

ABSTRAK

Terdapat permasalahan keterbatasan akses pengaduan terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang ditinjau dalam perspektif perlindungan konsumen. Terdapat 2 (dua) rumusan masalah yaitu “Apakah keberadaan LAPS SJK di Ibu kota tidak bertentangan dengan hak atas akses penyelesaian sengketa bagi konsumen yang berada di daerah terpencil”, “Bagaimana perlindungan hak akses atas penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK bagi konsumen yang berada di daerah terpencil”.

Penelitian ini merupakan penelitian Normatif dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Analisis bahan hukum yang digunakan primer, sekunder, dan bahan hukum tersier. Analisis bahan hukum menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya keberadaan LAPS SJK di ibu kota bertentangan dengan hak akses bagi konsumen di daerah terpencil. Masyarakat daerah terpencil tidak memiliki akses ke LAPS secara tatap muka, jika dilakukan melalui daring terkendala pada akses internet. Perlindungan hukum bagi konsumen di daerah terpencil mencakup edukasi preventif dan mekanisme pengaduan represif yang efisien, sehingga LAPS SJK dapat memastikan penegakan hak konsumen secara adil di seluruh wilayah Indonesia. Memberikan kombinasi antara penyediaan layanan yang inklusif dan memberikan mekanisme penyelesaian yang cepat.

Kata Kunci: Hak Akses Layanan Penyelesaian Sengketa; LAPS SJK; Konsumen; Perlindungan Hukum