

## MEMBANGUN POLA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DI INDONESIA

<sup>1</sup>Arif Firmansyah, <sup>2</sup>Dewi Anna Huriatma, <sup>3</sup>Eka Juarsa

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung Jalan Ranga Gading No 8 Bandung

Email: [1arifunisba05@gmail.com](mailto:1arifunisba05@gmail.com), [2dewi\\_annahuriatma@gmail.com](mailto:2dewi_annahuriatma@gmail.com), [3eka4483@yahoo.com](mailto:3eka4483@yahoo.com).

*Abstrak.* Membangun Pola Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen sektor Jasa Keuangan di Indonesia yaitu difasilitasi oleh Otoritas Jasa keuangan. Pola penyelesaian sengketa dilakukan dengan Pola Penyelesaian sengketa mediasi, Pola Penyelesaian Sengketa Ajudikasi dan Pola Penyelesaian sengketa arbitrase. Pola penyelesaian sengketa mediasi adalah Proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan (Aktif). Sedangkan Pola Penyelesaian Sengketa Ajudikasi adalah adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ke tiga yang di tunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang dimaksud.

**Kata kunci:** Penyelesaian, Sengketa, Konsumen

### 1. Pendahuluan

Lembaga Keuangan merupakan lembaga yang memiliki fungsi intermediasi. Fungsi intermediasi yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga keuangan, dalam perkembangannya telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam penyediaan dana bagi pembangunan ekonomi nasional. Oleh karena itu, negara senantiasa memberikan perhatian serius terhadap perkembangan kegiatan sektor jasa keuangan, dengan mengupayakan terbentuknya peraturan sektor jasa keuangan.

Dalam rangka untuk melindungi konsumen sektor maka pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang otoritas Jasa Keuangan untuk selanjutnya disebut UU OJK, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut POJK) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang dilanggar. Dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuanga, 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. Pemilihan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari konsumen. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan gugatan pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.