daripada di pengadilan (beberapa negara bahkan membebaskan biaya perkara), prosedurnya informal sehingga orang awam bahkan dapat mengajukan sendiri tanpa bantuan advokat, proses pemeriksaannya berlangsung cepat dan tidak berbelit-belit, alternatif penyelesaian sengketa selalu lebih terbuka dan tidak tergantung pertimbangan majelis hakimnya dan seringkali ada tawar menawar yang difasilitasi hakim, dimungkinkan pula ada tuntutan konsumen dalam bentuk 'permintaan maaf'.

<sup>256</sup> Pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1) Para pihak dapat mengajukan keberatan atas putusan BPSK ke Pengadilan Negeri <sup>257</sup>. Jika masih keberatan terhadap putusan Pengadilan Negeri, dapat langsung mengajukan permohonan kasasi ke Mahkamah Agung<sup>258</sup> tanpa harus lewat tahap banding dulu.

2) Bilamana pelaku usaha menerima putusan BPSK (tidak mengajukan keberatan) namun tidak mau melaksanakan kewajibannya sesuai putusan, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai hukum<sup>259</sup>.

3) Putusan BPSK harus dimintakan penetapan eksekusi pada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan<sup>260</sup>.

BPSK memiliki tugas dan wewenang menyelesaikan sengketa konsumen yang diberikan oleh ketentuan Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen *juncto*. Pasal 3 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

Wewenang itu antara lain menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen lewat mediasi, konsiliasi, atau arbitrase; memberikan konsultasi perlindungan konsumen; mengawasi pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila ada pelanggaran ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen; menerima pengaduan konsumen bila ada

<sup>257</sup> Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *juncto*. Pasal 41 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>258</sup> Pasal 56 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>259</sup> Pasal 56 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen *juncto*. Pasal 41 ayat (6) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>260</sup> Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen *juncto*. Pasal 42 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

pelanggaran; meneliti dan memeriksa sengketa; memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar; memanggil dan menghadirkan saksi, ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen ; dan juga meminta bantuan penyidik jika pihak-pihak yang bersengketa tidak bersedia dipanggil BPSK ; mendapat, meneliti, dan/atau menerima surat atau alat bukti lain guna disidik dan diperiksa; memutus dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dari konsumen; memberitahukan putusannya ke pelaku usaha, menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha.

Setiap penyelesaian sengketa, ketua BPSK membentuk sebuah Majelis dan menunjuk ketua Majelisnya. Majelis terdiri dari minimal tiga orang perwakilan, unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha sebagaimana dimaksud Pasal 54 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan ketentuan Majelis tersebut harus berjumlah ganjil<sup>261</sup>.

Penanganan sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Bedanya, jika penyelesaian dengan konsiliasi atau mediasi maka yang menetapkan ketua majelis dan anggota majelis ialah ketua BPSK. Sedangkan dalam arbitrase, ketua BPSK tidak berwenang menentukan melainkan para pihak yang bersengketa yang berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis, begitu pula pelaku usaha. Setelah itu, arbiter pilihan mereka secara bersama-sama akan memilih arbiter ketiga dari unsur

<sup>261</sup> Pasal 54 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen *juncto*. Pasal 18 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

pemerintah dari anggota BPSK sebagai ketua majelisnya<sup>262</sup>. Pemilihan arbiter dilakukan dengan mengisi formulir pemilihan arbiter. Hasil pemilihan selanjutnya akan ditetapkan ketua BPSK sebagai majelis lewat sebuah penetapan<sup>263</sup>.

Para pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah konsumen, pelaku usaha jasa keuangan perbankan, dan/atau pemerintah serta majelis dari BPSK. Perlu dibedakan dengan penyelesaian sengketa di pengadilan yang pihaknya dimungkinkan kelompok konsumen (*class action*), lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah dan/atau instansi terkait<sup>264</sup>.

Pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha jasa keuangan perbankan yang dapat dijadikan dasar permohonan penyelesaian sengketa bisa berupa pelanggaran terhadap larangan menyediakan jasa yang dilarang dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tindakan pelaku usaha jasa keuangan perbankan dengan memberikan informasi yang menyesatkan, menawarkan dengan janji palsu untuk memberi hadiah ke konsumen, dan ketentuan klausula baku yang diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh konsumen secara tertulis atau lisan pada Sekretariat BPSK yang terdekat

---

<sup>262</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op., Cit.*, hlm. 81.

<sup>263</sup> *Ibid*, hlm. 82.

<sup>264</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 46 ayat (1) huruf (a), (b), (c), dan (d) *juncto*. Pasal 46 ayat (2) yang berbunyi : "Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen, atau pemerintah...diajukan ke peradilan umum".

dengan domisili konsumen<sup>265</sup>. Bisa diajukan oleh ahli waris atau kuasanya bilamana konsumen meninggal dunia, sakit atau berusia lanjut (dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti KTP), atau konsumen belum dewasa<sup>266</sup>. Jika permohonan yang diajukan tertulis maka pengajuan ke sekretariat BPSK. Bila diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatatkannya dalam formulir khusus yang dibubuhi tanggal dan nomor registrasi<sup>267</sup>. Menurut Pasal 17 Kepmenperindag, jika permohonan tidak lengkap (tidak sesuai Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 *juncto*. Pedoman Operasional BPSK yang dikeluarkan Dirjen Perlindungan Konsumen Depdagri) atau bukan merupakan kewenangan BPSK<sup>268</sup> maka ketua BPSK dapat menolak permohonan itu. Jika sudah memenuhi persyaratan dan diterima oleh BPSK, maka ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis lewat sebuah surat pemanggilan yang disertai lampiran permohonan konsumen dan pemberitahuan kewajiban pelaku usaha untuk menyusun jawaban bagi konsumen untuk diajukan di sidang pertama paling lambat tiga hari kerja sejak permohonan diterima.

Jika di hari yang ditentukan si pelaku usaha tidak hadir maka sebelum tiga hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika

---

<sup>265</sup> Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001, Pasal 2 *juncto* Pasal 15 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001

<sup>266</sup> Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 15 ayat (3) sub d.

<sup>267</sup> *Ibid.*

<sup>268</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.,Cit., hlm.* 153-154.

tetap tidak hadir tanpa alasan sah maka BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha<sup>269</sup>.

Jika pelaku usaha hadir, konsumen memilih cara penyelesaian sengketanya dengan persetujuan bersama pelaku usaha. Penyelesaian sengketa di BPSK tidak berjenjang, jadi pihak bersengketa bebas pilih salah satu cara dan mengikuti cara yang telah disepakati. Persidangan pertama dilaksanakan paling lambat tujuh hari kerja sejak permohonannya diterima.

Tiga cara persidangan di BPSK menurut Pasal 54 ayat (4) *juncto*. Pasal 26 s.d. 36 SK No. 350/MPP/Kep/12/2001 adalah konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Berikut penjelasan tahap persidangan masing-masing:

1) Konsiliasi (Ps. 28 s.d. 29 KEPMENDAGRI No. 350/MPP/Kep/12/2001)

Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, namun penyelesaiannya diserahkan ke para pihak. BPSK bersikap pasif dalam persidangan karena inisiatifnya datang dari para pihak. BPSK sebagai perantara saja, sehingga tugas-tugasnya sebatas pada memanggil para pihak yang bersengketa, memanggil saksi atau ahli bila diperlukan, menyediakan tempat/forum, menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha mengenai aturan hukum di bidang perlindungan konsumen. Tata cara penyelesaian lewat mekanisme, yakni:

1). Proses penyelesaian sengketa menyangkut bentuk atau jumlah ganti

<sup>269</sup> Pasal 52 huruf (i) Undang-Undang Perlindungan Konsumen *juncto*. Pasal 3 huruf (i) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

rugi diserahkan para pihak, sementara BPSK pasif, kemudian 2). Hasil musyawarah dikeluarkan BPSK dalam bentuk Putusan BPSK.

2) Mediasi (Ps. 30 s.d. 31 KEPMENDAGRI No. 350/MPP/Kep/12/2001)

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasihat para pihak yang bersengketa, namun penyelesaiannya tetap diserahkan ke para pihak. BPSK nampak sudah bisa aktif dalam persidangan meskipun inisiatifnya tetap harus pertama kali datang dari para pihak. BPSK bisa dikatakan sebagai perantara sekaligus penasihat untuk memberikan solusi sengketa, sehingga lingkup tugas-tugasnya lebih luas daripada konsiliasi: memanggil para pihak yang bersengketa, memanggil saksi atau ahli bila diperlukan, menyediakan tempat/forum, aktif mendamaikan, aktif memberi saran atau anjuran sesuai aturan hukum di bidang perlindungan konsumen. Tata cara penyelesaian lewat mekanisme, yakni: a). Proses penyelesaian sengketa menyangkut bentuk atau jumlah ganti rugi diserahkan para pihak sementara BPSK aktif memberi nasihat, petunjuk, saran, dan upaya lain yang diperlukan dalam menyelesaikan sengketa, kemudian b). Hasil musyawarah dikeluarkan dalam bentuk Putusan BPSK.

3) Arbitrase (Ps. 32 s.d. 36 KEPMENDAGRI No. 350/MPP/Kep/12/2001)

Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dimana penyelesaian sepenuhnya diserahkan ke BPSK. BPSK dapat sangat aktif dalam persidangan meskipun bahkan ketika tidak tercapai kata sepakat antara para pihak, BPSK bisa disebut sebagai *commit to user*

penentu sengketa, sehingga lingkup tugas-tugasnya yang terluas dari kedua cara lain. Tahap penyelesaian dengan arbitrase, yaitu:

- 1). Para pihak memilih arbiter sebagai anggota majelis, kemudian para arbiter itu memilih arbiter ketiga adalah anggota BPSK dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis BPSK;
- 2). Majelis memberi penjelasan kepada para pihak terkait ketentuan hukum yang berlaku;
- 3). Masing-masing pihak menjelaskan apa yang dipersengketakan;
- 4). Proses penyelesaian sengketa menyangkut bentuk atau jumlah ganti rugi diserahkan ke BPSK; dan yang terakhir;
- 5). Tahap akhir Putusan BPSK dikeluarkan dengan wewenang penuh terhadap penyelesaian sengketa.

Arbitrase yang diatur dalam Pasal 52 (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tidak ada hubungan antara BPSK dengan arbitrase sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternative Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Tahap akhir adalah tahap putusan. Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Menurut Aman Sinaga, putusan BPSK ada dua jenis antara lain<sup>270</sup>:

- 1) Putusan hasil konsiliasi atau mediasi (Ps. 37 ayat (1), (2), dan (3) KEPMENDAGRI No. 350/MPP/Kep/12/2001) , hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani kedua belah

<sup>270</sup> Aman Sinaga, "Peran dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Konsumen", 2004, hlm. 6.

pihak sehingga sedapat mungkin diambil berdasar musyawarah mufakat, namun jika tidak berhasil akan digunakan *voting*. Hasil penyelesaian tidak memuat sanksi administratif dan dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani konsumen-pelaku usaha yang selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis<sup>271</sup>.

- 2) Putusan hasil arbitrase (Ps. 37 ayat (4) dan (5) KEPMENDAGRI No. 350/MPP/Kep/12/2001), sama dengan putusan perkara perdata, memuat duduk perkara dan pertimbangan hukum dan dapat pula memuat sanksi administratif<sup>272</sup>. Sanksi ini berupa ganti rugi (Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Jangka Waktu Penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cepat karena dalam tenggat waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK, BPSK telah memberikan putusannya<sup>273</sup>. Selambat-lambatnya tujuh hari kerja sejak putusan dibacakan, para pihak harus melaksanakan isi putusan<sup>274</sup>. Dalam 14 hari, pihak yang bersengketa wajib menyatakan apakah menerima atau menolak putusan BPSK<sup>275</sup>. Bila menolak, bisa mengajukan keberatan ke PN selambat-lambatnya dalam 14 hari kerja sejak putusan diberitahukan.<sup>276</sup>

---

<sup>271</sup> Pasal 39 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>272</sup> Pasal 37 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>273</sup> Pasal 55 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>274</sup> Pasal 56 . (1). Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>276</sup> . Pasal 56. (2). Lihat juga Susanti Adi Nugroho, *Op..Cit.*, hlm. 122.

Menurut Pasal 3 PERMA No. 1 Tahun 2006, keberatan dapat diajukan ke Pengadilan Negeri tempat kedudukan hukum konsumen. Konsumen atau pelaku usaha harus menyerahkan dokumen<sup>277</sup> saat mendaftarkan perkara keberatan. Bagi konsumen yang tak punya domisili hukum di Indonesia atau WNA, maka keberatan diajukan ke PN dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan (Psl. 15 ayat (3d) Kepmendagri), yang menerima keberatan harus memutus dalam jangka waktu 21 hari sejak keberatan diterima<sup>278</sup>. Terhadap putusan yang dikeluarkan PN, dapat diajukan upaya hukum Kasasi dalam jangka waktu 14 hari sejak permohonan kasasi diterima<sup>279</sup>. Putusan MA keluar selambat-lambatnya 30 hari sejak permohonan kasasi diterima<sup>280</sup>.

## 2. 2. JEPANG

Lembaga yang fungsinya mirip dengan BPSK di Jepang adalah *National Consumer Information Center* atau NCAC (berdiri sejak 1970 kemudian fungsinya direvisi pada 2002). Lembaga ini sama dengan BPSK, dibentuk oleh pemerintah berdasar Art. 2 ayat (1) 独立行政法人国民生活センター法 [!sic] (selanjutnya disebut UU

<sup>277</sup> Dokumen itu berupa: memori keberatan pihak pemohon, salinan putusan BPSK, surat kuasa khusus dan fotokopi kartu advokat bila diwakili kuasa hukumnya.

<sup>278</sup> ., Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>279</sup> , Pasal 58 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen.

<sup>280</sup> , Pasal 58 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen.

NCAC)<sup>281</sup>. Art. 1 juncto. 2 ayat (1). Diatur pula dalam Art. 24 *juncto.* 25 *Basic Consumer Act No. 78 Tahun 1986*, yang berbunyi: "...*The National Consumer Affairs Center of Japan, an Incorporated Administrative Agency, shall coordinate with the State and related agencies of local government and consumer organizations and shall play a proactive role as a core institution...*". Dalam website resminya, NCAC mengaku sebagai badan hukum yang diberikan kewenangan "...*to undertakes ADR procedures for important consumer conflict cases*"<sup>282</sup>.

Pihak yang Terlibat dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen, Sama dengan Indonesia, namun di Jepang namanya bukan Majelis melainkan Komite. Di Jepang, NCAC melalui Komitennya menerapkan 2 mekanisme ADR yakni mediasi dan arbitrase. Hukum juga mengatur dapat dilakukan campur tangan dari cabang kekuasaan kehakiman-pengadilan, seperti interupsi, preskripsi, dan penundaan proses mediasi dalam hal ADR dilaksanakan *overlap* dengan proses pengadilan<sup>283</sup>. Selebihnya sama dengan Indonesia, Jepang menyebut prosedur ADR ini sebagai mekanisme *closed doors* (鍵の掛かったドア). Ada beberapa karakteristik dari ADR yang diselenggarakan NCAC. Secara umum, NCAC tidak menangani semua kasus

<sup>281</sup> <http://www.japaneselawtranslation.go.jp/law/detail/?vm=&re=02&id=1518&lvm=02>, UU ini disebut *Independent Administrative Agency National Consumer Affairs Center of Japan Act No. 123 Tahun 2002*, lihat juga, Kurniawan, *Loc., Cit*

<sup>282</sup> NCAC, "*Outline of NCAC: Mission*", [http://www.kokusen.go.jp/e-hello/ncac\\_hello.html](http://www.kokusen.go.jp/e-hello/ncac_hello.html), diakses 25 Desember 2015.

<sup>283</sup> *The Act on Promoting ADR No. 151 Tahun 2004*, Art. 26 para. 1 merumuskan "Where a lawsuit ending between the parties to a civil dispute which may be settled, the court in charge of the case may, upon the joint request of the parties to the dispute, make a decision that the legal proceedings shall be suspended for a period of not more than four months" dalam Kurniawan, *Op., Cit.*, hlm. 13

yang dimohonkan kepadanya (bandingkan dengan Indonesia). NCAC didesain secara hukum untuk menangani ADR bagi sengketa perdata antara konsumen dan pengusaha "...whose resolution is of nationwide importance in view of the large numbers of similar cases or injuries, the seriousness of damage, the complex nature of cases"<sup>284</sup>. Dalam UU NCAC sendiri, nomenklatur *Important Costumer* dan *Important Case* ini seringkali ditemukan. Kedua, ada konsep *neutrality* dan *fairness*<sup>285</sup>. Ketiga, NCAC harus menjaga *rule of confidentiality* dari para pihak.

Selanjutnya mengenai prosedur ADR di NCAC, permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat dimasukkan ke NCAC<sup>286</sup>. Mekanisme ADR melalui NCAC mengatur hal berbeda jauh dengan Indonesia, terutama mengenai siapa saja yang berhak menangani sengketa lewat lembaganya. Bila di Indonesia Majelis terdiri dari 3 unsur dan pemimpin majelis harus dari unsur pemerintah, tidak demikian dengan di Jepang, yang mana *Chairman* itu ditunjuk oleh para pihak yang bersengketa. NCAC telah mengatur anggota Komite melakukan prosedur mediasi atau arbitrase<sup>287</sup> dimana ada 15 anggota *Committee* dengan keahlian dan pengalaman dalam hukum dan transaksi bisnis dan 35 anggota spesial yang berjumlah keseluruhan 50 anggota yang

<sup>284</sup> Ikuo Sugawara, *ADR for Consumer Protection in Japan*, (Nagoya University), dalam Kurniawan, *Loc.Cit.*

<sup>285</sup> *Ibid.* Konsep *Neutrality* dan *Fairness* berarti "The Center Act states that they (mediators and arbitrators) must engage in the procedure in a neutral and fair manner (Article 20, Paragraph 4; Article 30, Paragraph 5). However...the neutrality and fairness required of mediators and arbitrators cannot be simply formal but must be substantial, founded on an accurate understanding of the characteristics of consumer problems, in view of the objective of the Center's ADR of bringing relief to consumer victims in consideration of the structural disparities between consumers and businesses."

<sup>286</sup> Jepang, *Independent Administrative Agency National Consumer Affairs Center of Japan Act No. 123 Tahun 2002*, Art. 11 para. (1).

<sup>287</sup> *Ibid.*, Art. 11 para. (2) dan (3).

ditunjuk untuk memfasilitasi ADR. Mekanisme ADR adalah mediasi dan arbitrase untuk sengketa yang dianggap NCAC penting dan berskala nasional<sup>288</sup>.

#### a. Mediasi di Jepang

Salah satu atau kedua belah pihak yang bersengketa dapat memasukkan *application* untuk penyelesaian secara mediasi<sup>289</sup>. Aplikasinya harus dibuat tertulis<sup>290</sup>. Hal ini berbeda dengan Indonesia, di Indonesia bisa diajukan secara lisan. Bila Komite Mediasi menganggap bahwa sengketanya bukan termasuk kriteria "sengketa penting" (sengketanya berskala nasional), aplikasi ditolak<sup>291</sup>.

Setiap orang yang tidak puas dengan keputusan Komisi NCAC yang menolak (*dismiss*) permohonannya dapat mengajukan keberatan<sup>292</sup>. Bila Komisi NCAC menganggap berkas mediasi itu penting, maka Komite dengan segera membuat salinan tertulis kepada pihak lawan si pemohon untuk memeriksa dan memberi notifikasi apakah si pihak lawan ini mau mengatasi sengketa lewat mediasi<sup>293</sup>. Jika setuju maka dibentuklah Komite Mediasi, dimana para pihak kemudian menunjuk *Chairman* sebagai ketua Komite Mediasi<sup>294</sup>. *Chairman* inilah yang menunjuk anggota komite dengan mempertimbangkan pengalamannya agar komite mediasi itu susunannya

<sup>288</sup> NCAC Japan, "National Consumer Affairs Center of Japan", [http://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/mi-gyoumu\\_01\\_en.pdf](http://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/mi-gyoumu_01_en.pdf), diunduh 24 Desember 2016.

<sup>289</sup> Art. 19 para. (1).

<sup>290</sup> Art. 19 para. (2).

<sup>291</sup> Art. 19 para. (3).

<sup>292</sup> Art. 19 para. (4).

<sup>293</sup> Art. 15 para. (5).

<sup>294</sup> Art. 16 para. (2).

baik, sebelumnya para calon anggota komite mediasi atau panitia khusus itu membentuk *agreement* dahulu<sup>295</sup>. Bila ada lebih dari dua orang di Komite itu, prosedur mediasi ditentukan oleh *majority vote* dari komite itu<sup>296</sup>. Oleh Art. 16 ayat (4), ketika Komite terbentuk maka baru diberilah kewenangan bagi Komite Mediasi yang terbentuk untuk wajib menjalankan prosedur mediasi<sup>297</sup>. Ketika para pihak merasa prosedur mediasi itu tidak adil, maka para pihak diberi hak untuk 'menarik diri' dari proses mediasi<sup>298</sup>. Keputusan *Chairman* tentang permohonan salah satu/dua pihak untuk mengindari mediasi dapat diberikan bila pihak itu melakukan permohonan dalam waktu lima belas hari sejak komite dibentuk<sup>299</sup>.

Komite berhak meminta dokumen, orang, atau benda-benda yang relevan dengan sengketa untuk dibawa atau menghadiri prosedur mediasi<sup>300</sup>. Hukum penyelesaian sengketa di Jepang mengatur bahwa hasil penyelesaian prosedur mediasi tidak boleh dipublikasikan<sup>301</sup>. Proses mediasi dapat dihentikan sewaktu-waktu bila ada penetapan pengadilan.<sup>302</sup> Komite Mediasi membuat penyelesaian bagi para pihak dan dapat merekomendasikan jalan keluarnya<sup>303</sup>. Hak Komite dibatasi dengan tanggung jawabnya, harus langsung mengakhiri prosedur mediasi bila komite berpendapat mediasi bukanlah penyelesaian sengketa yang cocok untuk kasus itu atau ketika

<sup>295</sup> Art. 16 para. (3).

<sup>296</sup> Art. 16 para. (5).

<sup>297</sup> Art. 16 para. (4), rumusan asli berbunyi: "*Mediation committee in neutral and fair position shall conduct mediation procedure settlement*"

<sup>298</sup> Art. 21 para. (2).

<sup>299</sup> Art. 21 para. (3).

<sup>300</sup> Art. 22.

<sup>301</sup> Art. 23.

<sup>302</sup> Art. 28.

<sup>303</sup> Art. 25.

menemukan pihak yang mengajukan penghentian penyelesaian mediasi atas ketidakadilan pihak Komite dan Komite dapat mengakhiri dalam hal tidak ada keinginan para pihak untuk rekonsiliasi, dengan syarat memberitahukan para pihak.<sup>304</sup>

#### b. Arbitrase di Jepang

Dasar hukumnya adalah Art. 29- 33. Salah satu atau kedua pihak yang memiliki kepentingan untuk penyelesaian sengketa konsumen dimungkinkan mengajukan arbitrase pada Komisi NCAC dengan kesepakatan kedua belah pihak untuk menundukan diri dengan segala putusan arbiter Komite Arbitrase<sup>305</sup>. Bedanya adalah dalam Komite Arbitrase, *Chairman* dipilih dan ditunjuk bukan oleh para pihak lewat perjanjian melainkan ditunjuk oleh anggota Komite atau panitia khusus<sup>306</sup>. Setidaknya satu dari komite arbitrase itu harus adalah pengacara, panitera, atau jaksa<sup>307</sup>. Dalam Pasal 33, diatur bahwa Komite Arbitrase menerapkan *Arbitration Act No. 138* Tahun 2003. Selain itu, prosedurnya sama saja dengan Mediasi<sup>308</sup>.

Disinilah letak perbedaan hukum acara yang prinsipil dalam penyelesaian sengketa konsumen lewat lembaga dengan cara arbitrase. Jepang mengatur bahwa prosedur arbitrasenya mengikuti UU Arbitrase, sementara Indonesia mengatur sendiri prosedur itu dalam Kepmendagri (di

<sup>304</sup> Art. 26 para. (1), (2), dan (3).

<sup>305</sup> Art. 29.

<sup>306</sup> Art. 30 para. 2.

<sup>307</sup> Art. 30 para. 3.

<sup>308</sup> Art. 29 para. (3): " *The provisions of Article 19 shall apply mutatis mutandis [diberlakukan sama] to the proceedings of the arbitration committee...*". *commit to user*

Kepmen tersebut pun tidak ada pasal yang menyebutkan bahwa mekanisme arbitrase menggunakan peraturan lain), sehingga arbitrase yang dilakukan oleh BPSK ini merupakan mekanisme yang berjalan sendiri tanpa berkaitan dengan UU Arbitrase di Indonesia.<sup>309</sup>

Jangka Waktu tidak diatur dalam UU NCAC. Namun Ikuo mengatakan bahwa perkara yang ditangani arbiter dalam ADR NCAC harus selesai maksimal 4 bulan<sup>310</sup>.

Ketentuan alat bukti tidak diatur namun mengenai alat bukti yang digunakan NCAC dalam kasus arbitrase dirujuk pada ketentuan *Arbitration Actnya*.<sup>311</sup> Berbeda dengan di Indonesia, penyelesaian arbitrase di BPSK tidak merujuk pada ketentuan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Untuk Eksekusi Putusan langsung dapat dilaksanakan tanpa lewat pengadilan karena tidak ada hubungan antara hasil ADR dari NCAC dengan peradilan lagi sehingga tidak ada upaya hukum lagi seperti halnya di Indonesia, putusan BPSK masih bisa diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri kemudian putusan Pengadilan Negeri dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Di Jepang, Putusan Komite Arbitrase adalah mengikat

---

<sup>309</sup> Kurniawan, *Loc.Cit.*

<sup>310</sup> Ikuo Sugawara, *Op.,.Cit., hlm. 12.*

<sup>311</sup> Secara harfiah berarti fakta berbicara sendiri. Ini adalah doktrin dalam *torts* di negara-negara *common law* yang mirip dengan pembuktian terbalik. Menurut doktrin ini kesalahan dari pihak lawan dianggap sudah ada sehingga ia memiliki beban untuk membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Syarat digunakannya teori pembuktian ini biasanya bila ada unsur *unknown cause, lack proper of care, breach of duty*, atau *negligence*. Lihat Vivienne Harpwood, *Principle of Tort Law*, ed. 4, (Cavendish Publishing Ltd., 2000), dikutip dari Kurniawan, *Op.Cit*, hlm. 144-145.

para pihak dan dapat dilaksanakan eksekusinya secara langsung tanpa meminta penetapan eksekusi ke Pengadilan.

## **B. Rekonstruksi Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Mewujudkan Kepastian Hukum Yang Berkeadilan Substantif.**

### **1. Pembaharuan Hukum (*Legal Reform*) Pada Substansi Hukum (*Legal Substance*) Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Pengadilan (Litigasi) Dan Di Luar Pengadilan (Non Litigasi)**

Lahirnya peraturan-peraturan atau hukum yang ideal, sebenarnya sudah ada ketentuan-ketentuan yang dikonsep para ahli dan seharusnya para aparat pembuatnya memperhatikan dan mendalami serta mengambil langkah-langkah bijak dari para pemikir tersebut seperti yang disampaikan Montesquieu dalam bukunya "*Spirit of Law*" dalam membuat hukum atau menyusun peraturan-perundangan :<sup>312</sup> " Bahwa hukum haruslah ringkas dan mudah dimengerti sehingga ia akan berarti bagi siapapun yang membacanya. Perubahan-perubahan yang tidak penting dalam undang-undang yang ada, undang-undang yang sulit dilaksanakan, dan undang-undang yang benar-benar tidak diperlukan, harus dihindari, karena hukum seperti itu akan memperlemah otoritas sistem hukum secara umum. Aturan legislator tentang kekuasaan harus seperti ini : setiap undang-undang haruslah dilaksanakan...." Lebih jauh Montesque memaparkan bahwa pembuatan undang-undang

<sup>312</sup> Sabian Usman, *Dasar-Dasar Sosiologi Hukum*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta, 2010, hlm. 174.

haruslah disesuaikan dengan kondisi atau gagasan pada setiap orang yang terkait erat dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakatnya.<sup>313</sup>

Para ahli hukum sepakat bahwa hukum itu harus dinamis, tidak statis dan harus dapat mengayomi masyarakat. Hukum harus dapat dijadikan pembaharu dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang harus dibentuk dengan berorientasi pada masa depan (*for word looking*) tidak boleh hukum itu dibangun dengan berorientasi pada masa lampau (*back world looking*). Dalam pandangan modern hukum diusahakan agar dapat menampung segala perkembangan baru, oleh karena itu hukum harus selalu berada bersamaan dengan peristiwa yang terjadi.

Hukum tidak hanya berfungsi sebagai pembenar atau mengesahkan segala hal yang terjadi setelah masyarakat berubah, tetapi hukum harus tampil secara bersamaan dengan peristiwa yang terjadi bahkan tampil dahulu baru peristiwa mengikutinya. Hukum harus berperan aktif sebagai alat untuk rekayasa sosial (*law a tool of social engineering*).<sup>314</sup>

Dalam bentuk ini, perubahan hukum harus dikehendaki (*tended change*) dan harus direncanakan (*planed change*) sedemikian rupa sesuai yang diharapkan. Perubahan dalam model ini sifatnya aktif, artinya pihak yang berwenang aktif merencanakan dan mengarahkan agar konsep pembaharuan hukum itu dapat berjalan secara efektif.<sup>315</sup>

---

<sup>313</sup> *Ibid*, hlm. 175

<sup>314</sup> Abdul Manan, *Op.Cit*, hlm 7-8.

<sup>315</sup> *Ibid*, hlm 10-11.

Dalam rangka pemikiran *legal reform* yang terjadi di Indonesia, Solly Lubis menyebutkan ada dua pandangan yang saling mempengaruhi satu sama lain, yakni :

*Pertama*, perubahan yang dilakukan secara dogmatis yaitu perubahan yang dilakukan secara menyeluruh dan pelaksanaannya dilakukan dengan sangat hati-hati dengan penelitian yang sangat mendalam dengan melibatkan semua unsur terkait dan masyarakat yang menerima perubahan. Kelompok ini cenderung mempertahankan nilai-nilai moral dan kultural dalam rangka pembinaan hukum nasional.

*Kedua*, perubahan yang dilaksanakan dengan membuat dulu undang-undang atau peraturan lainnya yang dianggap penting dan mendesak sesuai dengan kebutuhan. Apabila undang-undang telah dibuat itu tidak sesuai dengan kesadaran hukum masyarakat maka undang-undang itu segera direvisi dan disesuaikan dengan kesadaran hukum masyarakat.<sup>316</sup>

Dalam kaitan peraturan -perundangan tersebut, secara tegas Soetandyo Wignjosebroto dalam tulisannya "Apa dan Mengapa : Critical Legal Studies," mengatakan Perundang-undangan nasional terbangun dalam sekurang-kurangnya, *Pertama-tama*, hukum perundang-undangan nasional itu terdiri dari norma-norma yang dirumuskan ke dalam pasal-pasal dan ayat-ayat tertulis, jelas dan tegas demi terjaminnya obyektifitas dan kepastian dalam pelaksanaannya. *Kedua*, hukum yang telah mengalami positivasi, dan menjadi hukum perundang-undangan nasional itu, didudukkan dalam statusnya yang

---

<sup>316</sup> Solly Lubis, "Sistem Nasional" dalam Abdul Manan, *Op.Cit.*

tertinggi mengatasi norma-norma lain macam apapun yang berlaku di masyarakat.

*Ketiga*, hukum perundang-undangan nasional yang formal dan berstatus tertinggi dalam hierarki norma-norma yang ada dalam masyarakat memerlukan perawatan para ahli yang terdidik dan terlatih dengan kewenangannya yang eksklusif dalam standar profesionalisme, demi terjaminnya kepastian berlakunya hukum itu, dan demi terlindunginya hak-hak warga secara pasti pula. *Keempat*, sebagai konsekuensi profesionalisasi proses-proses hukum itu, hukum perundang-undangan nasional juga memerlukan *back up* suatu lembaga pendidikan profesional pada tingkat universitas.<sup>317</sup>

Dalam pandangan Adi Sulistiyono, pembangunan hukum mempunyai makna yang lebih menyeluruh dan mendasar dibandingkan dengan istilah pembinaan hukum atau pembaruan hukum. Pembinaan hukum lebih mengacu pada efisiensi dalam arti meningkatkan efisiensi hukum. Pembaharuan hukum mengandung pengertian menyusun suatu tata hukum untuk menyesuaikan dengan perubahan masyarakat.<sup>318</sup>

Dalam rangka upaya mewujudkan rekonstruksi perlindungan konsumen perbankan dalam penyelesaian sengketa agar berkepastian hukum yang berkeadilan substantif maka pembaharuan hukum dilakukan dengan :

---

<sup>317</sup> Soetandyo Wignjosoebroto, "Hukum dalam Masyarakat" dalam Sabian Utsman, *Dasar-dasar Sosiologi Hukum*, Op.Cit, hlm 178.

<sup>318</sup> Adi Sulistiyono, *Reformasi Hukum Ekonomi Indonesia*, UPT Penerbitan dan Percetakan UNS, Surakarta, 2008, hlm. 69.

1. Penguatan PERMA Nomer. 02 Tahun 2005 ( Litigasi ).
2. Revisi POJK Nomer.01/POJK./7/2014 (Non Litigasi).

### **1.1. Penguatan PERMA Nomor 2 Tahun 2015 ( Litigasi)**

Pada dasarnya penyelesaian sengketa perbankan seperti halnya sengketa hukum perdata dapat dilakukan melalui litigasi (di Pengadilan ) maupun Non Litigasi (di Luar Pengadilan). Dari penelitian ini masih terdapat kelemahan substansi hukum dalam penyelesaian sengketa perbankan sehingga belum memberikan perlindungan karena adanya ketidakpastian hukum yang berkeadilan bagi konsumen perbankan. Kelemahan dari aspek substansi hukum baik dalam Undang-Undang OJK, UU Perlindungan Konsumen maupun Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK).

Pilihan penyelesaian sengketa ada pada para pihak yang bersengketa, jika memilih litigasi maka proses hukum acara perdata yang berlaku sehingga proses panjang yang harus dilalui mulai tingkat pertama, banding dan kasasi sampai peninjauan kembali. Dalam hal ini tentu tidak menguntungkan bagi dunia bisnis khususnya bagi kedua kedua belah pihak yang bersengketa karena membutuhkan waktu, biaya dan proses yang panjang.

Mengingat bahwa perkembangan hubungan hukum di bidang ekonomi dan keperdataan membutuhkan prosedur penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat dan biaya ringan maka Mahkamah Agung mengeluarkan PERMA Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana agar penyelenggaraan peradilan dilaksanakan dengan asas

sederhana, cepat dan biaya ringan untuk membuka akses yang luas bagi masyarakat untuk memperoleh keadilan.

Dalam Pasal 1 angka 1 PERMA Nomor 2 tahun 2015 disebutkan Penyelesaian Gugatan Sederhana diartikan sebagai tata cara pemeriksaan di persidangan terhadap gugatan perdata dengan nilai gugatan materiil paling banyak Rp 200 juta yang diselesaikan dengan tata cara dan pembuktiannya sederhana.

Ketentuan Umum dan Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana :

a. Ketentuan Umum tentang Gugatan Sederhana.

Menurut Pasal 2 PERMA No.2 Tahun 2015, Gugatan sederhana diperiksa dan diputus oleh pengadilan dalam lingkup peradilan umum. Dalam PERMA No. 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, ketentuan Pasal 3 Ayat (1) “Gugatan sederhana diajukan terhadap perkara cedera janji dan/atau perbuatan melawan hukum dengan nilai gugatan materiil paling banyak Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)” , dan Pasal 3 ayat (2) Tidak termasuk dalam gugatan sederhana adalah :

- 1) perkara yang penyelesaian sengketanya dilakukan melalui pengadilan khusus sebagaimana diatur di dalam peraturan perundang-undangan; atau
- 2) sengketa hak atas tanah.

Para pihak dalam gugatan sederhana terdiri dari penggugat dan tergugat yang masing-masing tidak boleh lebih dari satu, kecuali memiliki kepentingan hukum yang sama.

Terhadap tergugat yang tidak diketahui tempat tinggalnya, tidak dapat diajukan gugatan sederhana, sehingga penggugat dan tergugat harus berdomisili di daerah hukum pengadilan yang sama.

Penggugat dan tergugat wajib menghadiri secara langsung setiap persidangan dengan atau tanpa didampingi oleh kuasa hukum.

#### b. Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana

Gugatan sederhana diperiksa dan diputus oleh Hakim yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan. Tahapan penyelesaian Gugatan sederhana meliputi:

- 1) Pendaftaran;
- 2) Pemeriksaan kelengkapan gugatan sederhana;
- 3) Penetapan hakim dan penunjukan panitera pengganti;
- 4) Pemeriksaan pendahuluan;
- 5) Penetapan hari sidang dan pemanggilan para pihak;
- 6) Pemeriksaan sidang dan perdamaian;
- 7) Pembuktian; dan
- 8) Putusan.

Hal yang diutamakan dalam PERMA ini adalah penyelesaian gugatan sederhana paling lama 25 (dua puluh lima) hari sejak hari sidang pertama.

*commit to user*

Kemudian tahap pemeriksaan, penggugat mendaftarkan gugatannya di kepaniteraan pengadilan. Dalam hal ini Penggugat dapat mendaftarkan gugatan dengan mengisi blanko gugatan yang disediakan di kepaniteraan. Blanko gugatan berisi keterangan mengenai:

- a. Identitas penggugat dan tergugat;
- b. Penjelasan ringkas duduk perkara; dan
- c. Tuntutan Penggugat.

Penggugat wajib melampirkan bukti surat yang sudah dilegalisasi pada saat mendaftarkan gugatan sederhana. Tahap berikutnya adalah penyelesaian kelengkapan gugatan sederhana. Panitera melakukan pemeriksaan syarat pendaftaran gugatan sederhana berdasarkan ketentuan Pasal 3 dan Pasal 4 peraturan ini. Panitera mengembalikan gugatan yang tidak memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kemudian pendaftaran gugatan sederhana dicatat dalam buku register khusus gugatan sederhana.

Kemudian Ketua Pengadilan menetapkan panjar biaya perkara. Penggugat wajib membayar panjar biaya perkara, namun jika penggugat yang tidak mampu dapat mengajukan permohonan beracara secara cuma-cuma atau prodeo.

Tahap selanjutnya adalah Penetapan Hakim dan Penunjukan Panitera Pengganti. Ketua pengadilan menetapkan Hakim untuk memeriksa gugatan sederhana. Panitera menunjuk panitera pengganti untuk membantu Hakim dalam memeriksa gugatan sederhana.

*commit to user*

Keseluruhan proses pendaftaran gugatan sederhana, penetapan Hakim dan penunjukan panitera pengganti dilaksanakan paling lambat 2 (dua) hari. Pada Pemeriksaan Pendahuluan, Hakim memeriksa materi gugatan sederhana berdasarkan syarat sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 3 dan Pasal 4 peraturan ini. Hakim menilai sederhana atau tidaknya pembuktian. Apabila dalam pemeriksaan Hakim berpendapat bahwa gugatan tidak termasuk dalam gugatan sederhana, maka Hakim mengeluarkan penetapan yang menyatakan bahwa gugatan bukan gugatan sederhana, mencoret dari register perkara dan memerintahkan pengembalian sisa biaya perkara kepada penggugat. Terhadap penetapan yang dimaksud diatas, tidak dapat dilakukan upaya hukum apapun.

Jika Hakim berpendapat bahwa gugatan yang diajukan penggugat adalah gugatan sederhana, maka Hakim menetapkan hari sidang pertama. Apabila penggugat tidak hadir pada hari sidang pertama tanpa alasan yang sah, maka gugatan dinyatakan gugur. Jika Tergugat tidak hadir pada sidang pertama, maka dilakukan pemanggilan kedua secara patut. Dalam hal tergugat tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka gugatan diperiksa dan diputus secara *contradictoir*. Terhadap putusan dimana tergugat tidak hadir pada hari sidang kedua, kemudian Hakim memutus perkara tersebut, tergugat dapat mengajukan keberatan.

Menyelesaikan gugatan sederhana, Hakim wajib berperan aktif dalam melakukan hal-hal sebagai berikut:

*commit to user*

- a. Memberikan penjelasan mengenai acara gugatan sederhana secara berimbang kepada para pihak;
- b. Mengupayakan penyelesaian perkara secara damai termasuk menyarankan kepada para pihak untuk melakukan perdamaian di luar persidangan;
- c. Menuntun para pihak dalam pembuktian; dan
- d. Menjelaskan upaya hukum yang dapat ditempuh para pihak.

Peran aktif sebagaimana disebutkan diatas harus dilakukan dalam persidangan yang dihadiri oleh para pihak.

Pemeriksaan sidang dan Perdamaian, pada hari sidang pertama Hakim wajib mengupayakan perdamaian dengan memperhatikan batas waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) PERMA No. 2 Tahun 2015. Upaya perdamaian dalam Perma ini mengecualikan ketentuan yang diatur dalam ketentuan Mahkamah Agung mengenai prosedur mediasi.

Dalam hal tercapai perdamaian, Hakim membuat Putusan Akta Perdamaian yang mengikat para pihak. Terhadap Putusan Akta Perdamaian tidak dapat diajukan upaya hukum apapun. Dalam hal tercapai perdamaian di luar persidangan dan perdamaian tersebut tidak dilaporkan kepada Hakim, maka Hakim tidak terikat dengan perdamaian tersebut. Jika perdamaian tidak tercapai pada hari sidang pertama, maka persidangan dilanjutkan dengan pembacaan surat gugatan dan jawaban tergugat.

*commit to user*

Proses pemeriksaan gugatan sederhana, tidak dapat diajukan tuntutan provisi, eksepsi, rekonvensi, intervensi, replik, duplik, atau kesimpulan. Proses pembuktian gugatan yang diakui/atau tidak dibantah, tidak perlu dilakukan pembuktian. Terhadap gugatan yang dibantah, hakim melakukan pemeriksaan pembuktian berdasarkan Hukum Acara yang berlaku.

Kemudian Hakim membacakan putusan dalam sidang terbuka untuk umum. Hakim wajib memberitahukan hak para pihak untuk mengajukan keberatan. Putusan terdiri dari:

- a. Kepala putusan dengan irah-irah yang berbunyi “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”;
- b. Identitas para pihak;
- c. Uraian singkat mengenai duduk perkara;
- d. Pertimbangan hukum; dan
- e. Amar putusan.

Dalam hal para pihak tidak hadir, jurusita menyampaikan pemberitahuan putusan paling lambat 2 (dua) hari setelah putusan diucapkan. Atas permintaan para pihak salinan putusan diberikan paling lambat 2 (dua) hari setelah putusan diucapkan. Panitera pengganti mencatat jalannya persidangan dalam Berita Acara Persidangan yang ditandatangani oleh Hakim dan panitera pengganti.

#### c. Upaya Hukum dalam Perkara Gugatan Sederhana

*commit to user*

Upaya hukum terhadap putusan gugatan sederhana sebagaimana dimaksud dalam ketentuan ini adalah dengan mengajukan keberatan. Permohonan keberatan diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah putusan diucapkan atau setelah pemberitahuan putusan. Permohonan keberatan diajukan kepada Ketua Pengadilan dengan mengisi blanko permohonan keberatan yang disediakan di kepaniteraan. Permohonan keberatan yang diajukan melampaui batas waktu pengajuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan tidak dapat diterima dengan penetapan ketua pengadilan berdasarkan surat keterangan panitera.

Kepaniteraan menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan keberatan yang disertai dengan memori keberatan. Kontra memori keberatan dapat diajukan kepada Ketua Pengadilan dengan mengisi blanko yang disediakan di kepaniteraan. Pemberitahuan keberatan beserta memori keberatan disampaikan kepada pihak termohon keberatan dalam waktu 3 (tiga) hari sejak permohonan diterima oleh pengadilan. Kontra memori keberatan disampaikan kepada pengadilan paling lambat 3 (tiga) hari setelah pemberitahuan keberatan.

Pada proses pemeriksaan keberatan, Ketua Pengadilan menetapkan Majelis Hakim untuk memeriksa dan memutus permohonan keberatan, paling lambat 1 (satu) hari setelah

permohonan dinyatakan lengkap. Pemeriksaan keberatan dilakukan oleh Hakim senior yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan.

Segera setelah ditetapkannya Majelis Hakim, dilakukan pemeriksaan keberatan. Pemeriksaan Keberatan dilakukan hanya atas dasar :

- a. Putusan dan berkas gugatan sederhana;
- b. Permohonan keberatan dan memori keberatan; dan
- c. Kontra memori keberatan. Dalam pemeriksaan keberatan tidak dilakukan pemeriksaan tambahan.

Putusan terhadap permohonan keberatan diucapkan paling lambat 7 hari setelah tanggal penetapan Majelis Hakim. Ketentuan mengenai isi putusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) PERMA No. 2 Tahun 2015 berlaku secara mutatis mutandis terhadap isi putusan keberatan. Pemberitahuan putusan keberatan disampaikan kepada para pihak paling lambat 3 (tiga) hari sejak diucapkan. Putusan keberatan berkekuatan hukum tetap terhitung sejak disampaikannya pemberitahuan. Putusan keberatan merupakan putusan akhir yang tidak tersedia upaya hukum banding, kasasi atau peninjauan kembali.

Terhadap putusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 yang tidak diajukan keberatan sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 ayat (1) PERMA No. 2 Tahun 2015, maka putusan berkekuatan hukum tetap. Putusan yang sudah berkekuatan hukum tetap dilaksanakan

*commit to user*

secara sukarela. Dalam hal ketentuan diatas tidak dipatuhi, maka putusan dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum acara perdata yang berlaku.

Peradilan sederhana yang dimaksud dalam PERMA ini secara umum menyerupai *Small Claim Court* atau *Small Claim Tribunal*, yang terdapat di negara-negara yang memiliki latar belakang tradisi hukum *common law* seperti yang telah disebutkan dalam uraian sebelumnya.

Dengan demikian perlu dilakukan penguatan terhadap PERMA untuk segera dibuat undang-undang, hal ini karena sifat PERMA yang hanya sementara dan tidak mengikat. Namun demikian selama menunggu perubahan undang-undang, maka PERMA ini dapat dilaksanakan untuk menyelesaikan gugatan perdata khususnya jika terjadi sengketa perbankan dengan batas kerugian 200 juta. Hal ini juga melihat keberhasilan Negara-negara *Common Law* yang menggunakan *Small Claims Court* dalam penyelesaian sengketa konsumen.

## 1.2. Revisi POJK No.1/POJK.07/2014 (Non-Litigasi)

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak bersifat mutlak. Konsumen masih dimungkinkan memilih jalur penyelesaian di luar pengadilan lainnya sepanjang terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak dan lembaga

*commit to user*

penyelesaian sengketa tersebut memahami karakteristik industri keuangan. Hal ini karena jauh sebelum LAPS terbentuk, telah lebih dulu ada lembaga penyelesaian sengketa konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang masih diberi wewenang lewat Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa.

Menurut Deputi Perlindungan Konsumen OJK, jika BPSK menyelesaikan sengketa perbankan harus dapat persetujuan kedua belah pihak, atau lihat klausul perjanjiannya. Saat ini banyak Lembaga Perbankan mengeluhkan kondisi dimana masih terbuka kemungkinan sengketa diselesaikan melalui BPSK. Hal ini karena putusan-putusan BPSK sering melampaui kewenangan seperti membatalkan perjanjian kredit, membatalkan lelang, meminta konsumen tidak membayar ke Pelaku Usaha Jasa Keuangan Bank, juga seringkali BPSK memutus sengketa konsumen yang tidak berdasarkan kesepakatan para pihak, antara konsumen dan bank. Hal inilah yang kemudian menjadi problem sehingga Lembaga Perbankan mengajukan keberatan atas putusan BPSK.

Hal ini juga yang dikeluhkan sejumlah Pelaku Usaha Jasa Keuangan Perbankan dan mengadukan hal ini kepada OJK agar keberadaan LAPS dipertegas sebagai *choice of forum* penyelesaian sengketa di industri keuangan.

Meskipun Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat

*commit to user*

ditempuh baik lewat pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa namun seringkali BPSK memutus sengketa yang tidak dihadiri dan disepakati oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan Perbankan sehingga hal ini merugikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan Perbankan kemudian Lembaga Perbankan mengajukan keberatan atas putusan BPSK dan dibatalkan oleh MA.

Maka saat ini OJK sedang menyusun regulasi yang pada intinya akan mempertegas keberadaan LAPSPI sebagai cara yang wajib ditempuh ketika timbul sengketa keuangan. Caranya, dengan membuat kebijakan pencantuman klausula penyelesaian sengketa melalui LAPS dalam setiap perjanjian atau kontrak antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. OJK mengatakan bahwa 'klausula baku' tersebut diperbolehkan sepanjang tidak bertentangan dengan kebebasan berkontrak, syarat sah perjanjian, posisi yang setara dan tidak menyalahgunakan keadaan.

Namun menurut peneliti hal itu perlu kajian akademik secara mendalam dan juga OJK perlu menerima masukan dari berbagai pihak terutama juga ahli-ahli dibidang perbankan diluar OJK dan juga ahli dibidang konsumen, agar revisi POJK benar-benar terjadi keseimbangan tidak hanya dari sisi pelaku usaha jasa keuangan perbankan saja namun juga tidak mengabaikan hak-hak konsumen dalam mencari perlindungan hukum dan keadilan dalam hal penyelesaian sengketa perbankan.

Oleh karenanya dalam rangka memberikan perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa antara Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan Perbankan yang adil dan seimbang maka menurut peneliti OJK harus melakukan revisi terhadap POJK 01/07/2014, dengan menerapkan prinsip Keadilan dan Keseimbangan bagi kedua pihak. Menurut kajian peneliti yang perlu dipertegas juga norma hukum sengketa perbankan, yang mana menjadi ranah LAPS, dan BPSK sehingga tidak terjadi ketidakpastian hukum seperti yang saat ini terjadi banyak putusan BPSK yang dibatalkan karena menurut Mahkamah Agung bukan kewenangan BPSK.

## **2. Memberdayakan Eksistensi Struktur Hukum ( *Legal Structur*) Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Secara Non Litigasi**

### **2.1. Pembentukan LAPSPI di Daerah**

Jika prosedur penyelesaian sengketa oleh BI dibandingkan dengan prosedur penyelesaian sengketa oleh OJK, maka yang membedakan adalah adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang berhasil dibentuk OJK pada tanggal 21 Januari 2016. Jadi jika konsumen memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka konsumen akan menyelesaikan sengketanya di LAPSPI, namun jika LAPSPI belum terbentuk atau tidak mampu melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan sengketa maka dapat difasilitasi oleh OJK. Pembentukan Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa ini sebenarnya telah diamanatkan sewaktu masih dalam kewenangan BI, namun tidak berhasil terbentuk.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasikan 76 oleh asosiasi di sektor perbankan yaitu 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 Internasional (Asbi). Menurut Penulis, keberhasilan OJK membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan prestasi yang patut dibanggakan.

Kehadiran Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa setidaknya akan membawa reformasi dalam mediasi perbankan di Indonesia. Setelah terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa maka konsumen dan juga Pelaku Jasa Keuangan Perbankan diharapkan mendapat keadilan yang seimbang dalam menyelesaikan permasalahannya karena LAPSPI memiliki orang yang ahli dibidangnya dan juga independen. Namun karena LAPSPI keberadaannya hanya masih di Jakarta saja maka Lembaga ini belum dikenal oleh konsumen perbankan khususnya yang di daerah. Maka perlu memberdayakan LAPSPI di daerah-daerah agar penyelesaian sengketa perbankan secara non litigasi ditangani oleh ahli dibidangnya tidak lagi oleh BPSK yang dari satu sisi melindungi konsumen namun

*commit to user*

sisi lain merugikan pelaku usaha jasa keuangan perbankan juga banyak pelanggaran norma hukum yang dilanggar oleh BPSK karena SDM pada BPSK selain hampir sebagian besar bukan ahli hukum apalagi ahli di bidang sektor jasa keuangan perbankan.

## 2.2. Optimalisasi Pengawasan oleh OJK

Penerapan perlindungan konsumen diharapkan dapat mensejajarkan kedudukan antara pelaku usaha jasa keuangan perbankan dengan konsumen sehingga mampu menciptakan kondisi saling menguntungkan antara kedua belah pihak.

Pada sektor jasa keuangan perbankan, perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK akan memberikan manfaat bagi :

### 1. Konsumen

Dengan adanya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK, maka aspek transparansi yang terkait dengan produk dan jasa keuangan akan semakin meningkat. Hal ini juga akan meningkatkan ketersediaan dan kelengkapan informasi bagi konsumen dan masyarakat sehingga akan menjadi lebih paham dalam memanfaatkan produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan. Konsumen dan masyarakat juga akan memiliki kesempatan untuk memilih dan membandingkan beragam produk keuangan.

Melalui transparansi, konsumen dan masyarakat akan lebih mengetahui manfaat, biaya, dan risiko dari produk dan jasa keuangan sebelum membelinya.

## 2. Lembaga Jasa Keuangan

Perlindungan konsumen yang dilakukan OJK akan memberikan manfaat dalam menumbuh kembangkan lembaga jasa keuangan perbankan. Hal ini karena konsumen dan masyarakat akan merasa lebih aman dalam menggunakan produk dan jasa keuangan perbankan yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas dan jumlah konsumen. Kondisi demikian tentunya akan meningkatkan keuntungan dari lembaga jasa keuangan. Perbankan.

## 3. Pemerintah dan Lembaga Terkait

Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK akan menciptakan perilaku lembaga jasa keuangan perbankan yang prudent dan mewujudkan konsumen dan masyarakat yang paham akan produk dan jasa keuangan perbankan.

Kedua hal tersebut akan menghasilkan industri keuangan yang disiplin (market discipline) yang pada akhirnya akan semakin memperluas akses keuangan. Kondisi tersebut akan mendukung program pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera.

Terdapat risiko yang akan terjadi apabila aspek perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan tidak atau belum dilaksanakan secara optimal: :

1. Tidak tumbuhnya budaya perlindungan konsumen (*consumer-focused culture*) baik di tingkat lembaga jasa keuangan maupun industri keuangan.

Kondisi ini merupakan risiko yang signifikan jika dikaitkan dengan upaya suatu negara dalam mewujudkan *market confidence*.

2. Rendahnya pengawasan dan tata kelola produk dan jasa keuangan yang ditawarkan kepada konsumen dan masyarakat.

Kerentanan risiko yang dihadapi konsumen perbankan akan meningkat ketika dalam desain produk, pemasaran, dan jika terjadi sengketa tidak tertangani dengan baik. Aspek manajemen risiko yang memperhitungkan risiko penerapan perlindungan konsumen menjadi bagian penting yang tidak hanya dipandang sebagai pelengkap aspek kesehatan kelembagaan bank.

3. Meningkatnya bahaya keamanan data konsumen.

Perlindungan data pribadi sebagai faktor penting melindungi kepentingan konsumen yang memastikan tidak digunakan untuk penyalahgunaan yang dapat merugikan konsumen keuangan, termasuk pemanfaatan data yang wajib memerlukan persetujuan konsumen jika akan digunakan lembaga jasa keuangan untuk penawaran produk dan/atau jasa keuangan.

*commit to user*

3. Perjanjian baku yang tidak memenuhi aspek keadilan.

Perjanjian dalam industri keuangan sebagian besar mengandung unsur klausula baku yang tentu harus dipastikan bahwa klausula itu tidak mengandung unsur yang merugikan konsumen, termasuk dalam hal ini diperlukan transparansi terhadap manfaat, biaya dan risiko agar perjanjian tersebut dipahami konsumen keuangan.

4. Tidak tersedianya mekanisme penanganan pengaduan yang memadai bagi konsumen.

Konsumen memerlukan kepastian penanganan pengaduan dan langkah lanjutan jika pengaduan tersebut berujung kepada sengketa. Forum penyelesaian sengketa yang disepakati dalam perjanjian perlu dilaksanakan secara konsekuen antara kedua belah pihak termasuk jika kemudian terdapat alternatif penyelesaian dilakukan diluar pengadilan sebagaimana pada umumnya tertuang dalam perjanjian.

Dari uraian diatas maka pengawasan terhadap Lembaga Jasa Keuangan Bank selama ini yang masih kurang optimal khususnya terkait perlindungan konsumen khususnya di daerah, maka perlu optimalisasi pengawasan dilakukan oleh OJK kepada lembaga Jasa keuangan Perbankan yang lebih baik. Peneliti melihat masih sedikitnya SDM yang ada di OJK Daerah khususnya, sehingga struktur Unit Pengawasan Operasional dengan Unit Pengawasan di bidang Perlindungan Konsumen masih menjadi satu seperti yang terjadi pada OJK Regional Malang. Sehingga pengawasan khususnya

*commit to user*

terkait perlindungan konsumen belum optimal seperti juga yang disampaikan oleh responden yang merupakan salah satu karyawan bank di BPR Malang.

Selain kurangnya SDM di Unit Perlindungan Konsumen juga masih belum optimalnya OJK dalam melakukan pengawasan hal ini juga didasari fakta empiris sampai saat ini baik OJK di wilayah Malang maupun OJK Jakarta belum memberikan sanksi pada Bank terkait dengan pelanggaran di bidang perlindungan konsumen.

Sanksi yang diberikan oleh OJK pada Bank bukan dalam kaitan dengan pelanggaran di bidang perlindungan konsumen namun lebih pada pelanggaran di bidang operasional bank, misal bank yang tidak sehat, bank yang modalnya kurang walaupun sebenarnya ketentuan Pasal 9 (c) UU OJK menyebutkan : Untuk melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, OJK mempunyai wewenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan wawancara dengan responden yang merupakan salah satu karyawan bagian pengaduan bank mengatakan bahwa laporan dan pengawasan terhadap perlindungan konsumen belum optimal karena sifatnya rutinitas dan formalitas saja. *Ius constituendum OJK lebih*  
*commit to user*

memberi perhatian dalam hal pengawasan perlindungan dalam penyelesaian sengketa perbankan agar pengaduan konsumen yang selama ini paling banyak pada sektor perbankan dapat diminimalisir sehingga memberikan perlindungan bagi konsumen yang berkeadilan substantif jika dirugikan oleh Lembaga Perbankan.

### **3. Membangun Budaya Hukum ( *Legal Culture*) Melalui Edukasi Dan Sosialisasi Dalam Rangka Pendayagunaan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Non-Litigasi)**

Budaya hukum dalam penelitian ini adalah pemahaman dan sikap konsumen terhadap hukum dan institusi. Masyarakat dan konsumen masih kurang memahami atas hukum terkait dengan perlindungan konsumen maupun penyelesaian sengketa, demikian pula pengetahuan akan institusi di sektor jasa keuangan. Konsumen memahaminya jika dirugikan lembaga perbankan akan menyelesaikan pada Lembaga Peradilan yang dianggapnya satu-satunya cara untuk menyelesaikan kerugian yang dialaminya. Sedangkan jika dianggap kerugian kecil maka akan diabaikan. Konsumen tidak mengetahui bahwa penyelesaian sengketa di Pengadilan bukanlah satu-satunya tempat untuk mendapatkan keadilan. Oleh karena itu perlu dilakukan edukasi dan sosialisasi bahwa penyelesaian sengketa perbankan dapat ditempuh dengan cara di luar pengadilan ( non litigasi ) terhadap konsumen perbankan.

### 3.1. Edukasi Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Edukasi dan perlindungan merupakan salah satu fungsi yang dimiliki oleh OJK berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, salah satu tugas OJK mampu melindungi kepentingan masyarakat terhadap kegiatan usaha jasa keuangan, masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan. Masyarakat sebagai konsumen perbankan merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia bisnis bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat / konsumen itu sendiri.

Upaya perlindungan masyarakat yang dilakukan OJK diarahkan mencapai dua tujuan, meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan, dan memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan perusahaan secara adil, efisien, dan transparan dan di sisi lain masyarakat memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan pelaku usaha jasa keuangan perbankan mengenai karakteristik, layanan, dan produk, sehingga dalam jangka panjang industri keuangan perbankan juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu meningkatkan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanannya.

Informasi kepada masyarakat tentang pelayanan dan produk perbankan dapat meminimalkan kerugian yang diderita masyarakat akibat perbuatan itikad tidak baik lembaga jasa keuangan perbankan, hanya saja

*commit to user*

masyarakat juga diminta lebih berhati-hati dalam melakukan bisnis, perhatikan rambu-rambu yang jelas sebelum melakukan kegiatan usaha terutama di bidang sektor jasa keuangan.

Perlindungan hukum bagi masyarakat tercantum dalam Pasal 28 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, tindakan yang dapat dilakukan oleh OJK dapat berupa tindakan preventif dan represif, tindakan awal dengan cara langkah preventif memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sector jasa keuangan, layanan, dan produknya.

Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat dilakukan dengan peraturan-peraturan pelaksana OJK. Hal tersebut dilakukan untuk peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap layanan dan produk yang berkembang dalam jasa keuangan. Tindakan represif dilakukan dengan melakukan penghentian kegiatan usaha yang berpotensi merugikan masyarakat dapat dihentikan kegiatannya<sup>319</sup>.

OJK memberikan pelayanan pengaduan nasabah sebagaimana diatur di dalam Pasal 29 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, memberikan pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku Usaha di Lembaga Jasa Keuangan, membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan, dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan Perbankan.

<sup>319</sup> Andrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta, 2014, hlm.91

Namun informasi, edukasi dan literasi program yang dilaksanakan OJK belum mengarah pada informasi dan edukasi yang terkait dengan penyelesaian sengketa. Dengan demikian kedepan OJK dan Lembaga Jasa Keuangan Perbankan harus memasukkan program dan kebijakan OJK, sehingga informasi dan edukasi tidak hanya terkait literasi pengenalan produk dan jasa perbankan semata.

### **3.2. Sosialisasi Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Non Litigasi)**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara periodik menggelar Sosialisasi Peraturan terkait Edukasi Sektor jasa Keuangan untuk meningkatkan pemahaman Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mengenai hak dan kewajiban konsumen industri jasa keuangan. Sosialisasi Implementasi Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan sering dilakukan pada masyarakat di beberapa kota.

Kegiatan itu diharapkan mendorong Pelaku Usaha Jasa Keuangan Perbankan lebih transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat/calon konsumen khususnya mengenai hak dan kewajiban terkait produk dan layanan jasa keuangan. Kegiatan ini diharapkan bisa mendorong meningkatkan peran sertanya dalam upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan Perbankan juga diharapkan dapat memberikan informasi yang tepat kepada konsumen dan melakukan upaya pelayanan dan penyelesaian pengaduan sehingga pada akhirnya akan

menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga jasa keuangan perbankan dan berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat.

Salah satu hal yang mendasari untuk dilakukan sosialisasi oleh OJK secara berkelanjutan di antaranya adalah data layanan konsumen OJK yang sampai tahun 2016 tercatat ada 51.686 pertanyaan, 19.531 permintaan informasi dan 3.852 pengaduan. Data layanan konsumen OJK menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan perbankan masih tinggi sehingga OJK perlu melakukan *preventif action* yang salah satunya melalui kegiatan sosialisasi.

OJK juga melihat bahwa tingginya permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan perbankan salah satunya disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fitur, biaya, manfaat, hak dan kewajiban serta risiko atas produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Masih rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan masyarakat seringkali dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab untuk memasarkan produk dan/atau layanan jasa keuangan perbankan dengan berbagai cara sehingga seringkali yang disampaikan kepada masyarakat tidak akurat dan tidak jelas, yang berpotensi merugikan masyarakat sebagai konsumen bank.

Kondisi ini tentunya memerlukan keseriusan seluruh pemangku kepentingan dalam hal ini OJK dan pihak terkait untuk terus gencar melakukan berbagai upaya sosialisai produk jasa keuangan perbankan yang diimbangi dengan peningkatan upaya perlindungan terhadap konsumen disektor jasa keuangan perbankan.

Dalam melakukan upaya peningkatan literasi keuangan masyarakat serta mendorong peranan lembaga jasa keuangan secara berkelanjutan, OJK telah menerbitkan sejumlah peraturan;



1. POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
2. POJK Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
3. SEOJK Nomor 12/SEOJK/2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan kepada seluruh *stakeholders*
4. SEOJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan
5. POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan.

Dengan diterbitkannya aturan POJK seperti tersebut diatas maka kedepan OJK juga tidak hanya sosialisasi terhadap produk dan layanan jasa keuangan perbankan namun juga sosialisasi terhadap peraturan dan implementasi dari aturan POJK tentang perlindungan dan juga Alternatif penyelesaian Sengketa Perbankan yang selama ini masih belum banyak diketahui oleh masyarakat khususnya konsumen perbankan.

