

TESIS

**FORUM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN NON
LITIGASI DI INDONESIA**



Oleh
Muhammad Rizky Ananda Putra

NIM. 2220215310001

**PROGRAM MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

**FORUM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
SEKTOR JASA KEUANGAN NON LITIGASI DI
INDONESIA**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Magister Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**

Oleh

Muhammad Rizky Ananda Putra

NIM. 2220215310001

**PROGRAM MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

**Judul Tesis : FORUM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
SEKTOR JASA KEUANGAN NON LITIGASI DI
INDONESIA**

Nama : Muhammad Rizky Ananda Putra

NIM : 2220215310001

Disetujui, Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama



**Prof. Dr. MULYANI ZULAEHA, S.H., M.H.
NIP. 19750525 200212 2 002**

Diketahui,

**Koordinator Program Magister Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**



**Prof. Dr. AHMAD SYAUFU, S.H., M.H.
NIP. 19720208 199903 1 004**



**Prof. DR. AHMAD FAISHAL, S.H., M.H.
NIP. 19750615 200312 1 001**

Tanggal Lulus :

Tanggal Wisuda :

**Tesis ini
Telah Diperiksa dan Disetujui
Pada Tanggal**

Pembimbing Utama



Prof. Dr. MULYANI ZULAEHA, S.H., M.H.

NIP. 19750525 200212 2 002

**Disahkan oleh
Koordinator Program Magister Hukum**



Prof. Dr. AHMAD SYAUFU, S.H., M.H.

NIP. 19720208 199903 1 004

**Diketahui oleh Dekan Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**



Prof. Dr. ACHMAD FAISHAL, S.H., M.H.

NIP. 19750615 200312 1 001

Sidang Panitia Penguji Tesis

Pada Tanggal 03 Juni 2024

Susunan Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum.

Sekretaris : Dr. Hj. Erlina, S.H., M.H.

Anggota : Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H. (Pembimbing)

HALAMAN PERSEMBAHAN

KU PERSEMBAHKAN TESIS DAN GELAR INI DENGAN NIAT UNTUK MENGAMBULKAN DOA DAN MEMBUAT BAHAGIA KEDUA ORANG TUA, SAUDARA, DAN KELUARGAKU, SEBAGAI WUJUD KETAATAN KEPADA ALLAH SWT.

UNTUK ORANG-ORANG TERCINTA :

YUSPIHANI,SKM DAN DIANI LILIANA, SKM
EKA PUTRI YULIANI, AMK DAN M. ALDI PERDANA PUTRA, S.Kom
RIZKA ANNISA FALMELIA, S.H

GURU, DOSEN, SAHABAT, PARA PIMPINAN DITEMPAT PENULIS BEKERJA DAN KAWAN-KAWAN PENULIS YANG SENANTIASA SELALU MEMBERIKAN DUKUNGAN, DOA, MOTIVASI DAN SEMANGAT YANG DIBERIKAN KEPADA PENULIS PENULIS UCAPKAN TERIMA KASIH YANG SEBESAR-BESARNYA ATAS SELURUH DUKUNGAN, DOA, MOTIVASI DAN SEMANGAT YANG DIBERIKAN KEPADA PENULIS SELAMA INI

MOTTO

*“THINK YOURSELF FOR HOW FAR YOU’VE COME
IT HASN’T BEEN EASY”*

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rizky Ananda Putra

NIM : 2220215310001

Program Studi : Magister Hukum

Konsentrasi Hukum : Hukum Acara

menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri;
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan bebas dari plagiatisme.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan sebagaimana dimaksud di atas, maka bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Banjarmasin, Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Muhammad Rizky Ananda Putra
NIM. 2220215310001

**PUTRA, MUHAMMAD RIZKY ANANDA. 2024. FORUM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN
NON LITIGASI DI INDONESIA. Program Magister Ilmu Hukum, Program
Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat.
Pembimbing Utama : Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H., 104 HALAMAN.**

RINGKASAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berisi instrumen hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, dalam UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua bagian, yaitu menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) dan diluar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian sengketa konsumen melalui non litigasi dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Salah satu pelaku usaha yang berkembang saat ini adalah pelaku usaha jasa keuangan (perbankan maupun non perbankan), Kumpulan orang-orang/lembaga/badan hukum inilah yang kemudian disebut sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Keberadaan PUJK ini diawasi dan diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lahirnya lembaga Otoritas Jasa Keuangan. Sektor jasa keuangan tersebut meliputi, jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya. Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen. Ketika konsumen mengalami kerugian di tangan badan usaha, mereka mempunyai pilihan untuk mencari jalan hukum baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Penyelesaian sengketa konsumen non litigasi dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, beberapa pelaku usaha menyatakan ketidakpuasannya terhadap anggapan bias BPSK dalam melindungi konsumen, karena mereka merasa BPSK gagal memberikan penyelesaian yang memuaskan atas keluhan mereka. Menyikapi kekhawatiran tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) berdasarkan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2014. Apabila mengalami kerugian atau perselisihan dengan penyedia jasa keuangan di Indonesia, konsumen mempunyai pilihan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berada di Kabupaten/Kota masing-masing. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan konsumen untuk mencari penyelesaian di luar jalur pengadilan, sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk mengatasi sengketa sektor jasa keuangan, khususnya dalam hal perlindungan konsumen, secara khusus diatur dalam Peraturan OJK No. : 1/POJK.07/2013. Pasal 39 ini menguraikan tentang ketentuan penyelesaian sengketa di luar pengadilan pada sektor jasa keuangan dengan fokus pada industri perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam hal ini jelas terjadi dualisme penyelesaian sengketa konsumen bidang perbankan, baik melalui BPSK maupun LAPS sama-sama memiliki kompetensi absolut atau kewenangan untuk menyelesaikan sengketa bidang perbankan. Tujuan dari penulisan tesis ini untuk menganalisis mekanisme

penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan di Indonesia dan untuk menganalisis kewenangan pilihan forum untuk menyelesaikan sengketa konsumen sektor jasa keuangan. Penulisan ini menggunakan penelitian hukum normatif. Sifat penelitian dalam penulisan penelitian ini adalah sifat penelitian preskriptif analitis. Tipe penelitian dalam penulisan tesis ini adalah sinkronisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Pendekatan Penelitian tesis ini menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan undang-undang.

Kebijakan konsumen sejatinya menuntut langkah-langkah integratif di 3 (tiga) ranah sekaligus: perlindungan konsumen, persaingan usaha, dan pemberdayaan konsumen. Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen. Setelah itu, Konsumen memilih cara penyelesaian sengketa, dan keduanya harus disetujui oleh pelaku usaha. Jika para pihak memilih konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditunjuk sebagai konsiliator atau mediator. Jika mereka memilih arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Persidangan pertama harus dilakukan selambat-lambatnya hari kerja ketujuh sejak permohonan diterima. Kemudian penyelesaian sengketa konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, Alternatif penyelesaian sengketa pada umumnya dapat diartikan sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa non litigasi dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan para pihak yang bersengketa, Secara umum lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan dapat ditempuh dengan beberapa macam cara, antara lain adalah mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Sebelum pemberlakuan UUOJK, pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur secara khusus dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK). UUPK merupakan umbrella act dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam UUPK, peraturan penyelesaian sengketa konsumen umum untuk konsumen yang membeli barang dan jasa. Ini sangat berbeda dari peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk industri jasa keuangan. Peraturan penyelesaian sengketa konsumen di sektor ini secara khusus ditujukan untuk konsumen jasa, khususnya konsumen yang terlibat dalam industri jasa keuangan. UUOJK juga mengatur perlindungan konsumen, khususnya di sektor jasa keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan sangat berbeda dengan rumusan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena rumusan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan lebih berfokus pada perlindungan

konsumen yang berfokus pada bidang keuangan. Salah satu asas dalam ilmu hukum yaitu asas *lex specialis derogat legi generalis* yang mengandung makna bahwa aturan hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum. Hal ini mengingatkan bahwa adanya perbedaan pengertian konsumen dalam UUPK dan UUOJK. Dengan mempertimbangkan definisi konsumen dalam UUPK dan UUOJK, tampak bahwa konsumen didefinisikan sebagai pihak yang menempatkan dananya atau memanfaatkan layanan yang disediakan oleh lembaga sektor jasa keuangan, tanpa mempertimbangkan motifnya. Sebaliknya, dalam UUPK, konsumen adalah konsumen akhir, yang berarti pemakai barang dan/atau jasa dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan demikian, UUOJK juga dapat dipandang sebagai *lex specialis* dari UUPK sepanjang berkaitan dengan konsumen di sektor jasa keuangan yang merupakan konsumen akhir sebagaimana dimaksud dalam pengertian konsumen menurut UUPK. Hal ini mengingatkan bahwa tidak bisa dinafikan begitu saja keberadaan konsumen akhir sebagai salah satu konsumen di sektor jasa keuangan.

PUTRA, MUHAMMAD RIZKY ANANDA. 2024. Forum Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan Non Litigasi Di Indonesia. Program Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing Utama : **Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.** 104 Halaman.

ABSTRAK

Kata Kunci : Forum Penyelesaian Sengketa Konsumen, Jasa Keuangan, Non Litigasi.

Penyelesaian sengketa konsumen non litigasi dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan juga melalui Otoritas Jasa Keuangan yang membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Dalam hal ini jelas terjadi dualisme penyelesaian sengketa konsumen bidang perbankan, BPSK maupun LAPS sama-sama memiliki kompetensi absolut atau kewenangan untuk menyelesaikan sengketa bidang perbankan sehingga menimbulkan dualisme dalam penyelesaian sengketa konsumen. Tipe penelitian dalam penulisan tesis ini adalah sinkronisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Pendekatan Penelitian tesis ini menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan undang-undang.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK dan LAPS-SJK, jika melalui BPSK maka pihak yang bersengketa bisa memilih dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase kemudian jika melalui LAPS-SJK bisa memilih dengan cara mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Sebelum pemberlakuan UUOJK, pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur secara khusus dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan sangat berbeda dengan rumusan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena rumusan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan lebih berfokus pada perlindungan konsumen yang berfokus pada bidang keuangan. Salah satu asas dalam ilmu hukum yaitu asas *lex specialis derogat legi generalis* yang mengandung makna bahwa aturan hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum. Hal ini mengingat bahwa adanya perbedaan pengertian konsumen dalam UUPK dan UUOJK. Dengan demikian, UUOJK juga dapat dipandang sebagai *lex specialis* dari UUPK sepanjang berkaitan dengan konsumen di sektor jasa keuangan yang merupakan konsumen akhir sebagaimana dimaksud dalam pengertian konsumen menurut UUPK.

PUTRA, MUHAMMAD RIZKY ANANDA PUTRA. 2024. *Non-Litigation Financial Services Sector Consumer Dispute Resolution Forum in Indonesia*. Master of Law Program, Faculty of Law, Postgraduate Program, Lambung Mangkurat University. Advisor: Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H. 104 page.

ABSTRACT

Keywords : Consumer Dispute Resolution Forum, Financial Services, Non-Litigation.

Non-litigation consumer dispute resolution can be achieved through the Consumer Dispute Resolution Agency and also through the Financial Services Authority which has established an Alternative Institution for Dispute Resolution in the Financial Services Sector. In this case, it is clear that there is dualism in resolving consumer disputes in the banking sector, BPSK and LAPS both have absolute competence or authority to resolve disputes in the banking sector, giving rise to dualism in resolving consumer disputes. The type of research in writing this thesis is synchronization between the Consumer Protection Law and the Financial Services Authority Law. This thesis research approach uses a conceptual approach and a legal approach.

Every consumer who feels disadvantaged by a business actor can complain about the problem to BPSK and LAPS-SJK, if through BPSK then the disputing parties can choose by means of conciliation, mediation and arbitration then if through LAPS-SJK they can choose by means of mediation, adjudication and arbitration.

*Prior to the enactment of UUOJK, consumer protection regulations in Indonesia had been specifically regulated in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The Financial Services Authority Regulations are very different from the formulation of the Consumer Protection Law, because the formulation of the Financial Services Authority Regulations focuses more on consumer protection which focuses on the financial sector. One of the principles in legal science is the principle of *lex specialis derogat legi generalis* which means that specific legal rules will override general legal rules. This is because there are differences in the understanding of consumers in UUPK and UUOJK. Thus, UUOJK can also be seen as the *lex specialis* of UUPK as long as it relates to consumers in the financial services sector who are final consumers as intended in the definition of consumers according to UUPK.*

UCAPAN TERIMA KASIH

assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan nikmat-Nya penulis mampu menyelesaikan sebuah karya berupa Tesis dalam rangka syarat mendapatkan gelar Magister hukum ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang baik sehingga penulis bisa merasakan nikmat Islam sekarang.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata-2 Magister Hukum, di Program Pascasarjana Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat, dan Tesis ini diberi judul "**FORUM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN NON LITIGASI DI INDONESIA**". Dalam penulisan Tesis ini penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih perlu penyempurnaan dalam berbagai hal, baik ditinjau dari segi isi, penyajian materi maupun bahasannya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan sekali demi menjadikan Tesis ini lebih baik lagi.

Terimakasih yang tak terhingga kepada orang tua penulis yakni Bapak Yuspihani, SKM serta ibu Diani Liliana, SKM serta kakak-kakak saya yang turut mendukung dalam pembuatan tesis ini.

Selama menempuh kuliah dan menyelesaikan penulisan hukum Tesis ini, penulis telah banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka sudah sepatutnya pula dalam kesempatan yang sangat berharga ini, penulis menyampaikan penghormatan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan

persetujuan dan memperkenankan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini hingga akhir;

2. Yang terhormat Ibu Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah sabar memberikan sebagian waktu dan memberikan Ilmu Pengetahuan, saran, masukan dan arahan dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini;
3. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum. dan Ibu Dr. Hj. Erlina, S.H., M.H. Selaku penguji Tesis yang telah berkenan memberikan waktu, saran, masukan dan arahan pada Penelitian Tesis ini;
4. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Ahmad Syaufi, S.H., M.H selaku Koordinator Program Studi Magister Hukum
5. Yang terhormat Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Program Pascasarjana Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan kepada penulis sehingga dapat ke tahap menyelesaikan penulisan Tesis ini;
6. Kepada seluruh Staf Akademik, beserta karyawan dan karyawan Program Pascasarjana Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat lainnya yang telah membantu kelancaran dan kemudahan penulis sejak mengikuti perkuliahan sampai akhir penyelesaian studi ini;
7. Kepada sahabat penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan yaitu Muhammad Hafi Rahmani, S.H dan Muhammad Rizky Ar Rahim, S.H
8. Rekan-rekan mahasiswa khususnya angkatan 2022 yang telah memberikan semangat kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Kepada calon istri saya yang saya cintai yang selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yaitu Rizka Annisa Falmelia, S.H.

Sepenuhnya penulis menyadari bahwa segala kebaikan dan pertolongan yang diberikan semua pihak tersebut tidak dapat dibalas oleh penulis kecuali memohon keridhoan ALLAH SWT agar kiranya bantuan tersebut dapat berbuah pahala dan mendatangkan fitrah bagi kita semua. Akhirnya besar harapan penulis semoga Tesis ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak-pihak lain. Juga besar harapan penulis agar Tesis ini dapat memberikan manfaat ditengah-tengah perkembangan ilmu hukum di Indonesia.

Banjarmasin, Juni 2024

Hormat Penulis,

Muhammad Rizky Ananda Putra

2220215310001

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL DEPAN TESIS.....	
HALAMAN JUDUL DALAM.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN SUSUNAN PANITIA PENGUJI TESIS.....	iv
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
ABSTRAK.....	x
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Keaslian Penelitian.....	17
D. Tujuan dan Kegunaan.....	19
E. Tinjauan Pustaka.....	20
F. Metode Penelitian.....	34
G. Pertanggung Jawaban Sistematika Penulisan.....	39
BAB II PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DI INDONESIA.....	40
A. Kebijakan Perlindungan Konsumen.....	40
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	42
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan.....	58

BAB III	PILIHAN FORUM UNTUK MENYELESAIKAN SENGKETA	
	KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN.....	73
	A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan.....	73
	B. Asas Lex Specialis Derogat Legi Generalis Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan.....	90
BAB IV	PENUTUP.....	103
	A. Kesimpulan.....	103
	B. Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Penyelesaian badan penyelesaian sengketa konsumen dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.....	31