

**KAJIAN HUKUM TERHADAP PRINSIP EFISIENSI DAN EFEKTIFITAS
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI LEMBAGA
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR
JASA KEUANGAN BERDASARKAN POJK
NOMOR 61/POJK.07/2020**

SKRIPSI

OLEH :

MONICA BR GINTING

218400087



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/12/25

**KAJIAN HUKUM TERHADAP PRINSIP EFISIENSI DAN EFEKTIFITAS
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI LEMBAGA
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR
JASA KEUANGAN BERDASARKAN POJK
NOMOR 61/POJK.07/2020**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area

OLEH :

MONICA BR GINTING

218400087



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2025

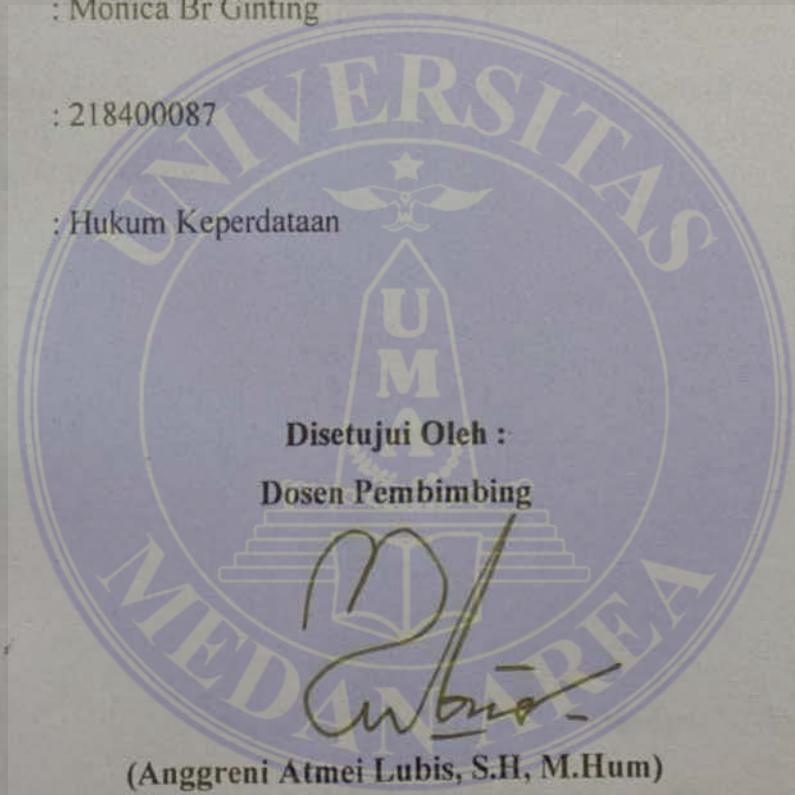
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kajian Hukum Terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektifitas
Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga
Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
Berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020

Nama : Monica Br Ginting

Npm : 218400087

Bidang : Hukum Keperdataan



Diketahui :

Dekan Fakultas Hukum



iii

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

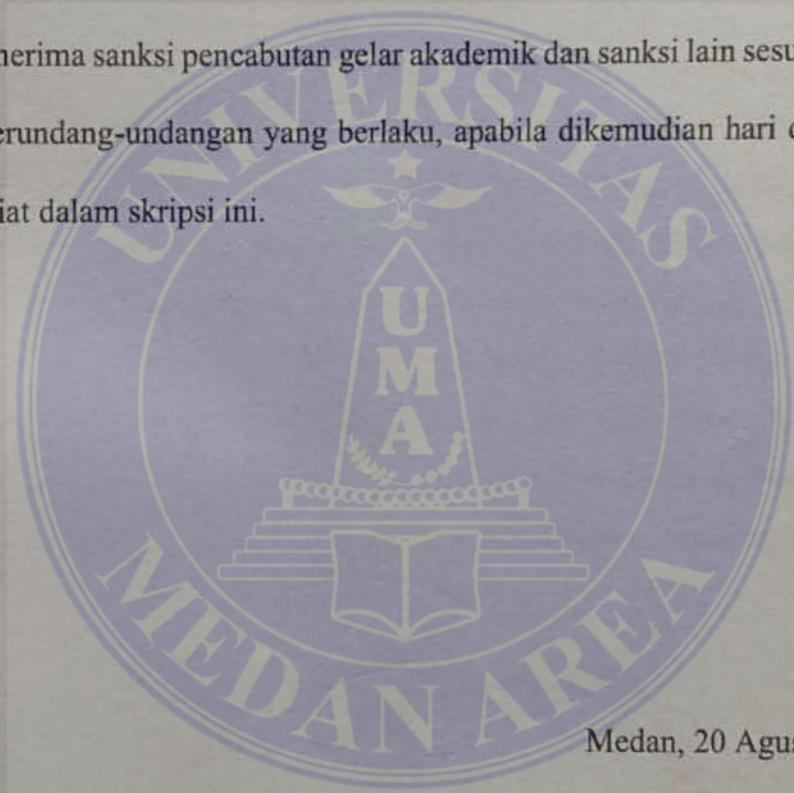
Document Accepted 5/12/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/12/25

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari karya tulis ilmiah orang lain, telah saya cantumkan sumber kutipan tersebut secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik dan sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 20 Agustus 2025



Monica Br Ginting

218400087

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Monica Br Ginting

Npm : 218400087

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non eksklusif royalty FreeRight)** atas karya ilmiah saya yang berjudul "Kajian Hukum Terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 20 Agustus 2025

Yang Menyatakan



(Monica Br Ginting)

218400087

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1.Data Pribadi

Nama : Monica Br Ginting

Tempat/Tgl Lahir : Medan, 22 Januari 2003

Alamat : Jl. Sei Silau No.14

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status Pribadi : Belum Menikah

2. Data Orang Tua

Ayah : Moriva Ginting

Ibu : Elyzar Laila Br Lubis

Anak ke : 1

3.Pendidikan

SD Negeri Percobaan Medan : Lulus Tahun 2015

SMP Negeri 10 Medan : Lulus Tahun 2018

SMA Kemala Bhayangkari I Medan : Lulus Tahun 2021

Universitas Medan Area : Lulus Tahun 2025

ABSTRAK

**KAJIAN HUKUM TERHADAP PRINSIP EFISIENSI DAN EFEKTIFITAS
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI LEMBAGA
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR
JASA KEUANGAN BERDASARKAN POJK
NOMOR 61/POJK.07/2020**

Oleh :

MONICA BR GINTING

218400087

Permasalahan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan masih menjadi perhatian utama dalam sistem perlindungan hukum di Indonesia. Ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen menyebabkan konsumen sering kali berada diposisi yang lemah. Dalam upaya menjawab permasalahan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) melalui POJK Nomor 61/POJK.07/2020. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip efisiensi dan efektifitas dalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan oleh LAPS SJK. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis normatif dengan teknik pengumpulan data berupa studi pustaka dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa diLAPS SJK dimulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan administratif, mediasi, hingga penerbitan putusan yang bersifat final dan mengikat. LAPS SJK telah menerapkan prinsip efisiensi melalui prosedur yang cepat dan biaya terjangkau, serta prinsip efektifitas diwujudkan melalui penyelesaian yang bersifat final dan mengikat. Namun, masih terdapat kendala berupa minimnya pemahaman konsumen dan lemahnya pelaksanaan putusan. Oleh karena itu, diperlukan edukasi hukum, penguatan kelembagaan, dan digilisasi prosedur untuk mendukung efektifitas LAPS SJK.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Efisiensi, Efektifitas, Konsumen , LAPS SJK

ABSTRACT

**LEGAL STUDY OF THE PRINCIPLES OF EFFICIENCY AND
EFFECTIVENESS OF CONSUMER DISPUTE RESOLUTION
THROUGH ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION
INSTITUTIONS IN THE FINANCIAL SERVICES
SECTOR BASED ON POJK NUMBER
61/POJK.07/2020**

BY :

MONICA BR GINTING

218400087

The problem of resolving consumer disputes in the financial services sector is still a major concern in the legal protection system in Indonesia. The inequality of position between business actors and consumers causes consumers to often be in a weak position. In an effort to answer these problems, the Financial Services Authority established an Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (LAPS SJK) through POJK Number 61/POJK.07/2020. This study aims to analyze the application of the principles of efficiency and effectiveness in the consumer dispute resolution mechanism implemented by LAPS SJK. The method used in this study is normative juridical with data collection techniques in the form of literature studies and interviews. The results of the study show that the dispute resolution procedure at LAPS SJK starts from the submission of applications, administrative examinations, mediation, to the issuance of final and binding decisions. LAPS SJK has implemented the principle of efficiency through fast and affordable procedures, as well as the principle of effectiveness is realized through a final and binding settlement. However, there are still obstacles in the form of a lack of consumer understanding and weak implementation of decisions. Therefore, legal education, institutional strengthening, and procedures are needed to support the effectiveness of LAPS SJK.

Keywords : Dispute Resolution, Efficiency, Effectiveness, Consumers, LAPS SJK

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Kajian Hukum Terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020” sebagai salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Penyelesaian skripsi ini tidak dapat terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Maka pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng., M. Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Citra Ramadhan, S. H., M. H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Rafiqi, S.H, M.M, M.Kn, selaku Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area
4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, S.H, M.H, selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Medan Area

5. Ibu Anggreni Atmei Lubis, S.H, M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, semangat dan arahan yang sangat berharga serta kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
6. Bapak Dr. Andi Hakim Lubis S.H, M.H, selaku Ketua Seminar yang telah memberikan arahan dan masukan pada penulisan skripsi penulis.
7. Bapak Muhammad Yusrizal Adi Syaputra, S.H, M.H selaku Sekretaris Seminar yang telah memberikan masukan dan saran pada penulisan skripsi penulis.
8. Ibu Marsella S.H, M.Kn selaku Pembanting Seminar yang telah memberikan saran,masukan dan arahannya pada penulisan skripsi penulis.
9. Bapak Dr. Azwir Agus, S.H, M.Hum selaku narasumber penelitian yang telah memberikan waktu dan kesempatannya.
10. Seluruh staf tata usaha di Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan khususnya pada pengurusan administrasi kepada penulis.
11. Ayahanda saya Moriva Ginting dan Ibunda Tercinta saya Elyzar Laila Lubis yang telah menjadi orangtua terhebat. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang, doa yang tak pernah putus, nasehat, perhatian yang diberikan kepada penulis.
12. Terimakasih juga penulis sampaikan kepada sahabat penulis yaitu, Nova Afira Amellia, Mesti Andriani, Sheila Nazihah Vazir serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi dan selalu memberikan dukungan kepada saya.

x

13. Terimakasih juga penulis sampaikan kepada teman seperjuangan, Jona,

Ratna, Yasir yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

14. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian

besar. Namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri Monica Br Ginting. Terima kasih untuk tidak menyerah dalam hal sesulit apapun dalam beproses ini. Allah sudah mserencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Amiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan dalam proses penyusunannya pun masih banyak mengalami kendala. Untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang bertujuan untuk membangun kesempurnaan pada skripsi ini.

Akhir kata, semoga penulis dapat diberikan kebaikan, keridhoan Allah SWT Dan skripsi ini dapat memberikan suatu manfaat bagi penulis maupun pembaca sekalian. Aamiin Yaa Rabbal'Aalamin.

Medan, Mei 2025

Monica Br Ginting

218400087

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Keaslian Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Tinjauan Umum Tentang Prinsip Efisiensi dan Efektifitas	15
2.1.1 Pengertian Efisiensi	15
2.1.2 Pengertian Efektifitas.....	20
2.2 Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
2.2.1 Pengertian Sengketa	23
2.2.2 Pengertian Konsumen	23
2.2.3 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	27
2.2.4 Perbandingan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022....	29
2.3 Tinjauan Umum Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	31
2.3.1 Keterkaitan Hukum dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK).....	31
2.4 Tinjauan Umum POJK Nomor 61/POJK.07/2020	33

BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.1.1 Waktu Penelitian.....	35
3.2 Metodologi Penelitian	36
3.2.1 Jenis Penelitian	36
3.2.2 Jenis Data.....	36
3.2.3 Sifat Penelitian.....	37
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3 Analisa Data	38
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1.Prosedur Dan Tahapan Penyelesaian Sengketa di LAPS SJK	39
4.2.Layanan Penyelesaian Sengketa LAPS SJK Melalui Arbitrase	55
4.3.Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektifitas Dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Pada LAPS SJK Melalui Arbitrase	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang melanda dunia menyebabkan perubahan dalam seluruh kehidupan manusia, terutama Indonesia yang termasuk negara berkembang. Sebagai akibat dari gelombang globalisasi yang melanda dunia saat ini ialah perubahan tata nilai dalam kehidupan masyarakat yang menimbulkan berbagai masalah sehingga perlu diatur oleh aturan hukum sebagai *law making* dan perlu adanya penegakan hukum sebagai *law enforcement*. Hal ini penting untuk dilaksanakan, karena perubahan tata nilai akan terus terjadi dan merupakan suatu realitas yang tidak dapat dipungkiri.¹

Pertumbuhan aktivitas ekonomi masyarakat di berbagai bidang telah mendorong tumbuhnya sektor jasa keuangan yang begitu pesat, baik dari segi kuantitas pelaku usahanya maupun jenis layanan yang ditawarkannya, seperti layanan jasa perbankan, jasa asuransi, jasa pembiayaan konsumen, dan berbagai jenis layanan jasa keuangan lain seperti jual beli valuta asing, penukaran uang, dan lain-lain. Regulasi dan kebijakan pemerintah di bidang jasa keuangan pun berjalan dinamis seiring perubahan dan perkembangan yang ada di masyarakat, bahkan cenderung mempermudah perkembangannya.

Kondisi tersebut pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih jenis kualitas sektor jasa keuangan yang ditawarkan. Di sisi lain, fenomena dan keadaan tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) dan konsumen menjadi tidak seimbang.

Konsumen dengan kesadaran akan hak dan kewajibannya yang rendah karena kurangnya pendidikan konsumen, menjadi titik masuk dari perangkap yang ditebarkan PUJK. Konsumen seringkali dirugikan atas tindakan para pelaku usaha

¹ Dian Mutiara Sari, *Dampak Globalisasi Terhadap Media Massa dan Tata Nilai Masyarakat di Indonesia*, 2020

tersebut. Konsumen dapat menjadi sasaran dari kegiatan komersial yang dilakukan oleh para pelaku usaha melalui promosi, metode penjualan, dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.²

Hal ini disebabkan rendahnya pengetahuan serta kurang memahaminya hak dan kewajiban dari konsumen itu sendiri. Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas sangat merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya pelaku usaha atau produsen berlindung dibalik standard contract atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen, ataupun melalui informasi yang diberikan oleh produsen kepada konsumen.³

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen. Hal ini penting karena memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatiinya dan juga memiliki sanksi yang tegas. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang telah diatur secara rinci dalam Bab X (Pasal 45 s/d Pasal 48) dan Bab XI (Pasal 49 s/d Pasal 58) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

² Denico Doly, *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baka*, Negara Hukum : Vol.3, No. 1, Juni 2012, hal. 43.

³ Zulham, *Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2016), hal. 1

3.Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

4.Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan.⁴

Adanya berbagai peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen yang diharapkan terjalinnya hubungan yang lebih harmonis antara konsumen dan PUJK, serta adanya berbagai cara penyelesaian sengketa konsumen, seharusnya sudah dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen secara berkeadilan hukum (*das sollen*), tetapi dalam kenyataannya posisi tawar (*bargaining position*) konsumen sangatlah lemah dibanding dengan PUJK, sehingga masih ada konsumen sektor jasa keuangan yang dirugikan oleh PUJK (*das sein*).

"Jadilah konsumen yang cerdas, artinya konsumen yang memahami hak-haknya apabila dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat menggugat baik secara litigasi (pengadilan) maupun secara nonlitigasi (di luar pengadilan). Kemudian jadilah pelaku usaha yang bertanggung jawab, artinya pelaku usaha yang dapat menerima komplain dari konsumen".

Sektor jasa keuangan merupakan salah satu pilar perekonomian nasional yang diharapkan dapat memajukan kesejahteraan umum dan berdaya saing global. Agar sektor jasa keuangan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, perusahaan atau lembaga-lembaga yang menyediakan jasa keuangan dalam aktivitasnya diatur dan diawasi oleh lembaga pengawas keuangan yang dibagi menjadi dua. Untuk lembaga keuangan non bank diawasi oleh Badan Pengawas

⁴ Sri Hidayani, Anggreni Atmei Lubis, *TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999*, Vol. 10 No.2 (Desember 2023)

Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (BAPEPAM-LK) dan lembaga keuangan bank diawasi oleh Bank Indonesia (BI), namun pada 2011 kebijakan politik nasional mulai memperkenalkan paradigma baru dalam menerapkan model pengaturan dan pengawasan terhadap sektor keuangan Indonesia dengan membuat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut sebagai UU OJK).

Semenjak OJK hadir dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentunya kewenangan penyelesaian sengketa antara konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan sudah menjadi tanggung jawab OJK. Dalam aktivitasnya, lembaga pengawasan sektor jasa keuangan dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerima pengajuan dan memfasilitasi pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa keuangan yang terdahulu dilakukan oleh pihak Bank Indonesia (BI). Hal demikian merupakan wujud dari pelaksanaan Pasal 4 dan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.⁵

Pemberlakuan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UUOJK) membawa harapan dan kepastian terhadap terselenggaranya kegiatan di sektor jasa keuangan yang teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.⁶

Hal ini diwujudkan dengan pembentukan lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang bertujuan agar pengawasan di sektor jasa keuangan menjadi terintegrasi dan koordinasinya menjadi lebih mudah sehingga pengawasan dan regulasinya menjadi efektif dan komprehensif. Pengintegrasian ini membawa perubahan besar dalam hal pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan khususnya lembaga jasa keuangan di Indonesia.⁷

⁵ Sondang Siagian, *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi, dan Strateginya*, Cetakan ke4, Jakarta: Bumi Aksara, 2019,hal.56.

⁶Konsideran Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK)

⁷ Adrian Studi, Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, Raih Asa Sukses, Jakarta: 2024, hal.39

Adanya peningkatan pertumbuhan ekonomi yang didorong oleh sektor jasa keuangan tidaklah selalu berjalan mulus, hal ini disebabkan oleh adanya sengketa-sengketa yang timbul pada sektor jasa keuangan, dikutip dari laman beritasatu.com, disebutkan bahwa pada periode Januari 2021 hingga Agustus 2022, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut LAP SSJK) telah menerima 2.045 kasus, atau jika di rata-rata mencapai angka 122 kasus per bulan, sementara itu, OJK pada tahun 2022 menargetkan penyelesaian kasus sebanyak 500 kasus, hal ini disebabkan oleh pencapaian kesepakatan perdamaian yang hanya mencapai 52% sementara sisanya berakhir dengan tidak dicapainya kata sepakat.

Pengaduan yang diterima LAPS SJK masih didominasi dari sektor Perbankan, *Fintech p2p lending* dan Pembiayaan. Lima besar sektor jasa keuangan yang paling banyak diadukan tahun 2023 adalah sektor perbankan dengan 1170 pengaduan, *Fintech p2p lending* 577 pengaduan, sektor pembiayaan 443 pengaduan, asuransi 260 pengaduan, dan pasar modal 23 pengaduan, detail lain terlampir dalam tabel.

Pengaduan Berdasarkan Sektor Jasa Keuangan :

Sektor	2021	Growth (%) 21 vs 22	2022	Growth (%) 22 vs 23	2023	Total	Share total (%)
Perbankan	591	40,1	828	41,3	1170	2589	45,8
Fintech	260	33,1	346	66,8	577	1183	20,9
Pembiayaan	281	11,4	313	41,5	443	1037	18,4
Perasuransian	194	37,1	266	-2,3	260	720	12,7
Pasar Modal	14	128,6	32	-28,1	23	69	1,2
Dana Pensiun	3	33,3	4	225,0	13	20	0,4
Lembaga Keuangan Khuhus	3	100,0	6	66,7	10	19	0,3
Pergadaian	0	-	5	-80,0	1	6	0,1
Penjaminan	2	-100,0	0	-	4	6	0,1
Modal Ventura	0	-	1	-100,0	0	1	0,0
Grand Total	1348	33,6	1801	38,9	2501	5650	100,0

Sementara itu dari jenis produk yang diadukan, selama tiga tahun terakhir trennya sama yaitu yang terbanyak diadukan adalah produk *fintech p2p lending* berupa pinjaman *online* multiguna dengan 370 pengaduan, kartu kredit 225

pengaduan, kredit pemilikan rumah atau KPR sebanyak 360 pengaduan, produk tabungan 142 pengaduan, dan pembiayaan multiguna 142 pengaduan.

Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, OJK mengedepankan prinsip winwin solution serta putusannya bersifat final dan mengikat, serta untuk perkara dan retail small claim, OJK memberlakukan pembebasan biaya, hal tersebut dikemukakan oleh Ihza Averoes Aryonegoro dalam penelitiannya yang dilakukan pada tahun 2022.⁸

Pembentukan OJK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat yang menggunakan/memanfaatkan pelayanan lembaga jasa keuangan. OJK memiliki kewenangan edukasi, pelayanan pengaduan, sampai dengan pembelaan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan. Dalam rangka perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, OJK telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.⁹

POJK Perlindungan Konsumen dan POJK LAPS pada dasarnya telah menentukan mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen melalui 2 (dua) tahapan yakni penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan (internal dispute resolution) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (external dispute resolution). Pasal 2 POJK LAPS menentukan bahwa pada dasarnya penyelesaian pengaduan wajib diselesaikan

⁸ Bagus Gede Ari Rama, Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK : Perspektif Kepastian Hukum

⁹ Pasal 4 huruf (c) UU OJK

dahulu oleh lembaga jasa keuangan melalui unit pengaduan konsumen di tiap-tiap lembaga jasa keuangan.¹⁰

Penyelesaian melalui di luar pengadilan atau melalui pengadilan dapat dilaksanakan apabila tidak dapat tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan melalui lembaga jasa keuangan. Apabila para pihak memilih penyelesaian pengaduan sengketa dilaksanakan di luar pengadilan, maka penyelesaian pengaduan sengketa akan diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan OJK.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) adalah lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didirikan pada tanggal 22 September 2020 oleh Self Regulatory Organizations (SROs) dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sektor jasa keuangan.¹¹ Dalam menjalankan kegiatannya, LAPS SJK memperoleh ijin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 29 Desember 2020, dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2021. Sebagai satu-satunya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan yang memperoleh ijin operasional dari OJK, maka LAPS SJK menggantikan peran dan fungsi 6 LAPS yang ada sebelumnya di sektor jasa keuangan (yaitu BAPMI, BMAI, BMDP, LAPSPI, BAMPI dan BMPPVI) dan sekaligus memperluas cakupannya pada penyelesaian sengketa di bidang Fintech.

Keberadaan Lembaga alternatif penyelesaian sengketa diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut POJK Nomor 61/POJK.07/2020 yang baru diundangkan di Kemenkumham pada 16 Desember 2020. Peraturan tersebut mengatur tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, diubahnya peraturan lama yaitu POJK Nomor

¹⁰ Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Setelah Diberlakukannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014". Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, Vol. 1 No. 1. Januari-Juni 2015, hal. 55.

¹¹ <https://lapssjk.id/pendirian-laps-sjk/> (Diakses, 23 Juli 2024, 13.00 WIB)

1/POJK.07/2014 yang mengatur tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan lama berisi tentang regulasi LAPS dan memungkinkan LAPS muncul di banyak sektor. Pada peraturan POJK 61/2020 praktis hanya satu LAPS saja untuk sektor jasa keuangan. Hal ini terlihat dari Pasal 6 POJK ditentukan: “penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar Pengadilan untuk seluruh Pengguna Usaha Jasa Keuangan.¹²

Inisiasi untuk membentuk 1 (satu) LAPS untuk SJK dilatarbelakangi tujuan OJK untuk memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa yang salah satunya dengan menggunakan LAPS dan mempermudah akses para pihak terhadap layanan LAPS khususnya Konsumen. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan peningkatan kapasitas kelembagaan LAPS dan memperkuat landasan hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LAPS di sektor jasa keuangan.

LAPS-SJK memiliki fungsi, tugas dan wewenang serta peran sebagaimana pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan sebagai berikut:¹³

- a. Melaksanakan Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- b. Memberikan konsultasi penyelesaian sengketa di sektor Jasa Keuangan
- Sc. Melakukan penelitian dan pengembangan pelayanan sengketa di sektor jasa keuangan
- d. Membuat peraturan dalam rangka menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan
- e. Melakukan Kerjasama dengan Lembaga atau instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional

¹² Pitriya Nur Habibah dan Devi Siti Hamzah Marpaung, “ *Alternatif Penyelesaian Sengketa terhadap OJK*”, Jurnal Panorama Hukum, 2020, hal. 53

¹³ Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Teori dan Praktik oleh Riza Patria (2018)

- f. Melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS SJK

Adapun prinsip LAPS Sektor Jasa Keuangan terdiri atas 4 yaitu :

1. Prinsip Aksesibilitas yaitu LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memiliki layanan dan prosedur penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh Konsumen.
2. Prinsip Independensi yaitu LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mempunyai Pengawas yang memastikan bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.
3. Prinsip Keadilan yaitu LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memiliki peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan.
4. Prinsip Efisiensi dan Efektifitas yaitu
 - a. LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa.
 - b. LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mengenakan biaya terjangkau kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa.
 - c. LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan mematuhi dan melaksanakan setiap kesepakatan dan putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
 - d. LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mengawasi pelaksanaan kesepakatan atau putusan.

Prinsip efisiensi dalam penyelesaian sengketa konsumen mengacu kepada kemampuan sistem hukum atau mekanisme alternatif untuk menangani sengketa dengan biaya dan waktu yang minimal. Ini mencakup penggunaan prosedur yang sederhana, pengurangan birokrasi berlebihan, dan pemilihan alat penyelesaian yang paling sesuai dengan jenis sengketa yang dihadapi.

Prinsip efektivitas merujuk pada hasil yang dihasilkan dari penyelesaian sengketa, yaitu sejauh mana keputusan atau penyelesaian dapat dilaksanakan dengan cara yang dapat diterima oleh semua pihak. Ini mencakup keputusan yang

adil dan dapat diimplementasikan serta mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan dari perspektif konsumen.

Prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa konsumen menjadi sangat penting, mengingat konsumen pada umumnya adalah pihak yang memiliki posisi lemah dibandingkan pelaku usaha jasa keuangan. Efisiensi dalam penyelesaian sengketa berkaitan dengan kemampuan untuk menyelesaikan konflik dalam waktu singkat dan dengan biaya yang terjangkau, sementara efektivitas merujuk pada kemampuan proses penyelesaian sengketa untuk menghasilkan keputusan yang adil dan memuaskan bagi kedua belah pihak. Dengan adanya POJK Nomor 61/POJK.07/2020, diharapkan dapat terwujud mekanisme penyelesaian sengketa yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip tersebut.¹⁴

Namun, dalam penerapannya, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi. Misalnya, keterbatasan pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dan mekanisme LAPS, keterbatasan kapasitas lembaga LAPS dalam menangani sengketa dengan jumlah besar, serta hambatan kepatuhan pelaku usaha terhadap keputusan yang dihasilkan oleh LAPS. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana prinsip efisiensi dan efektivitas yang diatur dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020 telah diterapkan dan memberikan manfaat nyata bagi konsumen di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam proposal ini dengan judul “**Kajian Hukum Terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Berdasarkan POJK NOMOR 61/POJK.07/2020**” Kajian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mekanisme LAPS SJK guna meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen serta memastikan pelaksanaan prinsip efisiensi dan efektivitas secara optimal.

¹⁴ Suryodiningrat, A. (2019). Hukum dan Etika Jasa Keuangan di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur dan tahapan penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan?
2. Bagaimana layanan penyelesaian sengketa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melalui arbitrase?
3. Bagaimana penerapan prinsip efisiensi dan efektifitas dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melalui arbitrase?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dan penulisan skripsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.Untuk mengetahui bagaimana prosedur dan tahapan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)
2. Untuk mengetahui layanan penyelesaian sengketa LAPS SJK melalui arbitrase
- 3.Untuk mengetahui penerapan prinsip efisiensi dan efektifitas dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan pada LAPS SJK melalui arbitrase.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya bagi peneliti dan pembaca tentang prosedur dan tahapan penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Sengketa Sektor Jasa Keuangan untuk kepentingan umum.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi ilmu pengetahuan tentang mengenai prinsip efisiensi dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Sengketa Sektor Jasa Keuangan untuk kepentingan umum.
- c. Dapat menambah referensi khususnya bagi mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ilmu Hukum Universitas Medan Area.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Melalui penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi masyarakat mengenai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020
- b. Melalui penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat mengenai prinsip efisiensi dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan bahan kepustakaan yang di temukan melalui penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Medan Area dan perguruan tinggi lainnya, peneliti tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok pembahasan yang peneliti teliti yang berjudul “Kajian Hukum Terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Berdasarkan POJK NOMOR 61/POJK.07/2020. Penelitian ini merupakan hasil karya asli dari peneliti dan bukan

merupakan duplikasi atau plagiasi dari hasil karya peneliti lain. Namun terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan langsung dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Anindita Ardana Rachmani, Mahasiswa Universitas Lampung Fakultas Hukum dengan NIM 1812011133 , meneliti tentang “Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”. Permasalahan tersebut membahas tentang :

- a. Mengenai bagaimana syarat penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK?
- b. Mengenai perbandingan penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK dan BPSK?

Berdasarkan penelitian diatas terdapat perbedaan yaitu peneliti ini lebih fokus pada perbedaan penyelesaian sengketa konsumen melalui laps sjk dan bpsk, sedangkan penelitian yang akan saya lakukan membahas tentang kajian hukum terhadap prinsip efisiensi dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan

2. Ihza Averoes Aryonegoro, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Hukum dengan NIM C100180164, meneliti tentang “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Tinjauan Yuridis Terhadap Peran dan Kewenangan dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan”. Permasalahan tersebut membahas tentang :

- a. Mengenai bagaimana tugas dan wewenang serta peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam menyelesaikan kasus sengketa perbankan?
- b. Mengenai perbandingan kelebihan dan kekurangan penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPS SJK dengan BPSK?

Berdasarkan penelitian diatas terdapat perbedaan yaitu peneliti ini lebih fokus pada perbedaan penyelesaian sengketa konsumen melalui laps sjk dan bpsk, sedangkan penelitian yang akan saya lakukan membahas tentang kajian hukum terhadap prinsip efisiensi dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.

3.Wahyuni, Mahasiswa Universitas Jambi, Fakultas Hukum dengan NIM P2B121027, meneliti tentang “Kewenangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia”. Permasalahan tersebut membahas tentang :

- a. Mengenai pengaturan kewenangan LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa perbankan?
- b. Apakah kewenangan sengketa perbankan di Indonesia oleh LAPS SJK dapat mewujudkan rasa keadilan para pihak?

Berdasarkan penelitian diatas terdapat perbedaan yaitu peneliti ini lebih fokus pada perbedaan penyelesaian sengketa konsumen melalui laps sjk dan bpsk, sedangkan penelitian yang akan saya lakukan membahas tentang kajian hukum terhadap prinsip efisiensi dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

2.1.1 Pengertian Efisiensi

Kata "Efisien" berasal dari bahasa latin *efficere* yang berarti menghasilkan, mengadakan dan menjadikan. Efisien dapat dirumuskan menurut suatu pengertian tertentu yaitu memaksimumkan perbandingan antara hasil bersih yang nyata (imbangan akibat-akibat yang dikehendaki terhadap yang tidak dikehendaki) dengan pengorbanan yang diberikan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Efisiensi adalah ketepatan cara (usaha/kerja) dalam menjalani sesuatu dengan tidak membuang tenaga dan waktu dengan baik dan tepat. Dengan kata lain, menggunakan dan memanfaatkan suatu barang dan jasa dengan baik dan tepat untuk menghasilkan sesuatu yang optimal.¹⁵

Suatu tindakan dapat disebut efisien apabila mencapai hasil yang maksimum dengan usaha tertentu yang diberikan atau apabila mencapai suatu tingkat hasil tertentu dengan usaha terkecil yang mungkin diberikan. Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin. Definisi lain efisiensi adalah pengukuran kinerja yang melihat dari segi penggerjaan sesuai dengan jumlah biaya yang dikeluarkan, bahkan akan lebih baik jika bisa dilakukan penghematan secara lebih intensif¹⁶

¹⁵ Departemen Pendidikan Nasional, "Kamus Besar Indonesia", (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal.374

¹⁶ Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.15

Sedangkan menurut The Liang Gie dan Miftah Thoha efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu hasil dengan usahannya, perbandinganini dapat dilihat daridua segi berikut ini :

1. Hasil

Suatu kegiatan dapat disebut efisien, jika suatu usaha memberikan hasil yang maksimum. Maksimum dari jenis mutu atau jumlah satuan hasil itu.

2. Usaha

Usaha kegiatan dapat dikatakan efisien, jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimum, mencakup lima unsur: pikiran, tenaga, jasmani, waktu, ruang, dan benda (termasuk uang).¹⁷

Dari pemaparan para ahli di atas dapat diketahui bahwa efisiensi adalah suatu kondisi dimana perbandingan yang paling baik dan ideal antara input dan output yang dihasilkan oleh suatu sistem. Input yang dijadikan aspek tolak ukur berupa pikiran, jasmani, waktu, ruang, benda, serta biaya. Sedangkan output yang menjadi tolak ukur adalah kualitas dan kuantitas hasil atau produk suatu sistem.

Ada beberapa prinsip atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu sistem agar dapat ditentukan seberapa tingkat efisien pada suatu sistem, prinsip-prinsip tersebut antara lain :¹⁸

¹⁷ Irham Fahmi, Manajemen Produksi dan Operasi (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.83.

¹⁸ Salim. A., Nopiansyah, D. “Efisiensi penggunaan quick response code indonesia standart (qrис) terhadap peningkatan penjualan pada umkm di le garden palembang indah mall”,Jurnal Ekonomi, Vol 11 (2 Juli 2023)

a. Dapat diukur :

Prinsip yang pertama dari efisiensi adalah dapat diukur dan dinyatakan pada satuan pengukuran tertentu. Hal ini digunakan sebagai acuan awal untuk mengidentifikasi berapa tingkat efisiensi suatu sistem. Standar yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat efisiensi adalah ukuran normal, adapun batas ukuran normal pengorbanan adalah pengorbanan maksimum dan batas ukuran normal untuk hasil adalah hasil minimum. Efisiensi dapat dikatakan meningkat apabila setelah dilakukan perbaikan sistem ukuran pengorbanan menjadi lebih minimum dan hasil menjadi lebih maksimum.

b. Rasional

Prinsip efisiensi yang kedua adalah rasional atau logis, artinya segala pertimbangan harus berdasarkan dengan akal sehat bukan berdasarkan perasaan (emosional). Adanya prinsip rasional ini akan menjamin tingkat objektivitas pengukuran dan penilaian.

c. Kualitas selalu diperhatikan

Peningkatan efisiensi yang biasanya terjadi di sebuah perusahaan biasanya adalah peningkatan efisiensi dari segi pengorbanan dan kurang memperhatikan tingkat efisiensi dari segi hasil yang cenderung menurun. Prinsip hanya mengejar kuantitas dan mengesampingkan kualitas harus dihindari untuk menjaga agar kualitas produk yang dihasilkan sistem tetap terjamin meskipun dari segi proses efisiensi dapat ditingkatkan

d. Mempertimbangkan prosedur

Artinya pelaksanaan peningkatan efisiensi jangan sampai melanggar prosedur yang sudah ditentukan pimpinan. Karena prosedur yang ditetapkan pimpinan tentunya sudah memperhatikan berbagai segi yang luas cakupannya. Dari hal tersebut bisa disimpulkan bahwa yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi adalah penyederhanaan pelaksanaan operasional dalam suatu sistem tanpa melanggar proseduryang sudah ditetapkan.

e. Pelaksanaan efisiensi

Tingkat efisiensi tidak dapat dibandingkan secara universal pada semua sistem yang ada di dalam instansi atau perusahaan yang sejenis. Hal ini dikarenakan setiap sistem dalam instansi atau perusahaan memiliki kemampuan yang tidak selalu sama. Kemampuan tersebut antara lain adalah kemampuan sumber daya manusia (SDM), dana, fasilitas, dan lain-lain. Oleh karena itu kemampuan tersebut juga dipertimbangkan dalam pengukuran tingkat efisiensi.

f. Tingkatan Efisiensi

Pengukuran tingkatan efisiensi dapat dinyatakan dalam hitungan angka presentase (%). Selain itu tingkat efisiensi sistem juga dapat dinyatakan dengan berbagai pernyataan seperti; tidak efisien, kurang efisien, efisien, lebih efisien, dan paling efisien (optimal). Aspek diatas harus senantiasa diperhatikan dalam pengukuran tingkat efisiensi suatu sistem. Hal ini dimaksudkan agar pengukuran tingkat efisiensi sistem dapat menghasilkan data akurat dan objektif.¹⁹

¹⁹ Ibid, Ibnu Syamsi, hal. 730

Efisiensi adalah konsep yang sangat penting dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk penerapan di lembaga. Berikut adalah beberapa alasan mengapa efisiensi sangat penting:

1. Optimalisasi Sumber Daya

Efisiensi memungkinkan lembaga untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya yang terbatas, seperti waktu, tenaga, dan dana. Dengan pengelolaan yang efisien, lembaga dapat menghasilkan output yang lebih besar tanpa harus meningkatkan input secara signifikan.

2 Pengurangan Biaya Operasional

Lembaga yang efisien cenderung memiliki biaya operasional yang lebih rendah. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengalokasikan dana lebih banyak pada program-program penting atau inovasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas layanan atau produk yang ditawarkan.

3. Meningkatkan Kepercayaan Publik

Transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Ketidakefisienan dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan dan partisipasi publik dalam program-program yang dijalankan.

4. Peningkatan Kinerja dan Produktivitas

Lembaga yang menerapkan prinsip efisiensi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Dengan fokus pada hasil dan minimnya pemborosan, lembaga dapat mencapai tujuan mereka lebih cepat dan efektif.

2.1.2 Pengertian Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.²⁰

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia kata efektivitas berasal dari kata dasar "efektif" yang artinya ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) manjur dan mujarab, dapat membawa keberhasilan. Sedangkan, secara istilah efektivitas merupakan suatu hasil tercapainya tujuan yang telah di usahakan.²¹

Secara umum, efektif merupakan kata dasar dari kata efektivitas, yang berarti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hubungan antara harapan dengan pencapaian sesungguhnya selalu terkait dengan efektivitas. Selain pengertian tersebut, efektivitas juga mengandung arti keefektif-an (*effectiveness*) yang berarti pengaruh atau efek sebuah keberhasilan. Berikut dipaparkan beberapa pengertian mengenai efektivitas menurut para ahli, diantaranya sebagai berikut:

²⁰ Raharjo Punto, Konsep Efektifitas, Jurnal yang dipublikasikan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014 hal.23

²¹ Hasan Alwi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), hal. 204

1. Hidayat mengemukakan bahwa efektivitas yaitu ukuran yang menyatakan target yang telah dicapai. Dimana efektivitas yang tinggi akan menunjukkan tingginya presentase target yang dicapai pula.
2. Menurut Schemerhon John R. Jr, efektivitas yaitu pencapaian target (*output*) yang diukur menggunakan cara membandingkan output anggaran dengan output realisasi.
3. Prasetya Budi Saksono mengemukakan mengenai efektivitas, yakni seberapa besar taraf kelektakan hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan dari sejumlah *input*.²²

Efektivitas menunjukkan sebuah kesuksesan ataupun kegagalan pencapaian tujuan. Ukuran efektifitas merupakan refleksi output.²³ Efektivitas adalah interaksi antara output dan tujuan, dimana efektivitas diukur menurut seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur organisasi mencapai tujuan. Efektivitas merupakan keberhasilan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika sebuah pelayanan tersebut telah mencapai tujuannya , maka pelayanan tersebut dikatakan berjalan dengan efektif.

Efektivitas dalam suatu program dapat dilihat dari berbagai aspek sebagai berikut:²⁴

²² Lysa Angrayni dan Yusliati, *Efektivitas Herabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan Di Indonesia* (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia. 2018). 13-14

²³ Indra Bastian. Akuntansi Sektor Publik (Jakarta: Erlangga. 2005). hal. 78

²⁴ Latifatul Muasarah, Aspek-Aspek Efektivitas, (Yogyakarta: Literatur Buku, 2011), hal.

a. Aspek Pengaturan dan Ketentuan

Pengaturan dibuat untuk menjaga sebuah perkembangan dalam berlangsungnya kegiatan dilakukan agar bisa berjalan sesuai dengan yang dinginkan..

b. Aspek Tugas dan Fungsi

Apabila suatu karakter atau salah satu Lembaga pembelajaran dapat dikatakan efektivitas jika mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Maka dari itu setiap seorang ataupun kelompok harus memahami tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan yang direncanakan.

c. Aspek Rencana atau Program

Jika ingin melakukan suatu rencana pastinya mempunyai program. Jika tidak adanya rencana maka suatu tujuan akan tidak berjalan sesuai dengan tujuan. Oleh karena itu, kegiatan akan berjalan efektif apabila telah mempunyai rencana yang telah terprogram sebelumnya.²⁵

d. Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal

Tujuan dan kondisi ideal yang dimaksud yaitu target yang diinginkan dengan megarahkan hasil proses sesuai dengan yang telah direncanakan untuk mencapai sebuah tujuan yang telah direncanakan. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang mempunyai hasil dari tujuan yang telah dirancang dan disusun sesuai dengan keinginan. Apabila tujuan

²⁵ Ibid, hal. 14

semakin menuju tingkat keberhasilan maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas yang telah dicapai.

2.2 Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.2.1 Pengertian Sengketa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat dan pertikaian.²⁶ Kata sengketa, perselisihan, pertentangan di dalam Bahasa Inggris sama dengan “*conflict*” atau “*dispute*”. Keduanya mengandung pengertian tentang adanya perbedaan kepentingan diantara kedua belah pihak atau lebih, tetapi keduanya dapat dibedakan. Kosa kata “*conflict*” dalam Bahasa Indonesia diserap menjadi konflik, sedangkan kosa kata “*dispute*” diterjemahkan dengan kata sengketa.

Konflik atau sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat antara dua pihak atau lebih yang berselisih perkara dalam pengadilan.²⁷ Konflik atau sengketa terjadi juga karena adanya perbedaan persepsi yang merupakan penggambaran tentang lingkungan yang dilakukan secara sadar yang didasari pengetahuan yang dimiliki seseorang, lingkungan yang dimaksud adalah lingkungan fisik maupun sosial. Sebuah konflik berkembang menjadi sengketa bila pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan rasa tidak puas atau keprihatinannya, baik secara langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian atau pihak lain.

2.2.2 Pengertian Konsumen

²⁶ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 1990, hal. 643

²⁷ Sudarsono, Kamus Hukum, Cetakan ke-3, Penerbit Rineka Cipta. Jakarta, 2002, hal. 433

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang, begitu pula kamus umum bahasa indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri,bahan makanan,dan sebagainya.²⁸

Blacks law dictionary mendefinisikan konsumen sebagai berikut:

“a person who buys good or service for personal, family, or house-hold use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than business purpose.sedangkan dalam text book on consumer law, konsumen adalah one who purchase goods or service ”. Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pebisnis.²⁹

Dalam Pasal 1 Angka (2) memberikan pengertian berikut:³⁰

"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan"

Konsumen sendiri adalah faktor penentu dari pertumbuhan ekonomi baik di Indonesia maupun negara-negara lain di seluruh dunia, karena semakin banyaknya konsumen artinya semakin banyak permintaan atau kebutuhan yang harus dipenuhi maka semakin banyak juga transaksi yang terjadi antara konsumen dan para pelaku

²⁸ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, 2013,ha1. 5

²⁹ Ibid, hal. 15

³⁰ Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

usaha yang menyebabkan banyaknya pemasukan negara baik itu dari pendapatan pajak maupun para pelaku usaha dari luar maupun dalam negeri yang memberi investasi karena tertarik dengan potensi pasar yang sangat besar.

Banyaknya hak-hak konsumen yang hilang disebabkan karena pelaku usaha yang mengabaikan hak konsumen demi keuntungan semata, terlebih permintaan pemenuhan kebutuhan yang sangat tinggi dari konsumen lainnya membuat para pelaku usaha terkesan tidak perduli dengan keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen terkait barang dan/atau jasa yang mereka sediakan, dan mereka lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan konsumen lainnya dari pada menanggapi keluhan konsumen demi mendapatkan pemasukan yang sangat besar, yang sebenarnya keluhan konsumen tersebut bila ditangani dengan sungguh-sungguh dapat meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang mereka sediakan.

Maka dari itu penegakan hak konsumen sangatlah penting, secara umum dikenal adanya empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to be safety*), hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to be choose*), dan akhirnya hak untuk didengar (*the right to be heard*).³¹

Hak Konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak konsumen, yaitu :³²

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

³¹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo: Jakarta, 2006, hal. 19

³² Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen sebagai berikut :³³

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan

³³ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.2.3 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh sebagian besar kalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena didalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen,dimana mereka merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya.³⁴

Menurut *bussines english dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against Sunfair or illegal traders*. Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use good services*. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.³⁵

Istilah pada bidang hukum ini masih relatif baru khususnya di indonesia, sedangkan dinegara maju hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi. Perlindungan konsumen sendiri tidak hanya dilakukan demi menjamin hak-hak para konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang layak dari para produsen akan tetapi juga secara tidak langsung

³⁴ Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2018, hal.3

³⁵ Zulham,*Op.Cit*,hl 21.

meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang disediakan para produsen, dan mendorong mereka untuk melakukan inovasi-inovasi terbaru demi memberikan barang dan/atau jasa yang lebih baik kepada para konsumen, dalam ini tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen.³⁶

Upaya untuk menjamin hak-hak konsumen, perlindungan konsumen memiliki 5 (lima) asas yang mendasari yaitu:³⁷

1. Asas Manfaat

Asas ini memberikan pengertian bahwa segala upaya yang ditempuh dalam menjaga hak-hak konsumen dan penyelenggaraan perlindungan terhadap para konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya baik itu kepada konsumen maupun pelaku usaha.

2. Asas Keadilan

Memberikan pengertian bahwa dalam upaya perlindungan konsumen, rakyat harus bisa berpartisipasi semaksimal mungkin, dan memberikan kesempatan yang baik kepada konsumen maupun pelaku usaha untuk menjalankan kewajibannya maupun memperoleh haknya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

³⁶ Wahyu Sansongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA: Bandar Lampung, 2016, hal: 41

³⁷ Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor & Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Memberikan pengertian bahwa dalam arti materil harus tetap memberikan keseimbangan terhadap kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Memberikan pengertian bahwa harus diberikannya jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang konsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Memberikan pengertian bahwa baik para konsumen dan pelaku usaha memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan pelaku usaha juga konsumen, mentaati hukum serta negara menjamin kepastian hukum.

2.2.4 Perbandingan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan umum kepada semua konsumen di berbagai sektor, termasuk barang dan jasa. UUPK ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan meningkatkan kesadaran konsumen dalam memilih produk dan layanan yang aman dan berkualitas. UUPK juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan lembaga alternatif lainnya.

UUPK menekankan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan benar kepada konsumen. Pelaku usaha harus memastikan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan aman, berkualitas, dan sesuai dengan

kebutuhan konsumen. UUPK juga mengatur tentang tindakan-tindakan yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha, seperti penipuan dan manipulasi informasi.

UUPK menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan lembaga alternatif lainnya. Konsumen dapat mengajukan pengaduan jika mereka merasa dirugikan oleh pelaku usaha, dan BPSK akan menangani dan menyelesaikan sengketa tersebut.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61/POJK.07/2022, di sisi lain, lebih spesifik dalam mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. POJK ini mengatur penerapan perlindungan konsumen oleh industri jasa keuangan mulai dari perencanaan produk, pelayanan, dan penyelesaian sengketa.³⁸ Peraturan ini juga memperjelas kewajiban prinsip keterbukaan dan transparansi informasi produk dan layanan, serta peningkatan perlindungan data dan informasi konsumen.

POJK Nomor 61/POJK.072022 memperjelas kewajiban keterbukaan dan transparansi informasi produk dan layanan lebih lanjut. Pelaku usaha jasa keuangan harus menyediakan informasi yang lengkap dan akurat tentang produk dan layanan yang ditawarkan, termasuk risiko yang terkait dengan produk tersebut. Selain itu, POJK ini juga meningkatkan perlindungan data dan informasi konsumen dengan mengatur tentang penggunaan data pribadi dan privasi konsumen.

POJK Nomor 61/POJK.072022 juga mencakup lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang lebih terintegrasi dalam industri jasa keuangan. POJK

³⁸ Esy Kurniasih, *Kehadiran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*, Jurnal USM Law, Vol.7 2024

ini memungkinkan konsumen untuk mengajukan pengaduan dan menyelesaikan sengketa melalui lembaga alternatif yang telah ditetapkan oleh OJK. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan.

Perbandingan antara UUPK No. 8 Tahun 1999 dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 menunjukkan perbedaan dalam cakupan dan fokus perlindungan konsumen. UUPK memberikan perlindungan umum kepada semua konsumen, sedangkan POJK 6/2022 lebih spesifik dalam mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. POJK 6/2022 memperjelas kewajiban keterbukaan dan transparansi informasi produk dan layanan serta meningkatkan perlindungan data dan informasi konsumen. Dengan demikian, POJK 6/2022 berfungsi sebagai regulasi yang lebih terperinci dalam mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

2.3 Tinjauan Umum Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

2.3.1 Keterkaitan Hukum dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) merupakan suatu lembaga yang didirikan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan di luar pengadilan.³⁹ LAPS-SJK memiliki keterkaitan hukum yang signifikan dengan peraturan dan regulasi yang berlaku di Indonesia, terutama dalam sektor jasa keuangan.

³⁹ Pasal 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020

LAPS-SJK diatur oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61/POJK.07/2020, yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, keterbukaan, dan perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan. Lembaga ini juga diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, yang mengamanatkan Pusat Usaha Keuangan (PUSK) untuk memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen.

LAPS-SJK harus mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebelum beroperasi. Hal ini menunjukkan bahwa LAPS-SJK diawasi secara ketat oleh otoritas keuangan untuk memastikan proses penyelesaian sengketa berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pasal 245 dan 246 Undang-Undang Pengawasan Perbankan dan Lembaga Keuangan (UU P2SK) juga mengatur tentang persetujuan dan pengawasan yang diberikan oleh OJK terhadap LAPS-SJK.

LAPS-SJK memiliki fungsi utama untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Lembaga ini juga bertanggung jawab untuk melindungi data konsumen dan memastikan proses penyelesaian sengketa dilakukan dengan transparansi dan keterbukaan. LAPS-SJK hanya menerima aduan sengketa berkaitan dengan sengketa antara konsumen dengan pelaku jasa keuangan yang bersifat keperdataan.⁴⁰

LAPS memiliki 4 tahapan yaitu:

⁴⁰ Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020

1. Konsumen dapat mengajukan pengaduan melalui LAPS-SJK jika mereka merasa dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan.
2. Lembaga akan melakukan pengawasan dan penelidikan untuk memahami masalah yang dihadapi oleh konsumen.
3. Setelah pengawasan dan penelidikan selesai, LAPS-SJK akan menyelesaikan sengketa melalui proses yang adil dan transparan.
4. Lembaga akan mengambil keputusan yang tepat berdasarkan bukti-bukti yang ada dan prinsip-prinsip hukum yang berlaku

Pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban untuk bekerja sama dengan LAPS-SJK dalam menyelesaikan sengketa. Mereka harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang produk atau layanan yang ditawarkan, serta harus siap untuk menjelaskan proses transaksi yang terjadi.

2.4 Tinjauan Umum POJK Nomor 61/POJK.07/2020

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61/POJK.07/2020 merupakan aturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan tujuan utama untuk menyempurnakan sistem penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di Indonesia. Peraturan ini menggantikan POJK sebelumnya dan memberikan kerangka hukum yang lebih komprehensif bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan.⁴¹

⁴¹ <https://www.hukumonline.com/berita/a/poin-poin-aturan-baru-ojk-soal-perlindungan-konsumen-lt628459650ad3d/> diakses pada tanggal 29 Agustus 2024

Tujuan Utama Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020

yaitu:

- a. Peraturan ini dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Dengan adanya satu LAPS yang menangani seluruh sengketa, proses penyelesaian diharapkan menjadi lebih cepat dan terintegrasi.
- b. Peraturan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas LAPS dengan memperkuat pengaturan mengenai persetujuan, keanggotaan, pengurus, pengawas, dan tata kelola LAPS.
- c. Salah satu tujuan utama peraturan ini adalah untuk memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen jasa keuangan dengan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah, cepat, dan terjangkau.
- d. Peraturan ini mengatur pembentukan satu LAPS Sektor Jasa Keuangan yang menangani seluruh sengketa di sektor jasa keuangan, baik konvensional maupun syariah.
- e. LAPS SJK berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan penyedia jasa keuangan, antara penyedia jasa keuangan dengan penyedia jasa keuangan lainnya, serta sengketa lainnya yang berkaitan dengan sektor jasa keuangan.
- f. LAPS dapat menggunakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.
- g. Peraturan ini mengatur mengenai keanggotaan LAPS, struktur organisasi, tugas dan wewenang pengurus, serta pengawasan terhadap kegiatan LAPS.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan yaitu setelah dilakukan seminar proposal dan perbaikan outline sekitar pada bulan November 2024.

Tabel Kegiatan Skripsi

Kegiatan	Bulan												KET	
	Juni-Agustus 2024			Oktober – November 2024			Desember- Januari 2024			Juni-Agustus 2025				
Pengajuan Judul														
Seminar Proposal														
Penelitian														
Penulisan dan Bimbingan Skripsi														
Seminar Hasil														
Sidang Meja Hijau														

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif, penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal. Pada penelitian doktrinal, hukum dikonsepkan sebagai apa yang tertuliskan peraturan perundang-undangan (law in books). Sedangkan penelitian terhadap sistematika hukum dapat dilakukan pada peraturan perundang-undangan tertentu atau hukum tertulis. Penelitian yuridis normatif yaitu "penelitian yang dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain karena penelitian yang diteliti berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yaitu hubungan peraturan yang satu dengan peraturan yang lain serta kaitannya dengan penerapannya dalam praktik".⁴²

3.2.2 Jenis Data

Istilah data pada umumnya tidak hanya dijumpai pada kegiatan penelitian saja, namun pada kegiatan lain dari berbagai bidang. Data kemudian menjadi informasi awal yang dikumpulkan dari beberapa fakta di lapangan dan media lain. Kumpulan data ini kemudian bisa digunakan untuk menarik informasi utama ataupun menarik kesimpulan dari suatu masalah dilapangan sesuai dengan faktanya. Adapun jenis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis data primer karena bersumber langsung dari hasil wawancara. Data primer terdiri dari 2 bahan hukum yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sukunder.

⁴² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Garafika, Jakarta, 2009, hal. 24

- a. Bahan hukum primer, adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. Untuk itu penulis langsung terjun kelapangan guna memperoleh fakta-fakta yang akurat dengan mewawancara pihak yang berkaitan.⁴³
- b. Bahan hukum sekunder, adalah data lengkap dari data primer yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan objek penelitian. Bersumber dari literature, artikel, karya ilmiah, dan bahan analisis yang berhubungan dengan penelitian ini, Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya.

3.2.3 Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini yaitu menggunakan sifat deskriptif analisis, dimana peneliti dalam menganalisis dan mengkaji berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang telah peneliti lakukan.⁴⁴

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang relevan dengan pembahasan tulisan ini, maka Penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a) Observasi

Studi observasi adalah proses pemerolehan data dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan orang serta lokasi dilakukannya penelitian, Teknik pengumpulan data secara observasi bertujuan untuk mengumpulkan data

⁴³ I Ketut Suardita, “*Pengenalan Bahan Hukum*”, Bali: Universitas Udayana, 2017, hal. 2

⁴⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012, hal. 118

yang digunakan untuk menjawab berbagai permasalahan-permasalahan yang muncul didalam penelitian.

b) Wawancara

Studi wawancara merupakan teknik yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data pendahuluan maupun pendalaman informasi pada saat penelitian dilaksanakan.⁴⁵

c) Dokumentasi

Studi dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan data sekunder dalam penelitian ini maka dilakukan dengan cara mengkaji dan mempelajari bahan-bahan kepustakaan (*literature research*) yang berupa bahan hukum baik bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier.

3.3 Analisa Data

Adapun analisa data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah maupun media massa, perundang-undangan dan wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya data primer dan sekunder yang dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.⁴⁶

⁴⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 314

⁴⁶ Martono, N. (2010). Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis). RajaGrafindo Persada. hal 12

BAB V

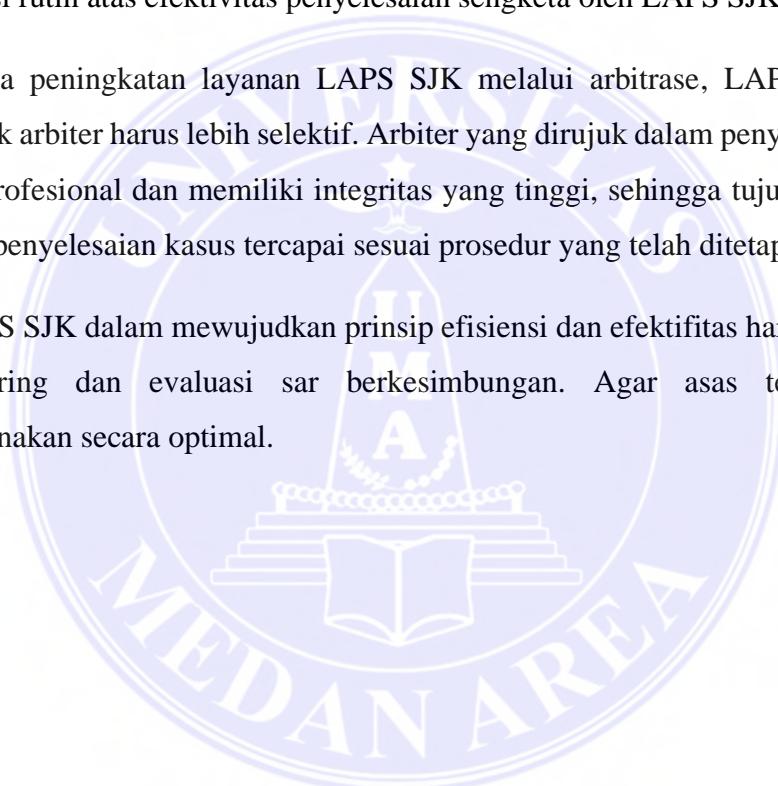
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan kini lebih terstruktur dengan hadirnya LAPS SJK sebagai lembaga resmi yang diakui OJK. Mekanismenya terbagi dua tahap: pengaduan ke PUJK (penyelesaian internal) dan, jika belum selesai, dilanjutkan ke LAPS SJK (penyelesaian eksternal). LAPS SJK menawarkan dua metode, yaitu mediasi dan arbitrase, yang bersifat rahasia, efisien, dan adil. Lembaga ini menggantikan enam lembaga sebelumnya dengan cakupan yang lebih luas, termasuk *fintech*, dan berlandaskan hukum seperti POJK No. 61/2020 dan UU No. 30/1999. Prosedurnya terbukti lebih cepat, profesional, dan melindungi konsumen secara optimal dibanding penyelesaian melalui pengadilan.
2. Arbitrase melalui LAPS SJK merupakan bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang efektif dan efisien dalam sektor jasa keuangan. Sebagai lembaga yang dibentuk dan diawasi oleh OJK, LAPS SJK memberikan alternatif penyelesaian yang cepat, adil, dan terjangkau bagi konsumen maupun pelaku usaha. Prosedur arbitrase diatur secara sistematis melalui Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02, yang menjamin kepastian hukum serta memberikan ruang bagi para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara profesional tanpa melalui pengadilan. Efektivitas pelaksanaannya sangat bergantung pada kesadaran dan pemahaman para pihak terhadap perjanjian arbitrase serta kepatuhan terhadap ketentuan prosedural yang berlaku.
3. LAPS SJK menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas untuk memberikan perlindungan hukum yang cepat, murah, dan adil bagi konsumen jasa keuangan. Efisiensi tercermin dari biaya rendah, prosedur sederhana, dan penyelesaian maksimal 60 hari. Efektivitas terlihat dari putusan yang final dan mengikat, arbiter profesional, serta pengawasan pelaksanaan putusan. Hal ini sesuai dengan Pasal 31 POJK No. 61/POJK.07/2020. Keberadaan LAPS SJK juga sejalan dengan prinsip arbitrase dalam UU No. 30 Tahun 1999, seperti kebebasan memilih forum, larangan campur tangan pengadilan, sidang tertutup, dan putusan yang mengikat.

5.2 Saran

1. OJK dan LAPS SJK perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya konsumen jasa keuangan, mengenai keberadaan, fungsi, dan prosedur LAPS SJK agar penyelesaian sengketa non-litigasi lebih dikenal dan dimanfaatkan. LAPS SJK juga diharapkan terus menyempurnakan sistem digital seperti APPK agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk di daerah terpencil. Untuk menjaga kualitas putusan, perlu dilakukan pelatihan, sertifikasi, dan evaluasi berkala terhadap mediator dan arbiter. OJK juga perlu melakukan monitoring evaluasi rutin atas efektivitas penyelesaian sengketa oleh LAPS SJK.
2. Guna peningkatan layanan LAPS SJK melalui arbitrase, LAPS SJK dalam merujuk arbiter harus lebih selektif. Arbiter yang dirujuk dalam penyelesaian kasus yang profesional dan memiliki integritas yang tinggi, sehingga tujuan LAPS SJK dalam penyelesaian kasus tercapai sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
3. LAPS SJK dalam mewujudkan prinsip efisiensi dan efektifitas harus melakukan monitoring dan evaluasi sar berkesimbungan. Agar asas tersebut dapat dilaksanakan secara optimal.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdulrasyid, Priyatna. 2002. Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jakarta: PT Fikahati Aneska dan BANI.
- Adrian Studi, 2004, Aspek Hukum OtorSitas Jasa Keuangan, Raih Asa Sukses Jakarta
- Amriani, Nurmaningsih. 2012. Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan Jakarta, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dian Mutiara Sari, 2020. Dampak Globalisasi Terhadap Media Massa dan Tata Nilai Masyarakat di Indonesia
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, 2013. Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional ,Bandung
- Sondang Siagian, Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi, dan Strateghinya, Cetakan ke4, Jakarta: Bumi Aksara, 2019
- Irham Fahmi, Manajemen Produksi dan Operasi (Bandung: Alfabeta, 2012),
- Lysa Angrayni dan Yusliati, Efektivitas Herabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat kejahatan Di Indonesia (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia. 2018).
- Latifatul Muasaroh, Aspek-Aspek Efektivitas, (Yogyakarta: Literatur Buku, 2011),
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, 2013
- Muchsin. (2003). Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Kencana, 2016)
- Suryodiningrat, A. (2019). Hukum dan Etika Jasa Keuangan di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

B. JURNAL

- Angelin Rachelia, Eksistensi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan, Jurnal Kertha Negara, Vol. 10, No. 6, (2022).

Bagus Gede Ari Rama, Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK : Perspektif Kepastian Hukum

Denico Doly, Upaya Pengaruh Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baka, Negara Hukum : Vol.3, No. 1, Juni 2012,

Departemen Pendidikan Nasional, "Kamus Besar Indonesia", (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008),

Esy Kurniasih, Kehadiran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Jurnal USM Law, Vol.7 2024

Hukum Acara Perdata ADHAPER, Vol. 1 No. 1. Januari-Juni 2015,

Indra Bastian. Akuntansi Sektor Publik (Jakarta: Erlangga. 2005).

Jon Rizal, Rasman Habeahan, Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Bisnis Jual Beli Saham Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK), SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol. 1 No. 9 (2024).

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Setelah Diberlakukannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014". Jurnal

Mhd Dicky Safii Harahap, OK. Saidin, Detania Sukarja, Jelly Leviza, Yurisdiksi LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Locus Journal of Academic Literature Review Vol. 1 No. 8, (Desember 2022).

Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Teori dan Praktik oleh Dr. Riza Patria (2018)

Pitriya Nur Habibah dan Devi Siti Hamzah Marpaung, " Alternatif Penyelesaian Sengketa terhadap OJK", Jurnal Panorama Hukum, 2020

Raharjo Punto, Konsep Efektifitas, Jurnal yang dipublikasikan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014

Rahayu, F., & Santoso, T "Analisis Prinsip Efisiensi dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan". Jurnal Ilmu Hukum dan Ekonomi, 15(3), 78-92. . (2022).

Raina Rafika, Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i, Vol. 9 No. 4 (2022).

Rudiansyah, Abdul Mujib, Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Mediasi Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS

SJK), Taqnin : Jurnal Syariah dan Hukum, Vol. 5, No. 2, (Juli-Desember 2023).

Salim. A., Nopiansyah, D. "Efisiensi penggunaan quick response code indonesia standart (qrис) terhadap peningkatan penjualan pada umkm di le garden palembang indah mall",Jurnal Ekonomi, Vol 11 (2 Juli 2023)

Sholihah, Jamillah, Marsella, Penyelesaian Sengketa Jual Beli Saham Perusahaan Dalam Perspektif Hukum Perdata, JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum, Vol. 3 No. 1. (2021)

Sri Hidayani, Anggreni Atmei Lubis, *TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999*, Vol. 10 No.2 (Desember 2023)

Widodo, R. (2020). "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Melalui LAPS Berdasarkan POJK". Jurnal Hukum Bisnis dan Ekonomi, 8(2).

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No.02

D. WEBSITE

<https://lapssjk.id/pendirian-laps-sjk/> (Diakses, 23 Juli 2024, 13.00 WIB)

<https://www.hukumonline.com/berita/a/poin-poin-aturan-baru-ojk-soal-perlindungan-konsumen-1t628459650ad3d/> diakses pada tanggal 29 Agustus 2024

Raymas Putro, Alur Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS SJK, 2023, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/alur-penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-melalui-laps-sjk-lt63da2bd746301/>, diakses pada 29 Mei 2025 Pukul 19.04 WIB

Muh Shaciful Supardi, Penyelesaian Hukum Terhadap Pemegang Polis Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Akibat Dicabutnya Izin Usaha Oleh Ojk Dalam Perspektif Kepastian Hukum, Tesis, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2024, [https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/6249/1/MUH%20SHACIFUL%20SUPARDI%20\(202210380211002\).pdf](https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/6249/1/MUH%20SHACIFUL%20SUPARDI%20(202210380211002).pdf), diakses pada 29 Mei 2025 Pukul 20.12 WIB

Legina Nadhilah Qomarani, Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia pada Sektor Jasa Keuangan, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74269/1/LEGINA%20NADHILAH%20QOMARANI%20-%20FSH.pdf>, diakses pada 29 Mei 2025 Pukul 19.38 WIB

E. Wawancara

Bapak Dr. Azwir Agus S.H, M.Hum selaku sekretaris BANI Medan tanggal 10 Mei 2025

LAMPIRAN
Dokumen Penelitian

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiaabdi Nomor 79 / Jalan Sel Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_madanarea@uma.ac.id

Nomor	: 949/FH/01.10/V/2025	06 Mei 2025
Lampiran	: —	
Hal	: Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara	

Kepada Yth :
Sekretaris BANI MEDAN
Bapak Dr. Azwir Agus, SH, M.HUM

di-

Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama	: Monica Br Ginting
N I M	: 218400087
Fakultas	: Hukum
Bidang	: Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di BANI MEDAN, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul *"Kajian Hukum Terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan POJK NOMOR 61/POJK.07/2020"*.

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpinan.

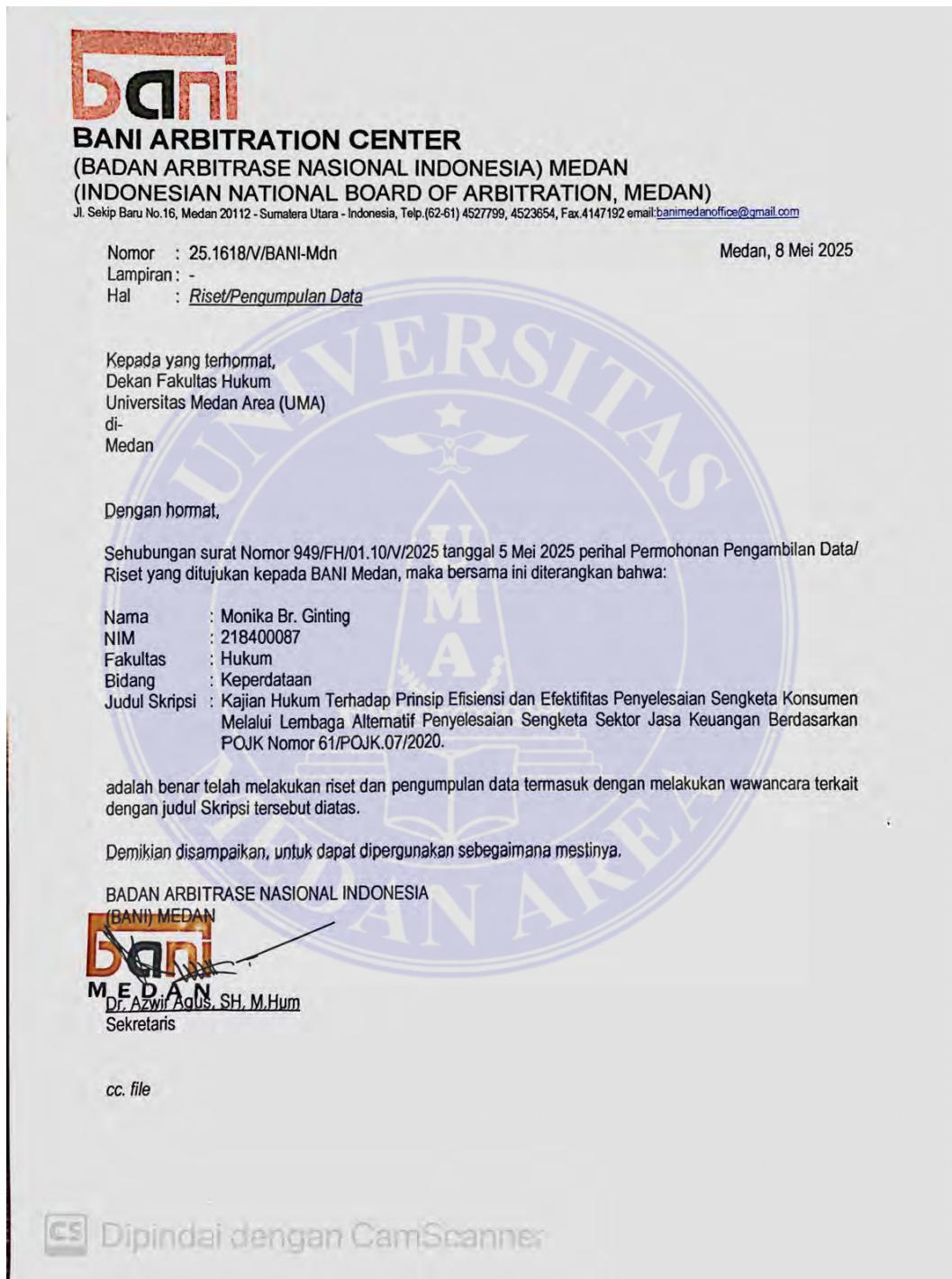
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

 Dipindai dengan CamScanner

Gambar 1 : Surat Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara BANI Medan



Gambar 2 : Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Wawancara BANI Medan

Foto Bersama Narasumber BANI Medan



Gambar 3 : Bersama Bapak Dr. Azwir Agus S.H, M.Hum selaku Sekretaris BANI Medan

Informan Penelitian

Nama : Dr. Azwir Agus S,H, M.Hum

Jabatan : Sekretaris Badan Arbitrase Nasional Indonesia Medan

Daftar Pertanyaan wawancara di BANI Medan

1. Bagaimana peran hukum dan regulasi dalam mendukung perkembangan lembaga arbitrase di Indonesia?
2. Bagaimana melihat prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020?
3. Apakah seluruh jenis sengketa di sektor jasa keuangan dapat diselesaikan melalui LAPS SJK? Jika tidak, apa saja kriteria sengketa yang dapat ditangani oleh lembaga ini?
4. Tahapan-tahapan apa saja yang harus dilalui oleh para pihak (konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan) dalam proses penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK?
5. Bagaimana menjaga prinsip keadilan, efisiensi, dan independensi dalam menyelesaikan sengketa?
6. Bagaimana umumnya prosedur dan tahapan penyelesaian sengketa melalui arbitrase dilakukan?
7. Sejauh mana pentingnya peran lembaga seperti BANI dan LAPS SJK dalam mendukung sistem hukum nasional khususnya dalam menyelesaikan sengketa secara non-litigasi?
8. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas selama proses penyelesaian sengketa?
9. Apa harapan terhadap perkembangan penyelesaian sengketa alternatif di masa mendatang, baik dari sisi regulasi maupun kesadaran masyarakat
10. Upaya apa yang harus dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kinerja OJK dalam pengawasan lembaga LAPS SJK?