

Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan dan Implikasinya Terhadap Kepastian Hukum Sengketa Jasa Keuangan

Afnan Misbachul Safly

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

afnanmisbachussafly@gmail.com

Abstrak:

Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa-Sektor Jasa Keuangan setelah terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan, telah menimbulkan ketidakpastian mengenai kewenangan penyelesaian sengketa konsumen dan implikasinya terhadap kepastian hak konsumen dalam memperoleh proses advokasi secara patut. Tujuan dari penelitian ini adalah memastikan konsumen mendapatkan haknya tanpa mendapatkan kendala dalam proses advokasi, yang terjadi akibat dualisme kewenangan penyelesaian sengketa konsumen, untuk menjawab itu maka perlu mengetahui akar dari dualisme tersebut yaitu mengapa sampai ada dualisme. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif, Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual serta menggunakan pendekatan historis. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya dualisme penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan ditinjau dari prinsip *lex superior derogat legi inferiori* adalah UUPK sebagai payung hukum perlindungan konsumen seharusnya tidak dapat diambil oleh lembaga sektoral seperti di sektor keuangan karena dapat mengurangi supremasi hukum perlindungan konsumen, disebabkan sikap ego sektoral yaitu belum ada kesamaan persepsi atau visi mengenai implementasi peraturan perundangundangan sebagai suatu sistem, akibatnya pelaksanaan tugas dan wewenang oleh instansi terkait tidak holistik, melainkan terfragmentasi berdasarkan kepentingan masing-masing instansi, dengan membangun instrumen hukumnya sendiri-sendiri dan bergerak masing-masing seperti kepentingan kompetisi bukan kepentingan implementasi undang-undang yang berasas kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen. Implikasi dari dualisme kewenangan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan tersebut adalah ketidakpastian hukum formal maupun materil dalam melindungi hak-hak konsumen, yaitu hak dalam mendapatkan pelayanan advokasi yang jelas (*formal legal certainty*), dapat diprediksi (*factual legal certainty*) dan dapat diterima oleh masyarakat (*substantive legal certainty*), karena dengan tiga dimensi kepastian hukum tersebut dapat membantu supremasi hukum perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Dualisme Kewenangan, Jasa Keuangan, Kepastian Hukum.

Pendahuluan

Dua lembaga tersebut memiliki kewenangan yang sama, Kewenangan BPSK terdapat pada pasal 52 huruf (a-m) dalam UUPK yang kemudian diturunkan dalam Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan sekarang yang berada dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tertera pada huruf; a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan huruf b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Kewenangan LAPS-SJK ada berdasarkan pasal 4 POJK NO. 61 Tahun 2020 tentang LAPS-SJK yang menulis secara gamblang dan jelas pada huruf a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dan pada huruf b) Memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Pembentukan LAPS-SJK setelah dalam kurun waktu yang lama BPSK berfungsi sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen salah satunya konsumen di sektor jasa keuangan, telah menimbulkan ketidakpastian mengenai kewenangan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Pertanyaannya adalah apakah kewenangan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan sepenuhnya menjadi wewenang LAPS-SJK atau apakah penyelesaian sengketa di luar pengadilan masih dapat dilakukan melalui BPSK yang kewenangannya diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK mengatur konsep konsumen dalam sektor jasa keuangan, termasuk konsumen perbankan, pembiayaan, dan perasuransian.

Sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen, alih-alih memperkuat BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang saat ini belum mencapai efikasinya,¹ bukti dari efektifitas BPSK yang lemah terdapat pada banyaknya putusan BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung karena masalah kewenangan dan dianggap sebagai kewenangan LAPS-SJK, sebagai contoh pada Putusan Mahkamah Agung Nomor 172/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Lbp,² padahal wewenang BPSK terletak pada undang-undang lebih tinggi dari wewenang LAPS-SJK yang terletak pada peraturan dibawah undang-undang.

Adapun pengaduan yang dilakukan konsumen pada BPSK kota Malang sebagai contoh, dengan harapan dapat membantu proses penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan dengan jalur non litigasi, dari rentan waktu tahun 2017-2021 data yang bersumber dari rekapitulasi data pengaduan BPSK kota Malang, merangkum bahwa sengketa finance merupakan sengketa yang paling banyak diadukan; pada tahun 2017 BPSK memeriksa 15 perkara *finance*, tahun 2018 ada 16, tahun 2019 ada 32, tahun 2020 ada 32 dan pada tahun 2021 ada 8 perkara *finance*,³ dalam rekapitulasi yang lebih baru diskala nasional yang bersumber dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyebutkan bahwa sengketa konsumen sektor jasa keuangan adalah yang tertinggi kedua setelah *E-Commerce*.⁴ Meskipun sebagian besar dapat diselesaikan karena telah melewati proses pengaduan dan kemudian melalui tahap pemanggilan para pihak. Tetapi terdapat perkara *finance* yang tidak dapat

¹ Musataklima Musataklima, *Efektivitas Penanganan Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Perspektif Politik Hukum Di Indonesia* (Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII, 2023), <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/47702>.

² “Direktori Putusan Mahkamah Agung,” accessed September 8, 2024, <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/57d6d7afb23503a88c290aad38995956.html>.

³ Rekapitulasi data pengaduan konsumen di sekretariat BPSK kota Malang 2017-2021

⁴ “Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN),” accessed September 8, 2024, https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan.

diselesaikan karena dihentikannya proses pengaduan oleh BPSK, dengan alasan bahwa perkara yang diadukan bukan merupakan wewenang dari BPSK.

Penghentian pengaduan dalam proses penegakan hukum dalam lingkup perlindungan konsumen terjadi tanpa pemeriksaan terlebih dahulu terhadap pemohon sehingga BPSK tidak mengetahui latar belakang dan kasus yang sebenarnya dialami oleh konsumen sebagai pemohon, padahal menurut Pasal 52 huruf f UUPK, BPSK bertugas dan berwenang melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa yang diajukan oleh konsumen. Dengan harapan konsumen tersebut mendapatkan kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh pihak konsumen ataupun pelaku usaha, dari skenario tersebut menyebabkan kendala dalam sistem penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Dikarenakan perselisihan antar wewenang kedua lembaga tersebut sehingga menggantungkan nasib para konsumen yang memiliki sengketa dengan pelaku usaha, akibatnya konsumen akan tersendat dalam memperoleh hak-haknya.

Pembentukan LAPS-SJK justru menyebabkan dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen pada sektor tersebut. Dengan adanya dualisme tersebut mengakibatkan terjadinya kendala dalam penyelesaian sengketa konsumen pada sektor jasa keuangan yang ada pada taraf sinkronisasi hukum yaitu saat dua dan atau lebih peraturan perundang-undangan yang kedudukannya sederajat dan mengatur bidang yang sama dalam rangka peyelarasan dan penyelerasian.

Kewenangan kedua lembaga tertera pada peraturan perundang-undangan yang memiliki kekuatan berbeda berdasarkan hierarki perundang-undangan maka kedudukan kedua wewenang tersebut dapat diukur menggunakan metode taraf sinkronisasi hukum. Terindikasi adanya *conflict of norm* tersebut dapat menyebabkan dualisme kewenangan yang kemudian berimplikasi terhadap kepastian hukum, sehingga untuk mengatasi hal ini, digunakan prinsip-prinsip seperti asas hierarki untuk sinkronisasi vertikal dan asas "*lex superior derogate legi inferiori*" serta asas "*lex specialis derogate lex generalis*" untuk sinkronisasi horizontal. Kehadiran LAPS SJK ini kemudian disinyalir sebagai bentuk *lex specialis* dari BPSK untuk menangani sengketa secara khusus antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan konsumen sektor jasa keuangan.⁵ Tetapi juga BPSK dapat digambarkan sebagai bentuk *lex posterior* dari LAPS-SJK.

Pembentukan LAPS-SJK tampaknya bermaksud untuk mengurangi otoritas BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen, terutama sengketa antara konsumen dan perusahaan jasa keuangan. Hingga saat ini, banyak konsumen sektor jasa keuangan masih menggunakan BPSK dari pada LAPS SJK; ini menunjukkan bahwa tujuan awal pembentukan lembaga tersebut belum tercapai, dan malah menyebabkan dualisme dalam penyelesaian sengketa antara konsumen sektor tersebut.⁶

Penelitian terdahulu mengkaji bagaimana kedudukan antara keduanya sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana implikasi dari adanya dualisme tersebut terhadap kepastian hukum, maka untuk menjawab itu perlu memahami, mengidentifikasi dan membedah latar belakang dari masalah dualisme agar mendapatkan pemahaman yang jelas terhadap

⁵ Tamariisa Amanda Fasa Rambe et al., "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan," *Locus Journal of Academic Literature Review*, June 23, 2022, 109–16, <https://doi.org/10.56128/joalr.v1i2.57>.

⁶ Andryawan Andryawan, "Dualisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan," *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni* 1, no. 2 (February 1, 2018): 481, <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v1i2.1469>.

masalah yang terjadi sehingga pertanyaan bagaimana implikasi terhadap kepastian hukum dapat terjawab dengan matang.

Metode

Berdasarkan judul dan rumusan masalah, penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian hukum normatif (*normatif legal search*),⁷ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)⁸ yang menelaah semua perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti, yaitu adanya dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan kemudian menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*)⁹ serta menggunakan pendekatan historis (*historical approach*).¹⁰ Penelitian hukum normatif juga dikenal sebagai studi hukum doktrinal.¹¹ Dalam penelitian hukum doktrinal, umumnya disepakati bahwa bahan dasar yang diperlukan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum tersier termasuk peraturan perundang-undangan dan literatur yang mendukung masalah yang dibahas.

Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Pada Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan Ditinjau Dari Prinsip *Lex Superior Derogat Legi Inferiori*

BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan telah diatur dalam UUPK pasal 1 angka 2 yang berbunyi bahwa “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”, dalam pasal tersebut tertulis bahwa definisi konsumen seperti demikian yang di serahkan kepada BPSK untuk melayani konsumen yaitu hak mendapatkan advokasi yang patut jika terjadi sengketa konsumen pada barang dan jasa.

Kewenangan LAPS-SJK berdasarkan UUOJK yang berupaya menjalankan fungsinya sebagai lembaga otoritatif di sektor keuangan untuk menciptakan rezim sendiri dalam keseluruhan *market conduct* di sektor jasa keuangan yang salah satunya adalah mengenai penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, dan pengertian konsumen menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 1 angka 3 yang berbunyi “ Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh PUJK.”

Uraian pada paragraf pertama menjelaskan secara langsung bahwa penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan berdasarkan amanat UUPK Pasal 49 angka 1 Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dan terbentuk BPSK dengan tugas dan wewenangnya, sedangkan menurut POJK Nomor 22 tahun 2023 secara tidak langsung

⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, ed. 1, cet.4, metode penelitian hukum dasar-dasar ilmu hukum (Jakarta: Sinar Grafika, 2013).31

⁸ Ika Atikah, *Metode Penelitian Hukum* (Penerbit Haura Utama, 2022), 55.

⁹ Isharyanto, *Teori Hukum: Suatu Pengantar dengan Pendekatan Tematik* (Yogyakarta: Penerbit WR, 2016), https://library.uicm.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2113.

¹⁰ Ika Atikah, *Metode Penelitian Hukum* (Penerbit Haura Utama, 2022), 60.

¹¹ Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum : paradigma, metode, dan dinamika masalahnya*, Cet. 1 (Pasar Minggu, Jakarta: Elsam : HuMa, 2002), 147–60.

menyatakan bahwa definisi konsumen seperti yang tertera pada Pasal 1 angka 3 adalah wewenang dari LAPS-SJK.

Otorita Jasa Keuangan melalui POJK No. 61 Tahun 2020 tentang LAPSSJK melaksanakan Pasal 29 UUOJK bahwa OJK berwenang melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi ;Menyiapkan perangkat, Membuat mekanisme dan Memfasilitasi pelayanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan, maka LAPS-SJK beserta tugas dan wewenangnya terbentuk sebagai produk dari pasal 29 UUOJK, dalam bentuk External Dispute Resolution.

Kewenangan BPSK terdapat pada pasal 52 huruf (a-m) dalam UUPK yang keudian diturunkan dalam Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan sekarang yang berada dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tertera pada huruf; a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan huruf b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Kewenangan LAPS-SJK ada berdasarkan pasal 4 POJK NO. 61 Tahun 2020 tentang LAPS-SJK yang menulis secara gamblang dan jelas pada huruf a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dan pada huruf b) Memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Dari latar belakang kedua peraturan tersebut yaitu Permendag no 72 Tahun 2020 tentang BPSK dan POJK No 61 /POJK.07/2020 tentang LAPS-SJK memiliki induk yang berbeda dan konsep mengenai perlindungan konsumen menurut dua peraturan tersebut lahir dari rahim undang-undang yang berbeda.¹²

Tetapi dua-duanya memiliki tujuan yang serupa, latar belakang dibentuknya BPSK terdapat pada konsideran UUPK yaitu;

1. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
3. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
4. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;

¹² Shidarta, "KEWENANGAN BPSK VERSUS LAPS-OJK," Business Law, August 18, 2018, <https://business-law.binus.ac.id/2018/08/18/kewenangan-bpsk-versus-laps-ojk/>.

Adapun landasan konsideran dibentuknya peraturan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan atas dasar;

1. Bahwa untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, perlu mendorong perlindungan konsumen sektor jasa keuangan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan;
2. Bahwa saat ini sektor jasa keuangan yang dalam perkembangannya semakin kompleks dan dinamis, memerlukan penguatan pengaturan terhadap perlindungan konsumen dan masyarakat sektor jasa keuangan;

Tujuan perlindungan konsumen menurut OJK dan UUPK dengan baris-baris yang serupa tersebut kemudian melahirkan lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan tugas dan wewenang yang serupa sehingga menimbulkan tumpang-tindih wewenang dan menimbulkan dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, yaitu BPSK dan LAPS-SJK keduanya memiliki tugas dan wewenang yang sama dari dua peraturan berbeda, hanya saja BPSK mengemban tugas dari peraturan perundang-undangan (UUPK) yang berwenang menangani penyelesaian sengketa konsumen dalam lingkup barang/jasa¹³ sedangkan LAPS-SJK mengemban tugas dari POJK dan berwenang spesifik hanya mengangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Terdapat 6 faktor yang menyebabkan disharmonisasi hukum ;

1. Pembentukan dilakukan oleh lembaga yang berbeda dan sering dalam kurun waktu yang berbeda;
2. Pejabat yang berwenang untuk membentuk peraturan perundang-undangan berganti-ganti baik karena dibatasi oleh masa jabatan, alih tugas atau penggantian;
3. Pendekatan sektoral dalam pembentukan peraturan perundang-undangan lebih kuat dibanding pendekatan sistem;
4. Lemahnya koordinasi dalam proses pembentukan peraturan perundangundangan yang melibatkan berbagai instansi dan disiplin hukum;
5. Akses masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembentukan peraturan perundang-undangan masih terbatas;
6. Belum mantapnya cara dan metode yang pasti, baku dan standar yang mengikat semua lembaga yang berwenang membuat peraturan perundangundangan.¹⁴

Disharmoni peraturan mengenai penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan mencangkup tumpang tindih pengaturan yaitu UUPK, UUOJK dan UUP2SK yang menyebabkan tumpang tindih wewenang antara BPSK dan LAPS-SJK, Conflict of Norm Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dapat di lihat pada tabel berikut:

¹³ Anindita Ardana Rachman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)" (Lampung, Universitas Lampung, 2023), 75.

¹⁴ Insan Nur, "Memantapkan Landasan Hukum Formil Sebagai Alat Singkronisasi Dan Harmonisasi Peraturan Perundang - Undangan," *Yuriska : Jurnal Ilmiah Hukum* 10 (February 4, 2020): 158, <https://doi.org/10.24903/yrsl.v10i2.355>.

Undang-undang Perlindungan Konsumen	Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan	Undang-undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan
Pasal 49 angka 1; Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.	Pasal 29 OJK berwenang melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi ;Menyiapkan perangkat, Membuat mekanisme dan Memfasilitasi pengaduan konsumen di SJK	Pasal 1 angka 43; Lembaga Keuangan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang selanjutnya disingkat LAPS-SK Sektor adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa antara Konsumen dan PUSK di luar pengadilan. BAB XVIII Pasal 228 huruf e; penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien
Pasal 1 angka 2 yang berbunyi bahwa 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	Pasal 1 angka 3 POJK no 6 tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi "Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang undangan di sektor jasa keuangan	Pasal 1 angka 38; Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh pelaku usaha sektor keuangan.
Konflik Norma yang tertera diatas kemudian menyebabkan dualisme kewenangan		

Selain disharmoni peraturan terdapat juga sikap ego sektoral oleh otoritas jasa keuangan berdasarkan klaim-klaim dari OJK bahwa dibawah otoritasnya berhak menangani lingkup perlindungan konsumen dalam menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, meskipun telah diatur dalam undang-undang OJK tetapi tidak dapat mengesampingkan UUPK sebagai undang-undang payung

Sikap ego sektoral OJK juga tertera pada fungsi LAPS-SJK sebagai perbandingan atas fungsi yang sudah ada pada BPSK adalah;

1. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK, LAPS SJK berfungsi menyelenggarakan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan.

2. Sebagai garda terakhir dari rezim perlindungan fungsi LAPS SJK diperlukan sebagai alat bagi LJK untuk menyelesaikan sengketanya dengan konsumen. Dengan adanya penyelesaian sengketa yang murah, cepat, dan efektif akan mampu menjaga kepercayaan konsumen kepada LJK. Kepercayaan konsumen merupakan kunci penting bagi LJK untuk dapat berkembang secara stabil.¹⁵

Klaim yang tertera pada dua poin diatas mengesampingkan UUPK sebagai garda utama rezim perlindungan konsumen. Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa POJK No 61 /POJK.07/2020 tentang LAPS-SJK dibentuk atas sikap ego sektoral OJK yang memiliki wewenang untuk membuat peraturan sebagai fasilitas bagi konsumen menurut pasal 1 angka 3 POJK/6 tahun 2022. Sikap ego sektoral tersebut merupakan produk tidak langsung dari supremasi UU OJK pada sektor jasa keuangan

Setelah pembentukan lembaga penyelesaian sengketa yaitu BPSK langkah yang dilakukan OJK dalam hal perlindungan konsumen tidak menyelaraskan antara lembaga otoritatifnya dengan BPSK yang berupakan amanat UUPK sebagai garda utama rezim perlindungan konsumen, namun membangun sendiri-sendiri infrastruktur hukumnya sampai terbentuknya LAPS-SJK, tanpa membangun harmonisasi hukum yang absolut atau Memorandum of Understanding (MoU) untuk membatasi kewenangan antara kedua lembaga penyelesaian sengketa konsumen, sikap egoisme sektoral atau departemental dari masing-masing instansi, karena belum ada kesamaan persepsi atau visi mengenai implementasi peraturan perundang-undangan sebagai suatu sistem.

Akibatnya, akibatnya pelaksanaan tugas dan wewenang oleh instansi terkait tidak holistik, melainkan terfragmentasi berdasarkan kepentingan masingmasing instansi, dengan membangun instrumen hukumnya sendiri-sendiri dan bergerak masing-masing seperti kepentingan kompetisi bukan kepentingan implementasi undang-undang yang berasas kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen.¹⁶

Jika dilihat dari hierarki perundang-undangan dualisme kewenangan antara dua lembaga penyelesaian sengketa konsumen (BPSK dan LAPS-SJK) berasal dari ditetapkannya UUOJK nomor 21 tahun 2011 sedangkan sebelumnya sudah terdapat UUPK yang sudah secara absolut sebagai undang-undang, dengan kata lain kekuatan UUOJK sebagai peraturan perlindungan konsumen yang disebutkan pada pasal 9 huruf (b) berkedudukan setara dengan UUPK. Tentunya tujuan ditetapkannya UUOJK adalah untuk mencapai pemahaman hukum yang lebih baik (*arriving at the better law*)¹⁷ dibandingkan UUPK karena ketetapannya yang lebih spesifik terhadap perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan maka kedudukannya setara.

Dengan kata lain sudah ada peraturan yang lebih spesifik mengatur tentang perlindungan konsumen dalam bidang jasa di sektor keuangan, dengan demikian maka dalam hal ini UUOJK sudah menghapus kewenangan BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, jadi yang membatasi wewenang BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan adalah UUOJK bukan LAPS-SJK karena dalam UUOJK sama sekali tidak menyinggung secara eksplisit tentang LAPS, tetapi pengaturan dan kewenangannya LAPS-SJK

¹⁵ Andi Sutardi et al., *Mencapai Kemandirian LAPS SJK 2021 – 2025*, 2021, 15.

¹⁶ Zakki Saleh, “Implikasi Dualisme Ketentuan Rpjmd Menurut Peraturan Perundang-Undangan Dihubungkan Dengan Prinsip Kepastian Hukum,” *Aktualita (Jurnal Hukum)* 1, No. 2 (December 31, 2018), <Https://Doi.Org/10.29313/Aktualita.V1i2.3972>.

¹⁷ Ratno Lukito, “‘Compare But Not to Compare’: Kajian Perbandingan Hukum di Indonesia,” *Undang: Jurnal Hukum* 5, no. 2 (December 30, 2022): 257–91, <https://doi.org/10.22437/ujh.5.2.257-291>.

hanya diatur dalam POJK dan pengaturan, tugas, kewenangan dan pembentukan BPSK diatur secara khusus dalam UUPK dalam tujuan perbandingan hukum.

Menggunakan asas *lex specialist derogat legi generali* tidak relevan karena asas ini hanya berlaku jika kedua peraturan perundang-undangan tersebut memiliki kedudukan yang setara dalam hierarki perundang-undangan. Tidak mungkin *lex generalis* berupa undang-undang sedangkan *lex specialis* berbentuk peraturan pemerintah. Oleh karena itu, jika *lex generalis* adalah undang-undang, maka *lex specialis* juga harus merupakan undang-undang.¹⁸

Dalam konteks kasus yang disebutkan, prinsip hukum yang relevan adalah *lex superior derogat legi inferiori*, yang berarti bahwa peraturan yang lebih tinggi akan mengesampingkan peraturan yang lebih rendah. Ini berlaku ketika satu aturan diatur dalam undang-undang, sementara aturan lainnya diatur dalam peraturan pemerintah. Oleh karena itu, undang-undang akan memiliki kekuatan hukum yang lebih tinggi dibandingkan dengan peraturan pemerintah. Dengan demikian maka terciptalah dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Maka dari itu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, pada bulan april tahun 2023 diberlakukannya Undang-undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UUP2SK) untuk menjaga relevansi terhadap penelitian ini, pada Bab XVIII yaitu tentang *market conduct*,¹⁹ lahirnya undang-undang ini nampak memisahkan makna perlindungan konsumen dari UUPK terhadap perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan,²⁰ dengan demikian seharusnya UU P2SK dapat menjadi *lex specialist* dari UUPK sebagai *lex generalis*, ketentuan dalam UU P2SK juga menulis secara eksplisit tentang LAPS-SJK²¹ yaitu pada pasal 232 huruf (i), dengan ini secara jelas dan gamblang bahwa UUP2SK melegitimasi keberadaan LAPS-SJK, lain halnya dengan UUOJK yang sama sekali tidak menyinggung secara eksplisit tentang LAPS, tetapi masalah tidak dapat langsung diselesaikan karena kewenangan BPSK masih berlanjut dalam menangani sengketa konsumen di sektor jasa keuangan.

UUOJK juga tidak dapat disalahkan sepenuhnya atas keberadaannya karena pada faktanya perkembangan hukum diperlukan untuk merespon kondisi masyarakat, karena UUPK terkesan terlambat merespon terhadap perkembangan hukum yang seharusnya diselaraskan dengan peraturan peraturan yang memadai yaitu perwujudan LAPS-SJK yang secara infrastruktur hukum lebih memadai dan canggih. Keadaan tersebut memaksa adanya dualisme dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan bahkan dengan hadirnya UU P2SK telah mencakup *market conduct* secara keseluruhan.

¹⁸ Andrew Michael Ginting, Naufal Ramadhan, and Cheryl Patriana Yuswar, “Perbandingan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan,” *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 22, No. 1 (May 14, 2024): 41–51, <Https://Doi.Org/10.56444/Hdm.V22i1.4565>.

¹⁹ “Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan” (n.d.), 2. Market Conduct adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.

²⁰ Bab XVIII; Bagian Ketiga; Cakupan Pelindungan Konsumen di Sektor Keuangan Pasal 232; Ruang lingkup pengaturan Pelindungan Konsumen sektor keuangan “UU No. 4 Tahun 2023,” Database Peraturan | JDIH BPK, 433, accessed June 15, 2024, <http://peraturan.bpk.go.id/Details/240203/uu-no-4tahun-2023>.

²¹ Shidarta, “Kewenangan Bpsk Versus Laps-Ojk.”

Implikasi Dari Dualisme Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Terhadap Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

Eksistensi hukum perlindungan konsumen sudah memenuhi asas legalitasnya sejak 1999 UUPK dan merupakan payung hukum perlindungan konsumen yang memberi kepastian hukum bagi para konsumen, sampai ditetapkannya UU OJK tahun 2011 tentang perlindungan konsumen yang menyebabkan ketidakpastian hukum bagi para konsumen karena masing-masing undang-undang tersebut dan produk-produk hukum turunannya melahirkan lembaga alternatif penyelesaian sengketanya sendiri-sendiri (LAPS-SJK) dan (BPSK).

Dalam menegakan supremasi hukum perlindungan konsumen untuk melindungi hak-hak individu (konsumen), maka memerlukan sinkronisasi antara norma yang ada dengan lembaga atau institusi yang menjalankan atau menegakkan aturan hukum yang berlaku,²² agar tidak terjadi disharmonisasi hukum, karena jika itu terjadi akan menyebabkan kendala terhadap proses perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan yang salah satunya terhadap aspek kepastian hukum²³ dalam hal ini kepastian hukum berkedudukan sebagai suatu nilai yang harus ada dalam setiap hukum yang dibuat dan diterapkan sehingga hukum itu dapat memberikan rasa keadilan.

Tumpang tindih pengaturan berada pada level penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, dalam lingkup lebih kecil dari konsep perlindungan konsumen, kewenangan instansi otoritatif pada bidang penyelesaian sengketa konsumen juga mengalami tumpang tindih dan berakibat pada kaburnya prinsip kepastian hukum, kepastian hukum sebagai salah satu prinsip hukum perlindungan konsumen terdapat pada UUPK;

1. Pasal 1 angka (1) yang berbunyi: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."
2. Pasal 2 ; "Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum."
3. Pasal 3 angka (4) ; Perlindungan konsumen bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
4. Penjelasan Pasal 2 ; "Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum."

Keberadaan asas kepastian hukum diatas sebagai (*Principle*) pada UUPK²⁴ yang merupakan *umberella act*²⁵ jika menurut Humberto avilla pada bukunya yang berjudul *The Theory of Legal Principle* seharusnya suatu asas tidak dapat melahirkan peraturan (*rule*) yang

²² . Fernando Manullang, Legisme, Legalitas Dan Kepastian Hukum, 2016, 77.

²³ Zakki Saleh, "Implikasi Dualisme Ketentuan Rjmd Menurut Peraturan Perundang-Undangan Dihubungkan Dengan Prinsip Kepastian Hukum," *Aktualita (Jurnal Hukum)* 1, no. 2 (December 31, 2018), <https://doi.org/10.29313/aktualita.v1i2.3972>. Disharmoni peraturan perundangundangan mengakibatkan: (1) Terjadinya perbedaan penafsiran dalam pelaksanaannya; (2) Timbulnya ketidakpastian hukum (3) Peraturan perundangundangan tidak terlaksana secara efektif danefisien, (4) Disfungsi hukum, artinya hukum tidak dapat berfungsi memberikan pedoman berperilaku kepada masyarakat, pengendalian sosial, penyelesaian sengketa dan sebagai sarana perubahan sosial secara tertib dan teratur.377.

²⁴ Onang Bambungan, Hendrik Pondaag, and Dr Grace H Tampongango, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Atau Jasa," 4. Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen

²⁵ Nurul Febrianti, "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi," accessed June 23, 2024, <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/515132>.

berbeda dalam hal ini menyangkut peraturan penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan.²⁶ Karena dapat bertentangan dengan nilai-nilai kaidah hukum, jika ada dua peraturan yang tidak selaras satu peraturan akan mengalahkan peraturan lainnya.²⁷

Kepastian hukum sendiri memiliki dua dimensi yaitu kepastian hukum formil dan kepastian hukum materil,²⁸ menurut Juha Raitio pada bukunya yang berjudul *The Principle of Legal Certainty in EC Law* bahwa kepastian hukum formal menekankan kejelasan dan konsistensi aturan hukum serta penerapannya, berfokus pada hukum secara tekstual dan interpretasi formalnya (*predictability*), kasus dualisme penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan memecah konsistensi hukum perlindungan konsumen yang menyebabkan ketidakjelasan dalam penerapannya sehingga keputusan majlis penyelesaian sengketa tidak dapat diprediksi, contohnya pengaduan yang dilakukan kepada dua lembaga berbeda dapat menghasilkan hasil yang berbeda.

Kepastian hukum yang kedua yaitu kepastian hukum faktual, Juha Raitio menulis contoh kasus dalam bukunya;

*Factual legal certainty might be perceived as intertwining with formal and substantive legal certainty. In the case of *desuetudo* obsolete laws are not considered to be in force any more because they have not been applied by the judiciary for a long time, although they are formally in force. If a court applied unexpectedly such an obsolete law, it would be against factual legal certainty. One could point out that the court's behaviour was unpredictable and thus against formal legal certainty.²⁹*

Raitio mencontohkan dengan kasus *desuetudo*,⁷⁵ UUOJK tentang Perlindungan Konsumen melalui POJK LAPS tidak menerapkan UUPK sebagai kepastian hukum formal karena dianggap sudah usang dalam definisi konsumen, sehingga POJK LAPS menerapkan keputusan sendiri mengenai konsumen dalam sektor jasa keuangan yang bertentangan dengan kepastian hukum faktual dengan demikian tindakan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan tidak dapat diprediksi sehingga bertentangan atau tidak selaras dengan kepastian hukum formal.

Kepastian hukum substantif terletak pada *acceptability* Kepastian hukum formal berlaku terutama pada tingkat pemberian di tingkat pertama, kepastian hukum substantif pada tingkat ketiga dan keempat, serta kepastian hukum faktual tampaknya berlaku di antara kedua ekstrem tersebut. Intinya adalah untuk menggambarkan bagaimana tiga konsepsi kepastian hukum dapat dipahami sebagai skala dari kepastian hukum formal ke kepastian hukum substantif, atau dari prediktabilitas ke akseptabilitas.

Interpretasi dari ketiga konsepsi kepastian hukum tersebut menyebabkan implikasi terhadap tujuan kepastian hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan yang kemudian menimbulkan argumentasi hukum bahwasannya;

²⁶ “(PDF) SLIDES: Membaca Avila (Bab I Dan Perbandingan Dengan J.J.H. Bruggink),” accessed June 23, 2024, https://www.researchgate.net/publication/359982149_SLIDES_Membaca_Avila_Bab_I_dan_Perbandingan_dengan_JJH_Bruggink.

²⁷ Humberto Avila, *Certainty in Law*, vol. 114, Law and Philosophy Library (Cham: Springer International Publishing, 2016), 40, <https://doi.org/10.1007/978-3-319-33407-3>.

²⁸ Elina Paunio, “Beyond Predictability – Reflections on Legal Certainty and the Discourse Theory of Law in the EU Legal Order,” *German Law Journal* 10, no. 11 (November 2009): 1469–93, <https://doi.org/10.1017/S2071832200018332>.

²⁹ Juha Raitio, *The Principle of Legal Certainty in EC Law*, vol. 64, Law and Philosophy Library (Dordrecht: Springer Netherlands, 2003), 75, <https://doi.org/10.1007/978-94-017-0353-6>. “*the principle that laws can stop having any legal force when they have not been used for a long time*” (prinsip bahwa undang-undang tidak lagi memiliki kekuatan hukum jika sudah lama tidak digunakan)

1. Tidak ada tuntutan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan hanya dapat dilakukan dengan wewenang LAPS-SJK
2. UUOJK tidak dapat menyisihkan kewenangan BPSK yang telah diatur dalam UUPK
3. LAPS-SJK berwenang menjalankan tugasnya dengan syarat lembaga tersebut sudah mendapatkan legitimasi yuridis secara formal berbentuk undang-undang khusus setara UUPK yang akan secara otomatis akan mengisolasi wewenang BPSK dalam menangani sengketa konsumen di sektor jasa keuangan.
4. Undang-undang yang melegitimasi LAPS-SJK untuk mendukung kepastian hukum formal harus bernaung pada payung hukum rezim perlindungan konsumen yaitu UUPK, atau;
5. Mengubah atau menambahkan ketentuan pada UUPK

Poin ke 3 merupakan dimensi kepastian hukum materil yang berkaitan dengan revisi peraturan dan keputusan hukum serta pembatasan keputusan yang berlaku surut. Poin ke 4 mengharuskan UU P2SK berinduk pada UUPK tetapi pada faktanya UU P2SK memaksakan konsep perlindungan konsumen diluar konsep dari UUPK dengan menggunakan asas *lex specialist legi derogat generali*, asas ini seharusnya tidak dapat diterima dalam kasus tersebut karena kedua Undang-undang tersebut memuat konsep yang hampir serupa tetapi tidak selaras seperti menciptakan dua dimensi dalam perlindungan konsumen.

Sebuah undang-undang yang sebagai payung hukum (UUPK) dibandingkan dengan sebuah peraturan omnibuslaw sektor keuangan (UU P2SK), UUPK secara keseluruhan hanya dimuat dalam BAB 18 pada UU P2SK, dengan perbandingan tersebut seharusnya *market conduct* pada UU P2SK berkedudukan seharusnya hanya sebagai komplementer, maka untuk mencapai tujuan kepastian hukum adalah dengan rancangan baru undang-undang payung hukum perlindungan konsumen.

Adapun implikasi dari dualisme penyelesaian sengketa konsumen terhadap kepastian hukum adalah tidak berjalan lancarnya proses perlindungan konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, contohnya pada pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa "Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut", sedangkan pada pasal 92 POJK no 22 tahun 2023 adalah "Hak untuk mendapatkan advokasi, pelindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,"

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata "Patut" memiliki arti; baik, layak, pantas dan senonoh.³⁰ Sedangkan menurut POJK berbeda dengan hak konsumen menurut UUPK, sehingga dapat menimbulkan kendala dalam proses penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan karena akan menimbulkan pertanyaan 'apakah ketentuan peraturan perundang-undangan dalam proses advokasi sudah baik, layak dan patut bagi/menurut konsumen?', sikap skeptis muncul karena POJK dibangun atas sikap ego sektoral/kepentingan instansi OJK tanpa landasan konsideran dari UUPK sebagai payung hukum dalam ketentuan peraturan-peraturannya.

Kendala dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan dapat juga dilihat dari perbedaan definisi konsumen menurut kedua lembaga yang menimbulkan ketidakjelasan penanganan contohnya; Seharusnya semenjak terbitnya UU P2SK, BPSK sudah tidak dapat lagi menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan kecuali konsumen sektor jasa keuangan tersebut adalah konsumen akhir, maka akan kembali muncul pertanyaan 'Kriteria seperti apa atau siapa saja konsumen sektor jasa keuangan yang termasuk konsumen

³⁰ "Arti Kata Patut - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," accessed June 30, 2024, <https://kbbi.web.id/patut>.

akhir?. Adapun kriteria nilai maksimal dan minimal sengketa disektor jasa keuangan yang menentukan lembaga mana yang berwenang menangani penyelesaian sengketanya.

Ambiguitas tersebut timbul dari terbukanya ruang interpretasi yang luas dalam hukum perlindungan konsumen kondisi seperti itu muncul karena akibat dari dualisme kewenangan dalam menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan sehingga asas kepastian hukum yang dicita-citakan UUPK mulai kabur yang kemudian berimplikasi terhadap konsep perlindungan konsumen di sektor penyelesaian sengketa. Gustav Radbruch menulis dua aspek dalam kepastian hukum yang saling terkait.

1. Kepastian Hukum oleh Karena Hukum, menjamin keadilan dan kegunaan hukum dengan menekankan nilai-nilai keadilan dan konsistensi.
2. Kepastian Hukum dalam atau dari Hukum, menunjukkan bahwa hukum harus jelas dan tidak ambigu.

Evaluasi dari adanya dualisme tersebut menggunakan kedua aspek kepastian hukum menurut Gustav adalah bahwasanya;

1. Kepastian Hukum oleh Karena Hukum bahwa hukum harus menjamin keadilan dan kegunaan hukum dengan menekankan nilai-nilai keadilan dan konsistensi, maka UUPK garis lurus hukum perlindungan konsumen terkena dampak atas inkonsistensi peraturan engenai penyelesaian sengketa, nilai-nilai keadilan yang dicapai juga dapat berlaku secara tidak dapat di prediksi karena dua wewenang sama dengan dua keputusan, kegunaan UUPK sebagai payung hukum semakin di gerogoti oleh lembaga otoritatif yang menginginkan rezim perlindungan konsumennya sendiri, dengan kondisi seperti itu eksistensi UUPK tidak dapat semakin kuat untuk menjangkau prinsip-prinsip kepastian hukum justru akan semakin kabur sebagai tonggak perlindungan konsumen.
2. Kepastian Hukum dalam atau dari Hukum, menunjukkan bahwa hukum harus jelas dan tidak ambigu, Ambiguitas tidak dapat dihindari sebagai akibat dari;
 - a. Disharmoni Pengaturan
 - b. Tumpang-tindih wewenang
 - c. Tupang tindih Pengaturan
 - d. Tidak berjalan lancar proses perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.³¹

Ketidakjelasan yang dimaksud muncul dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan dan pernyataan seperti yang sudah di jabarkan sebelumnya yang berasal dari skeptis, interpretasi, dan spekulasi antara lain;

1. Bagaimana undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen di sektor keuangan dapat dibentuk tanpa mencantumkan UUPK yang merupakan payung hukum perlindungan konsumen sebagai pertimbangan?
2. Apa batasan wewenang antara kedua lembaga tersebut jika keduanya berhak menangani penyelesaian sengketa yang sama?, kondisi tersebut akan menimbulkan *unpredictable* dalam asas kepastian hukum.
3. Seharusnya semenjak terbitnya UU P2SK, BPSK sudah tidak dapat lagi menangani penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan kecuali konsumen sektor jasa keuangan tersebut adalah konsumen akhir.
4. Kriteria seperti apa atau siapa saja konsumen sektor jasa keuangan yang termasuk konsumen akhir?

³¹ Farah Septiana Chelly, Nuzul Rahmayani, and Kartika Dewi Irianto, "Implikasi Hukum Dualisme Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia" 1, no. 1 (2023).

5. Kriteria nilai maksimal dan minimal sengketa disektor jasa keuangan yang menentukan lembaga mana yang berwenang menangani penyelesaian sengketanya.

Sebagai contoh betapa banyak putusan BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung, selain karena rendahnya efikasi dari BPSK didalam internal lembaga dan infrastruktur hukum yang mendukungnya adapun faktor eksternal yaitu terkait pengabilalian wewenang oleh LAPS-SJK yang tidak dilakukan secara atributif oleh UUPK sebagai payung hukum perlindungan konsumen dimana seharusnya ikut andil dalam distribusi wewenang. Salah satu putusan MA yang mengesampingkan wewenang BPSK adalah Putusan Perdata oleh Mahkamah Agung Gugatan Nomor 172/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Lbp, diuar faktor internal latas lemahnya BPSK adanya LAPS-SJK yang hadir tanpa atribusi dari UUPK, menyebabkan supremasi UUPK sebagai payung hukum menjadi terkikis dan tidak superior.

Dalam penggambaran menurut teori kepastian hukum dapat disimulasikan dalam bagan berikut; bagan dibawah bersumber dari buku Juha Raitio *The Principle of Legal Certainty in EC Law*, digambarkan adanya tiga dimensi kepastian hukum yang kemudian diaplikasikan terhadap isu hukum dualisme kewenangan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, dengan menggunakan metode membaca menurut Juha Raitio seperti bagan dibawah ini mengenai bagaimana implikasi dualisme kewenangan penyelesaian sengketa terhadap ketiga dimensi kepastian hukum yang meliputi aspek, penerapan praktis dan prinsip. Kepastian hukum formal menekankan pada kejelasan dan konsistensi aturan hukum serta penerapannya. Ini berfokus pada hukum tertulis dan interpretasi formalnya. Kepastian hukum faktual menggali penerapan praktis aturan-aturan hukum dalam situasi dunia nyata. Bab ini mempertimbangkan bagaimana pengadilan menafsirkan dan menerapkan hukum, dengan mempertimbangkan fakta dan keadaan spesifik dari setiap kasus. Kepastian hukum substantif tidak hanya sekedar keberadaan aturan hukum dan penerapannya. Hal ini menguji keadilan dan keadilan hukum itu sendiri, memastikan bahwa hukum tersebut selaras dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip masyarakat.

Bagan tersebut menyoroti keterkaitan ketiga aspek kepastian hukum tersebut. Kepastian hukum formal memberikan landasan, kepastian hukum faktual menjamin pelaksanaan yang tepat, dan kepastian hukum substantif mengevaluasi keadilan dan efektivitas secara keseluruhan

Bagan 1.3 Ketidakpastian Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen

Formal Legal Certainty			Factual Legal Certainty	Substantive Legal Certainty
Primary norms	UUPK	UUOJK-UUP2SK	Penanganan Penyelesaian Sengketa Konsumen	Keadilan (Justice) Efisiensi Kepastian Hukum (Legal Certainty) Perlindungan Hak Asasi Manusia (Human Rights Protection): Keseimbangan Kepentingan (Balancing of Interests)
	Permendag Nomor 72 tahun 2020	POJK Nomor 61 tahun 2020	Legitimate Expectation	

Secondary norms	Yurisprudensi			Context-Bound Question of Fairness
Case	Penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan	BPSK	LAPS-SJK	
Legitimate expectation Non-Retroactivity Acquired rights	Kepastian hukum yang jelas Dapat di prediksi Hak-hak konsumen terjamin mendapatkan hak advokasi secara patut			
	Legal Positivism	Legal Realism	Natural Law Theory	

Sumber: Buku Juha Raitio *The Principle of Legal Certainty in EC Law*

Kesimpulan

Tinjauan dualisme kewenangan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan menggunakan prinsip lex superior derogat legi inferiori, yang timbul karena terdapat konflik norma pada UUPK, UUOJK dan UUP2SK. Padahal UUPK masih menjadi payung hukum bagi peraturan perlindungan konsumen maka seluruh peraturan yang mencangkup perlindungan konsumen harus sesuai konsep yang dituliskan didalamnya, begitu pula asas kepastian hukum yang menegakan nilai-nilai hak konsumen perlu dijaga sehingga dapat mewujudkan supremasi hukum dalam perlindungan konsumen, tidak mencabang dari koridor UUPK sebagai kepastian hukum formal.

Implikasi dari dualisme penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan terhadap asas kepastian hukum baik pada dimensi formil dan materil sebagai kaidah yang melindungi hak-hak konsumen, dalam artian berhak mendapatkan pelayanan hukum yang jelas (formal legal certainty), dapat diprediksi (factual legal certainty) dan dapat diterima oleh masyarakat (substantive legal certainty), aspek-aspek tersebut diperlukan sebagai implementasi dari pasal 4 UUPK dan pasal 92 POJK no 22 tahun 2023

Daftar Pustaka:

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Ed. 1, cet.4. metode penelitian hukum dasar-dasar ilmu hukum. Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Andryawan, Andryawan. "DUALISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN." *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni* 1, no. 2 (February 1, 2018): 481. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v1i2.1469>.
- "Arti Kata Patut - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online." Accessed June 30, 2024. <https://kbbi.web.id/patut>.
- Atikah, Ika. *Metode Penelitian Hukum*. Penerbit Haura Utama, 2022.
- Ávila, Humberto. *Certainty in Law*. Vol. 114. Law and Philosophy Library. Cham: Springer International Publishing, 2016. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-33407-3>.

- Bambungan, Onang, Hendrik Pondaag, and Dr Grace H Tampongango. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KENYAMANAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN DALAM MENGKONSUMSI BARANG ATAU JASA," n.d.
- Chelly, Farah Septiana, Nuzul Rahmayani, and Kartika Dewi Irianto. "IMPLIKASI HUKUM DUALISME PENGATURAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN DI INDONESIA" 1, no. 1 (2023).
- "Direktori Putusan Mahkamah Agung." Accessed September 8, 2024. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/57d6d7afb23503a88c290aad38995956.html>.
- Febrianti, Nurul. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI JALUR LITIGASI." Accessed June 23, 2024. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/515132>.
- Ginting, Andrew Michael, Naufal Ramadhan, and Cheryl Patriana Yuswar. "PERBANDINGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS SJK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN JASA KEUANGAN." *JURNAL ILMIAH HUKUM DAN DINAMIKA MASYARAKAT* 22, no. 1 (May 14, 2024): 41–51. <https://doi.org/10.56444/hdm.v22i1.4565>.
- Isharyanto. *Teori Hukum: Suatu Pengantar dengan Pendekatan Tematik*. Yogyakarta: Penerbit WR, 2016. https://library.uicm.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2113.
- Lukito, Ratno. "'Compare But Not to Compare': Kajian Perbandingan Hukum di Indonesia." *Undang: Jurnal Hukum* 5, no. 2 (December 30, 2022): 257–91. <https://doi.org/10.22437/ujh.5.2.257-291>.
- Musataklima, Musataklima. *EFEKTIVITAS PENANGANAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) PERSPEKTIF POLITIK HUKUM DI INDONESIA*. Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII, 2023. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/47702>.
- Nur, Insan. "MEMANTAPKAN LANDASAN HUKUM FORMIL SEBAGAI ALAT SINGKRONISASI DAN HARMONISASI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN." *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum* 10 (February 4, 2020): 158. <https://doi.org/10.24903/yrs.v10i2.355>.
- Paunio, Elina. "Beyond Predictability – Reflections on Legal Certainty and the Discourse Theory of Law in the EU Legal Order." *German Law Journal* 10, no. 11 (November 2009): 1469–93. <https://doi.org/10.1017/S2071832200018332>.
- "(PDF) SLIDES: Membaca Avila (Bab I Dan Perbandingan Dengan J.J.H. Bruggink)." Accessed June 23, 2024. https://www.researchgate.net/publication/359982149_SLIDES_Membaca_Avila_Bab_I_dan_Perbandingan_dengan_JJH_Bruggink.
- Rachman, Anindita Ardana. "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS SJK) DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)." UNIVERSITAS LAMPUNG, 2023.
- Raitio, Juha. *The Principle of Legal Certainty in EC Law*. Vol. 64. Law and Philosophy Library. Dordrecht: Springer Netherlands, 2003. <https://doi.org/10.1007/978-94-017-0353-6>.
- Rambe, Tamiarisa Amanda Fasa, Sunarmi Sunarmi, Mahmul Siregar, and Detania Sukarja. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif

- Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.” *Locus Journal of Academic Literature Review*, June 23, 2022, 109–16. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i2.57>.
- Saleh, Zakki. “IMPLIKASI DUALISME KETENTUAN RPJMD MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DIHUBUNGKAN DENGAN PRINSIP KEPASTIAN HUKUM.” *Aktualita (Jurnal Hukum)* 1, no. 2 (December 31, 2018). <https://doi.org/10.29313/aktualita.v1i2.3972>.
- “Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).” Accessed September 8, 2024. https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan.
- Sutardi, Andi, Revan Mairjal, Damar Sugeng Utomo, Raymas Putro, and Eriesko Kusuma. *Mencapai Kemandirian LAPS SJK 2021 – 2025*, 2021.