

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Kehidupan sosial dan ekonomi manusia memungkinkan adanya saling kebergantungan antara satu dengan yang lainnya guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Guna mencapai suatu pencapaian keberhasilan di dalam pemenuhan kebutuhan, kegiatan ekonomi dapat dilakukan oleh seluruh warga negara termasuk pemerintah juga masyarakat.¹ Konsumen membutuhkan produk atau layanan yang di pasarkan oleh pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan/ atau kebutuhan sehari - hari, sedangkan pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menjalankan dan mempertahankan usahanya. Oleh karena itu hubungan hukum antara pelaku usaha dan juga konsumen pada saat itu telah terikat pada saat pelaku usaha memberi janji - janji serta informasi - informasi terkait barang dan/ atau jasa, karena pada saat itu timbul hak dan juga kewajiban dari para pihak, baik pelaku usaha juga konsumen.² Perlindungan Konsumen memiliki suatu peran yang sangat penting, yang dimana terutama konsumen disini memiliki tawar yang relatif lemah. Di dalam permasalahan ini perlindungan konsumen semakin penting yang dimana dikarenakan banyaknya jasa dan juga produk yang di tawarkan oleh pelaku usaha dengan berbagai

¹ S Hudawibowo, M Soepeno, and V Kasenda, "Hubungan Tingkat Pendidikan Pemilik Usaha Dengan Kejadian Pelanggaran Perdagangan Dan Perlindungan Konsumen," *Jurnal Fakultas Hukum UNSRAT* 14, no. 1 (2024): 1.

² Muhammad Noor Ridani, Muhammad Syarif Hidayatullah, and Fuad Luthfi, "Hubungan Pelaku Usaha Dan Konsumen Menurut Tinjauan Hukum Transaksi Elektronik," *JUSTICES: Journal of Law* 3, no. 2 (2024): 113.

syarat juga ketentuan yang rumit, oleh karena itu konsumen perlu mendapatkan kepastian hukum yang memadai.³

Perlindungan hukum konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk mendapatkan hak-hak mereka, seperti hak atas informasi yang benar mengenai barang atau jasa yang mereka beli, hak untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan, serta hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa jika terjadi masalah dengan produk atau layanan yang dikonsumsi.⁴ UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan tidak menyesatkan, serta memastikan bahwa produk yang dijual aman dan sesuai dengan yang dijanjikan. Perlindungan ini bertujuan untuk memberikan suatu kepastian dan juga kepercayaan kepada konsumen di dalam suatu transaksi bisnis yang mana hingga tercipta lingkungan bisnis yang sehat juga aman bagi konsumen.⁵

Meskipun demikian, dalam praktiknya, sering kali timbul sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa ini dapat muncul dari berbagai kasus, seperti ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan yang dijanjikan, perbedaan pemahaman mengenai syarat dan ketentuan, atau

³ Marina Yetrin Sriyati Mewu and Kadek Julia Mahadewi, "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 443–444.

⁴ Tri Setiady and Suhaendi Salidja, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Law As An Allocative System," *Jurnal Yustitia* 7, no. 1 (2021): 57–80.

⁵ Masfi Sya'fiatul Ummah, *Buku Ajar Perlindungan Hukum, Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, 2019

ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Untuk mengatasi masalah ini, Indonesia telah mengatur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga yang memiliki kewenangan khusus, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dasar hukum dalam pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 49 ayat (1) Jo Pasal 2 Kepmenperindag No.350 Tahun 2001.⁶ Lembaga ini bertugas untuk melayani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan juga konsumen.⁷ BPSK berfungsi untuk memberikan solusi yang cepat dan efisien bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Keberadaan BPSK merupakan upaya negara untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen sekaligus memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.⁸

Seiring berjalannya waktu, sektor jasa keuangan di Indonesia mengalami perkembangan pesat, terutama terkait dengan pembiayaan konsumen yang melibatkan perjanjian kredit, kartu kredit, dan produk keuangan lainnya. Pembiayaan konsumen ini semakin sering menimbulkan sengketa antara konsumen dan lembaga pembiayaan. Dalam hal ini, BPSK memiliki kewenangan untuk menangani sengketa konsumen, termasuk

⁶ Kurniawan, “Egalitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Upaya Pelindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Rosad* 5, no. 3 (2020): 137.

⁷ MH Dr. Dwi Atmoko SH. and MH Dr. Adhalia Septia Saputri, SH., *Hukum Perlindungan Konsumen, Proceedings of the National Academy of Sciences*, vol. 3, 2015,

⁸ Rida Ista Sitepu and Hana Muhammad, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Rechten : Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2022): 7.

sengketa yang melibatkan pembiayaan konsumen. Namun, pada tahun 2014, terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan menambah dimensi baru dalam penyelesaian sengketa konsumen. Pesatnya perkembangan ekonomi Indonesia membuat banyak permasalahan mengenai perlindungan konsumen, melalui peraturan ini OJK menyediakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa melalui Lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK).⁹

LAPS SJK merupakan institusi yang dibentuk berdasarkan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), khususnya saat ini telah diregulasi dengan peraturan yang lebih baru, dengan tujuan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat adil, efisien, dan terpercaya bagi konsumen serta pelaku usaha jasa keuangan di Indonesia. LAPS SJK mulai beroperasi sejak 1 Januari 2021 sebagai pengganti enam LAPS yang sebelumnya yaitu LAPSPI, BAPMI, BMAI, BAMPPI, BMPPI, BMDP dengan cakupan yang lebih luas termasuk penyelesaian sengketa di sektor teknologi finansial (*fintech*). Keberadaan LAPS SJK diharapkan dapat memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen sektor jasa keuangan melalui penyediaan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses dan lebih cepat dibandingkan proses peradilan formal yang cenderung memakan waktu dan biaya lebih besar.

⁹ Reaven R. M. Rumimpunu, Jemmy Sondakh, and Sarah D. L. Roeroe, "Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pelaku Usaha Di Sektor Perbankan," *Law Reform* 11, no. 2 (2015): 2.

Adapun sesuai dengan Pasal 2 huruf b POJK No.61/POJK.07/2020, tujuan atas dibentuknya LAPS SJK ini agar mengenai layanan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dipercaya oleh konsumen dan juga pelaku usaha di bidang jasa keuangan (*Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/PJOK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, 2020*).¹⁰ Berupaya untuk mewujudkan suatu penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan yang lebih efektif dan juga efisien melalui LAPS SJK, PJOK Nomor 61/07 Tahun 2020 juga memfasilitasi para konsumen disektor jasa keuangan yang menyelesaikan sengketaanya melalui LAPS SJK yang dapat diselesaikan dengan metode Online Dispute Resolution (ODR), yang pada sebelumnya tidak diatur dalam POJK Nomor 1/2014, dengan adanya metode ODR dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan maka, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan secara virtual atau daring, sehingga dapat menghemat waktu, biaya serta mempercepat proses penyelesaian sengketa.¹¹

Kewajiban lembaga jasa keuangan harus menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) terjamin kelangsungan kegiatannya, mengingat anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa menjadi salah satu sumber pendanaan bagi lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Sebagaimana menurut pasal 2 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 yaitu yang dimana pengaduan wajib diselesaikan

¹⁰ Ni'ma Ulinihayati and Yunus Husein, "Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)" 51, no. 3 (July 2022): 211.

¹¹ Bagus Gede Ari Rama, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK : Perspektif Kepastian Hukum," *Jurnal Undiknas* (2022): 25.

terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, dan yang dimana pada ayat (2) Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 disebutkan bahwasanya jika tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sebagaimana pada ayat (1) konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian di luar pengadilan atau di pengadilan. Juga sesuai pada peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 Pasal 48 ayat (2) yang mana permohonan penyelesaian sengketa yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 harus di selesaikan oleh lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang terdaftar sebagaimana diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor Jasa Keuangan.

Meskipun demikian, apabila ditinjau dalam praktiknya, penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK menghadapi sejumlah kendala yang signifikan, terutama terkait keterbatasan aksesibilitas fisik dan geografis. LAPS SJK hanya memiliki kantor pusat di Jakarta, sehingga konsumen yang berada di luar wilayah tersebut harus mengandalkan mekanisme penyelesaian sengketa secara daring (*online dispute resolution*).¹² Meskipun saat ini dikenal adanya teknologi digital yang menawarkan kemudahan akses bagi konsumen, tetapi pada kenyataannya tidak semua konsumen memiliki kemampuan teknis, akses internet yang memadai, atau pemahaman cukup untuk memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Hal ini menimbulkan ketimpangan akses bagi

¹² Wonohadidjojo C.H, “Penggunaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Dalam Sengketa Asuransi Di Indonesia,” *Journal of Law* 2, no. 1 (2024): 464.

konsumen, khususnya bagi kelompok masyarakat yang kurang terpapar teknologi atau yang membutuhkan pendampingan langsung dalam proses penyelesaian sengketa.

Disisi lain, keterbatasan akses tersebut juga berdampak pada efektivitas dan kecepatan penyelesaian sengketa. Konsumen yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan LAPS SJK secara daring cenderung mengalami hambatan dalam mengajukan pengaduan, mengikuti proses mediasi, atau mendapatkan putusan yang adil dalam waktu yang dirasa wajar.¹³ Hambatan ini tidak hanya memperlambat proses penyelesaian sengketa, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap LAPS SJK sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif serta sebagai kedudukannya sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Akibatnya, banyak konsumen dan pelaku usaha memilih untuk menyelesaikan sengketa secara musyawarah kekeluargaan atau bahkan melalui jalur pengadilan yang lebih formal meskipun memakan waktu dan biaya lebih besar.

Apabila ditinjau dari sisi kinerjanya, LAPS SJK juga menghadapi tantangan dalam hal kapasitas penyelesaian sengketa. Pada tahun-tahun awal operasionalnya, LAPS SJK hanya mampu menyelesaikan sebagian kecil dari jumlah sengketa yang masuk, khususnya sengketa klaim asuransi yang masih menumpuk dalam jumlah ribuan. Kondisi ini menunjukkan adanya

¹³ Amini, "Perlindungan Hak Nasabah Melalui Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Indonesia," *Synotic Law : Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 4 (2024): 1.

keterbatasan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk menangani sengketa secara cepat dan efisien. Kinerja yang kurang optimal ini turut memengaruhi reputasi LAPS SJK dan kepercayaan konsumen, sehingga perlindungan konsumen menjadi kurang maksimal.¹⁴ Keterbatasan kapasitas tersebut juga berdampak langsung pada durasi penyelesaian sengketa yang sering kali melebihi target waktu yang ditetapkan dalam POJK No. 61/POJK.07/2020.

Lebih lanjut, keberadaan LAPS SJK yang mayoritas terpusat di Ibu Kota menimbulkan permasalahan serius terkait aksesibilitas bagi konsumen di daerah terpencil, khususnya di wilayah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal). Lokasi sentral ini sering kali memunculkan ketidaksetaraan dalam akses penyelesaian sengketa karena konsumen yang berada di luar Jawa harus menanggung prasyarat dan biaya yang lebih tinggi, baik dalam memulai proses maupun dalam proses secara daring. Penempatan layanan yang bersifat Jawa-sentris berpotensi menimbulkan diskriminasi akses, sehingga perlindungan konsumen tidak dapat tercapai secara inklusif dan merata. Situasi ini menegaskan kebutuhan untuk mengevaluasi kembali pelaksanaan dan jangkauan LAPS SJK agar dapat menjamin hak atas akses penyelesaian sengketa konsumen secara lebih luas dan efektif.

Sebagai tindak lanjut dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan membahas bagaimana keberadaan LAPS SJK yang terpusat di Ibu

¹⁴ Ismail A and Suarti E, “Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia,” *Sol Justicia* 4, no. 1 (n.d.): 3593.

Kota sejalan dengan prinsip hak atas akses penyelesaian sengketa bagi konsumen yang berada jauh di daerah terpencil. Fokus kajian juga diarahkan pada upaya memastikan perlindungan hak akses penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dapat diwujudkan secara optimal bagi konsumen di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau. Melalui analisis mendalam dan rekomendasi yang bersifat konsep maupun praksis, penelitian ini berupaya memperkuat peranan LAPS SJK sebagai instrumen perlindungan konsumen yang berkeadilan dan inklusif, sehingga seluruh lapisan masyarakat Indonesia memperoleh layanan penyelesaian sengketa yang efektif dan merata tanpa terkecuali. Temuan penelitian ini akan dituangkan dalam skripsi berjudul **“Perlindungan Hak Akses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Bagi Konsumen di Daerah Terpencil”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan keadaan sebagaimana diuraikan dalam bagian latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan utama untuk selanjutnya akan dibahas, sebagai berikut:

1. Apakah keberadaan LAPS SJK di Ibu Kota tidak bertentangan dengan hak atas akses penyelesaian sengketa bagi konsumen yang berada di daerah terpencil ?
2. Bagaimana perlindungan hak akses atas penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK bagi konsumen yang berada di daerah terpencil?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini apabila dikaitkan dengan berbagai urgensi yang telah diuraikan sebelumnya, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah keberadaan LAPS SJK di Ibu Kota tidak bertentangan dengan hak atas akses penyelesaian sengketa bagi konsumen yang berada di daerah terpencil.
2. Untuk mengkaji perlindungan hak akses atas penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK bagi konsumen yang berada di daerah terpencil.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara praktis maupun secara keilmuan yang diharapkan dapat berguna kedepannya, antara lain sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penelitian ini akan memperkaya kajian tentang peran LAPS SJK sebagai mekanisme alternatif penyelesaian sengketa, serta pemahaman mengenai implementasi regulasi terkait penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, khususnya setelah terbitnya POJK No. 61/POJK.07/2020.
- 2) Penelitian ini akan memperkaya pemahaman mengenai bagaimana regulasi yang mengatur LAPS SJK diterapkan dalam praktik, terutama

dalam kaitannya dengan isu keterbatasan akses fisik dan digital. Penelitian ini juga memberikan perspektif teoritis mengenai tantangan dan peluang dalam meningkatkan aksesibilitas serta efektivitas penyelesaian sengketa secara non-litigasi sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang hukum dan kebijakan perlindungan konsumen.

b) Manfaat Praktis

- 1) Bagi praktisi hukum, seperti hakim dan advokat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi praktisi hukum, seperti advokat dan mediator, dalam memahami kewenangan, prosedur, dan hambatan yang dihadapi LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan pendampingan hukum kepada konsumen yang mengalami keterbatasan akses dalam menyelesaikan sengketanya melalui LAPS SJK.
- 2) Bagi LAPS SJK dan pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa, penelitian ini berguna untuk mengevaluasi dan memperbaiki prosedur internal, meningkatkan kapasitas, serta mengembangkan strategi dalam memperluas akses layanan, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital dan kerja sama dengan pihak ketiga.
- 3) Bagi konsumen, penelitian ini memberikan informasi yang bermanfaat bagi konsumen mengenai hak-hak mereka dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK, serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk

mengatasi keterbatasan akses. Dengan demikian, konsumen diharapkan dapat lebih memahami mekanisme alternatif penyelesaian sengketa yang tersedia dan memanfaatkannya secara optimal.

- 4) Bagi pembuat kebijakan atau regulator, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan penting bagi pembuat kebijakan, seperti OJK dan kementerian terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan efektif terkait penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Penelitian ini juga dapat mendorong upaya peningkatan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi konsumen, serta mendukung terciptanya sistem penyelesaian sengketa yang adil dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

1.5 Keaslian

Penulis akan menyajikan beberapa kajian mengenai penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan pertimbangan dan untuk menegaskan orisinalitas dari penelitian ini. Dalam hal ini, penulis menyertakan berbagai studi terdahulu yang akan dibahas dalam penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti:

No.	Judul Penelitian Sebelumnya	Rumusan Masalah Penelitian Sebelumnya	Isu Hukum Penelitian Sebelumnya	Perbedaan dengan Tugas Akhir yang Diusulkan
1.	Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui	1. Bagaimanakah perkembangan LAPS-SJK di Indonesia ?	Penelitian tersebut berfokus pada perkembangan LAPS-SJK di	Penelitian yang dilakukan saat ini menitik beratkan pada keterbatasan akses layanan LAPS-SJK,

	LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum	2. Bagaimanakah pengaturan hukum LAPS-SJK Pasca Berlakunya POJK Nomor 61/POJK.07 Tahun 2020?	Indonesia dan pengaturan hukumnya pasca POJK No. 61/POJK.07/2020. Penelitian menelaah aspek regulasi, kepastian hukum, dan prinsip dasar LAPS-SJK sebagai mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan.	khususnya keterbatasan fisik dan daring, serta dampaknya terhadap perlindungan hak layanan apabila konsumen tidak dapat menyelesaikan sengketa di LAPS-SJK. Adanya penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada kajian peraturan serta kelembagaan LAPS sebagaimana diatur dalam POJK No. 61/POJK.07/2020. Dengan demikian, pada penelitian ini akan lebih banyak melihat data dan fakta yang ada di lapangan berkaitan dengan hak layanan pada konsumen di daerah terpencil.
2.	Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)	Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa perasuransian melalui LAPS SJK?	Jurnal tersebut membahas mekanisme penyelesaian sengketa perasuransian melalui mediasi dan arbitrase sesuai POJK No. 61/POJK.07/2020. Fokus utama adalah prosedur pengajuan sengketa, peran mediator/arbitrer, serta keunggulan LAPS SJK sebagai alternatif penyelesaian yang cepat, murah, dan efisien dibanding litigasi.	Penelitian yang diusulkan menitikberatkan pada keterbatasan akses fisik dan daring layanan LAPS SJK serta dampaknya terhadap perlindungan hukum konsumen apabila konsumen tidak dapat menyelesaikan sengketa di LAPS-SJK. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya berfokus pada kajian perundang-undangan mengenai LAPS SJK. Dengan demikian, penelitian ini mengkaji hambatan dan implikasi perlindungan konsumen, sehingga memberikan

				kontribusi baru terkait aksesibilitas LAPS SJK.
3.	Yurisdiksi LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan	1. Bagaimana kewenangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dalam menyelesaikan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan sesuai dengan POJK Nomor 61/POJK.07/2020? 2. Bagaimana peran LAPS sebagai wadah penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen, pelaku usaha, dan pihak terkait lainnya? Apa saja tantangan dan hambatan yang dihadapi LAPS dalam menjalankan kewenangannya sesuai dengan POJK Nomor 61/POJK.07/2020?	Penelitian jurnal lebih menitikberatkan pada aspek normatif dan kelembagaan, yaitu pengaturan kewenangan LAPS SJK menurut POJK 61/2020, peran lembaga dalam memberikan kepastian hukum, serta gambaran umum tantangan operasional.	Penelitian yang diusulkan lebih spesifik mengkaji hambatan aksesibilitas layanan LAPS SJK, baik secara fisik maupun daring, serta dampaknya terhadap perlindungan hukum konsumen. Penelitian ini menambahkan dimensi mengenai bagaimana keterbatasan akses tersebut memengaruhi penyelesaian sengketa dan kepercayaan konsumen. Adanya penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya membahas mengenai kewenangan LAPS SJK, mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK, serta tantangan dan hambatan secara normatif saja.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif, yang berfokus pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang

berlaku, doktrin hukum, serta teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, khususnya terkait dengan aksesibilitas konsumen dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK. Penelitian ini erat kaitannya dengan suatu penerapan teori hukum murni dalam satu sistem hukum. Hukum sebagai norma ini di klaim oleh Kelsen hanya terdapat dalam peraturan perundang – undangan, dengan konstitusi sebagai norma dasarnya.¹⁵ Dalam konteks penelitian ini, penulis akan menganalisis berbagai sumber hukum, mulai dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi dengan pelaku usaha, hingga POJK No. 61/POJK.07/2020 yang mengatur pembentukan dan kewenangan LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana sistem hukum yang ada mengatur kewenangan LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta bagaimana peraturan tersebut dapat memberikan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen, terutama bagi mereka yang menghadapi keterbatasan dalam mengakses layanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkaji hukum positif yang ada, tetapi juga mengevaluasi bagaimana peraturan tersebut diterapkan dalam praktik

¹⁵ Keyza Pratama Widiatmika, *Penentuan Metode Dan Pendekatan Penelitian Hukum, Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, vol. 16, 2022.

dan memberikan rekomendasi untuk penyempurnaan sistem hukum guna meningkatkan aksesibilitas dan perlindungan konsumen yang lebih baik.

1.6.2. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*) untuk menganalisis permasalahan hukum yang diteliti. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang dibahas, khususnya yang berkaitan dengan aksesibilitas konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK. *Statute approach* bertujuan untuk memahami dan menganalisis norma hukum tertulis yang terkandung dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan POJK No. 61/POJK.07/2020 yang mengatur pembentukan dan kewenangan LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Sementara itu, pendekatan kasus (*case approach*) digunakan untuk menganalisis penerapan aturan hukum dalam sengketa konsumen yang melibatkan LAPS SJK. Pendekatan ini bertujuan untuk menelaah berbagai kasus yang relevan yang dapat memberikan wawasan tentang bagaimana peraturan diterapkan dalam praktik, khususnya dalam hal aksesibilitas dan efektivitas penyelesaian sengketa. Dengan pendekatan

ini, penulis berusaha mengevaluasi bagaimana peraturan yang ada diterapkan dalam situasi nyata, mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh konsumen, serta memahami bagaimana lembaga terkait menangani sengketa dalam konteks yang lebih konkret. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai implementasi hukum dan tantangan yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta memberikan dasar yang kuat untuk rekomendasi kebijakan yang lebih efektif.

1.6.3. Bahan Hukum

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan (*library research*), yang merupakan metode pengumpulan data utama dalam penelitian hukum normatif. Teknik ini melibatkan pencarian, pengumpulan, analisis, dan sintesis informasi dari berbagai sumber hukum yang telah dipublikasikan untuk memahami peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta interpretasi terhadap isu yang diteliti.¹⁶ Melalui studi kepustakaan, data yang dikumpulkan akan dianalisis secara sistematis dan kritis untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai topik yang diteliti.

¹⁶ Setiono, *Pemahaman Terhadap Metode Penelitian Hukum* (Surakarta: Pascasarjana UNS, 2022).

Adapun penelitian hukum normatif mengandalkan data sekunder sebagai bahan utama, yang terdiri dari tiga jenis, yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier.¹⁷

Bahan hukum primer dalam penelitian ini mencakup berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan relevan dengan topik yang dibahas, yaitu hukum perlindungan konsumen. Beberapa contoh bahan hukum primer yang digunakan antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (“POJK”) Nomor 1/POJK.07/2014 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan;
- c. POJK Nomor 61/POJK.07/2020 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan;
- d. POJK Nomor 6/POJK.07/2022 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
- e. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (“LAPS SJK”) No. 1 tentang Peraturan dan Acara Mediasi;

¹⁷ M.Hum Dr. Muhaimin, SH., *Merode Penelitian Hukum, Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, vol. 16, 2015.

- f. Peraturan LAPS SJK No. 2 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase;
- g. Peraturan LAPS SJK No.3 tentang Peraturan dan Acara Pendapat Mengikat;
- h. Peraturan LAPS SJK No. 4 tentang Mediator dan Arbiter;
- i. Peraturan LAPS SJK No. 5 tentang Kode Etik; dan
- j. Peraturan LAPS SJK No. 6 tentang Biaya Layanan Penyelesaian Sengketa.

Selanjutnya, bahan hukum sekunder memberikan interpretasi atau penjelasan lebih lanjut terhadap bahan hukum primer. Sumber-sumber ini meliputi buku hukum, artikel-artikel hukum, jurnal hukum, dan skripsi/tesis yang berkaitan dengan topik penelitian. Bahan hukum sekunder ini sangat berguna untuk mendalami konsep-konsep hukum dan memberikan perspektif tambahan mengenai masalah hukum yang diteliti.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan bahan hukum tersier, yang berfungsi untuk memudahkan pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Sumber hukum tersier yang digunakan antara lain kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang memberikan definisi dan penjelasan mengenai istilah-istilah hukum yang digunakan dalam bahan hukum primer dan sekunder.

1.6.4. Metode Analisis Bahan Hukum

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis bahan hukum deskriptif analisis. Metode ini bertujuan memahami kebenaran, dan tidak semata – mata hanya mengungkapkan kebenaran.¹⁸ Analisis deskriptif ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menyusun bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, untuk selanjutnya menggambarkan secara mendalam isi, konteks, dan struktur dari norma-norma hukum yang terkait dengan LAPS SJK dan aksesibilitas konsumen dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Proses analisis ini tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan apa yang tertulis dalam peraturan, tetapi juga untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan hukum yang berlaku, serta bagaimana norma-norma tersebut diterapkan dalam praktik penyelesaian sengketa.¹⁹ Peneliti akan menganalisis secara mendalam peraturan perundang-undangan yang terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan POJK No. 61/POJK.07/2020, untuk memahami bagaimana keduanya berfungsi dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, serta melihat apakah ada ketidaksesuaian atau hambatan

¹⁸ Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum, RISTANSI: Riset Akuntansi*, 2019.

¹⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016).

dalam implementasinya, khususnya terkait dengan kendala akses fisik dan digital yang dihadapi oleh konsumen.

Selanjutnya, penelitian ini akan mengidentifikasi prinsip-prinsip hukum yang terkandung dalam peraturan tersebut, serta melihat bagaimana hubungan antara norma hukum dan penerapannya di lapangan, terutama dalam konteks penyelesaian sengketa yang melibatkan LAPS SJK. Penelaahan ini akan dilakukan dengan perbandingan berbagai bahan hukum yang diantaranya primer, sekunder dan tersier, agar mendapat gambaran yang lebih jelas dalam hal tersebut. Dengan demikian, melalui analisis deskriptif analisis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sistem penyelesaian sengketa konsumen, khususnya dalam konteks pembiayaan konsumen, serta mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian atau tantangan dalam penerapan hukum yang ada.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana hukum perlindungan konsumen diterapkan di Indonesia, serta memberikan penjelasan yang lebih jelas mengenai peran dan kewenangan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa, seperti LAPS SJK, dalam sektor jasa keuangan, terutama dalam meningkatkan akses dan keadilan bagi konsumen.