

# Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan\*

Emaw Rahmawati\*\* dan Rai Mantili\*\*\*

## Abstrak

Jasa keuangan merupakan salah satu sektor yang banyak berperan dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Otoritas Jasa Keuangan Indonesia sebagai lembaga independen pengatur dan pengawas di sektor jasa keuangan memiliki salah satu tugas penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di sektor jasa keuangan, salah satunya dengan mengatur prosedur penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Sebagai tindak lanjutnya, OJK menerbitkan POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Artikel ini dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana konsep alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana diatur di dalam POJK No. 1/2014 dikaitkan dengan sistem penyelesaian sengketa perdata yang ada. Lebih lanjut lagi, akan diuraikan pula Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah ditetapkan OJK untuk melaksanakan tugas dan peranannya dalam penyelesaian sengketa dibidangnya masing-masing serta tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen sektor jasa keuangan.

**Kata Kunci:** jasa keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan, perlindungan konsumen, sengketa.

## *Dispute Settlement Mechanism through Alternative Dispute Resolution Institution in the Sector of Financial Services*

### Abstract

*Financial service is one of the essential sectors in economic development of a country. Indonesian Financial Services Authority (OJK) is an independent institution which regulates and supervises the financial services sector and has its important role in providing consumer protection in financial services sector, i.e. by regulating the procedure of consumer complaint and dispute settlement in simple, prompt, and affordable manners. Following up such role, OJK issued Regulation 1/POJK.07/2014 regarding Alternative Dispute Resolution Institution in Financial Services Sector. This article is intended to describe the concept of alternative dispute resolution as stipulated in Regulation of OJK No. 1/2014 in connection*

---

PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum Volume 3 Nomor 2 Tahun 2016 [ISSN 2460-1543] [e-ISSN 2442-9325]

\* Artikel ini merupakan hasil penelitian Dosen Pemula Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran Tahun 2016.

\*\* Dosen Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jl. Dipati Ukur No. 35 Bandung, [ema.rahmawati@unpad.ac.id](mailto:ema.rahmawati@unpad.ac.id), S.H., M.H. (Universitas Padjadjaran).

\*\*\* Dosen Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jl. Dipati Ukur No. 35 Bandung, [rai@unpad.ac.id](mailto:rai@unpad.ac.id), S.H., M.H. (Universitas Padjadjaran).

*with the existing private dispute settlement system. Furthermore, this article also describes the institutions of alternative dispute resolution assigned by OJK to conduct their duty and role in dispute settlement for each respective sectors and its challenge to provide consumer protection in financial services sector.*

**Keywords:** *financial services, Alternative Dispute Settlement Institution, Financial Services Authority, consumer protection, dispute.*

## **A. Pendahuluan**

Sektor jasa keuangan memiliki peranan yang penting dalam aktivitas ekonomi suatu negara. Keberhasilan di berbagai sektor jasa keuangan seringkali dijadikan salah satu indikator keberhasilan pertumbuhan ekonomi di negara bersangkutan. Hal tersebut yang menjadi salah satu pendorong dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang merupakan lembaga independen dengan otoritas tertentu di sektor jasa keuangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK).

Sebelum terbentuknya OJK, tugas dan wewenang di sektor jasa keuangan dipegang oleh beberapa lembaga tertentu yang berbeda-beda untuk setiap jenis jasa keuangan. Oleh karena itu, pembentukan OJK dimaksudkan pula untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, menciptakan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. OJK sendiri berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan.<sup>1</sup>

Terkait dengan fungsi dan tujuan OJK tersebut, maka OJK mengemban tugas yang sangat penting untuk dapat mengedepankan pula perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam rangka melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan, maka dikeluarkanlah peraturan pertama OJK yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 1/2013). Berdasarkan Pasal 2 POJK No. 1/2013, perlindungan konsumen sektor jasa keuangan wajib menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

---

<sup>1</sup> Sesuai dengan Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK).

Sebagai suatu tindak lanjut dalam rangka menciptakan suatu sistem penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau, maka OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 1/2014). POJK No. 1/2014 mengamanatkan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang terjadi di sektor jasa keuangan (khususnya antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan), yang terdiri dari penyelesaian sengketa secara internal di lembaga jasa keuangan, penyelesaian melalui lembaga peradilan umum (pengadilan), serta melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan suatu prosedur tertentu. Adapun lembaga jasa keuangan adalah sebagai penyedia jasa di bidang keuangan. Lembaga jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 4 UU OJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Dengan lahirnya ketentuan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut melahirkan pula berbagai konsekuensi tersendiri berkaitan dengan adanya berbagai macam lembaga penyelesaian sengketa dengan ketentuan dan hukum acaranya sendiri di masing-masing sektor jasa keuangan. Artikel ini bermaksud untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana konsep dari alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan sebagai bagian dari sistem penyelesaian sengketa perdata, serta untuk memberikan gambaran pula mengenai keberadaan serta peranan dari lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut dalam membantu penyelesaian sengketa.

## **B. Penyelesaian Sengketa Perdata Secara Umum**

Sesuai dengan kodrat dan keberadaan manusia di tengah kehidupan sosialnya, permasalahan telah menjadi sesuatu hal yang tidak pernah terlepas ketika manusia yang bersama-sama dalam kelompok sosialnya tersebut memiliki perbedaan atau pertentangan kepentingan, termasuk berkaitan dengan permasalahan hukum. Ketika suatu permasalahan tersebut tidak terselesaikan dan meningkat skalanya, maka dapat dikatakan terdapat suatu sengketa.

Terdapat banyak cara untuk menyelesaikan permasalahan di antara para pihak, yaitu antara lain dengan cara musyawarah terlebih dahulu yang dikenal sebagai bagian dari akar kebudayaan bangsa Indonesia serta telah menjadi ciri khas bangsa. Lebih lanjut para pihak atau salah satu pihak yang bersengketa dapat pula memilih jalan lain dengan melakukan penyelesaian sengketa secara konvensional melalui pengadilan ataupun melalui alternatif penyelesaian sengketa.

Cara penyelesaian sengketa (bisnis) jika dilihat dari sudut pandang prosesnya dapat dilakukan melalui litigasi yang merupakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dengan menggunakan pendekatan hukum formal,

atau secara non litigasi yang merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan tidak menggunakan pendekatan hukum formal. Dari sudut pandang pembuat keputusan dapat dilakukan secara ajudikatif, yaitu mekanisme penyelesaian yang ditandai dengan kewenangan pengambilan keputusan (pengambilan keputusan dilakukan oleh pihak ketiga dalam sengketa di antara para pihak), secara konsensual/kompromi, melalui *quasi* ajudikatif yang merupakan kombinasi antara unsur konsensual dan ajudikatif.<sup>2</sup>

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (formal) tunduk pada ketentuan hukum prosedur formal sebagaimana diatur di dalam Hukum Acara Perdata. Di dalam hukum acara perdata, dikenal para pihak yang memiliki kaitan langsung dalam suatu perkara. Dalam hukum acara perdata inisiatif mengenai ada atau tidak adanya perkara harus diambil oleh seseorang atau beberapa orang yang merasa bahwa haknya atau hak mereka dilanggar, yaitu disebut dengan penggugat atau para penggugat.<sup>3</sup> Selain itu, dikenal pula tergugat dan turut tergugat.

Hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang mengatur bagaimana caranya menjamin ditaatinya hukum perdata materiil dengan perantaraan hakim. Dengan perkataan lain, hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang menentukan bagaimana cara menjamin pelaksanaan hukum perdata materiil. Lebih konkrit lagi dikatakan bahwa hukum acara perdata mengatur mengenai bagaimana caranya mengajukan tuntutan hak, memeriksa serta memutusnya, dan pelaksanaan dari putusan tersebut.<sup>4</sup> Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, selain mekanisme penyelesaian sengketa secara formal, maka dapat ditempuh pula penyelesaian sengketa secara alternatif yang lebih mengedepankan cara-cara atau mekanisme yang lebih konsensual atau kompromi.

Untuk memperoleh gambaran umum mengenai alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*), George Applebey dalam tulisannya *An Overview of Alternative Dispute Resolution* berpendapat bahwa ADR pertamanya merupakan suatu eksperimen untuk mencari model-model baru dalam penyelesaian sengketa, penerapan-penerapan baru terhadap metode-metode lama, forum-forum baru terhadap penyelesaian sengketa, penekanan yang berbeda dalam pendidikan hukum.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Efa Laela Fakriah, "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bisnis Yang Efektif dan Efisien", dalam buku *Kompilasi Hukum Bisnis: dalam rangka Purnabakti Prof. Dr. H. Man Sastrawidjaja, S.H., S.U.*, yang disusun oleh An An Chandrawulan (et.al.), Bandung: Penerbit CV Keni bekerja sama dengan Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, 2012, hlm. 218.

<sup>3</sup> Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Cetakan VIII, Bandung: CV Mandar Maju, 1997, hlm. 3.

<sup>4</sup> Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata*, Edisi Kelima, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Penerbit Liberty, 1998, hlm. 2.

<sup>5</sup> Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit PT Sinar Grafika, 2014, hlm. 311-312.

Secara formal, penyelesaian sengketa di luar pengadilan (litigasi) diatur antara lain oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Berdasarkan Pasal 1 angka 1 jo. angka 8 UU AAPS, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Lembaga arbitrase sendiri adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.<sup>6</sup> Lebih lanjut, Pasal 1 angka 10 UU AAPS memberikan pengertian alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi,<sup>7</sup> konsiliasi, atau penilaian ahli.

### C. Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Pembahasan mengenai penyelesaian sengketa perdata dalam pengaturan dan praktiknya tidak akan terlepas dari sistem penyelesaian sengketa perdata secara formal dan secara alternatif. Dalam praktik, pengadilan menjadi salah satu lembaga yang digunakan para pihak bersengketa untuk menuntut pemenuhan hak dan kepentingannya, akan tetapi pada praktiknya terdapat banyak dinamika penegakan hukum melalui lembaga pengadilan. Perkembangan menunjukkan pula masyarakat mulai mencari lembaga lain yang dipercaya untuk menyelesaikan sengketa perdata.

Sejalan dengan keadaan tersebut, Susanti Adi Nugroho, seorang mantan hakim pun meyakini bahwa masyarakat mulai mencari alternatif lain dari adjudikasi pengadilan. Di samping terjadinya penumpukan perkara atau *court congestion*, biaya proses peradilannya yang tinggi dan waktu menunggu di pengadilan yang lama, ke-

---

<sup>6</sup> Arbitrase semakin banyak dipilih para pihak yang bersengketa, sejalan dengan pendapat Huala Adolf bahwa perhatian masyarakat terhadap arbitrase sudah semakin meningkat. Peningkatan perhatian ini di satu sisi positif bagi arbitrase, tetapi peningkatan pemahaman ini tampaknya masih perlu dibarengi dengan apresiasi atau pemahaman yang benar mengenai arbitrase. Dikutip dari Huala Adolf, "Filsafat Hukum Arbitrase", dalam buku *Penemuan Hukum Nasional dan Internasional: dalam rangka Purnabakti Prof. Dr. Yudha Bhakti, S.H., M.H.*, yang disusun oleh Idris (et.al.), Bandung: Penerbit Fikahati Aneska bekerja sama dengan Bagian Hukum Internasional Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, 2012, hlm. 196.

<sup>7</sup> Dalam teori hukum *alternative dispute resolution* dikenal 4 (empat) model mediasi, yaitu: model penyelesaian, model fasilitasi, *therapeutic* model, dan *evaluative* model yang ditulis oleh Said Faisal sebagaimana dikutip dalam buku *Hukum Acara Perdata dalam Perspektif Mediasi (ADR) di Indonesia*, Cetakan Pertama, yang disusun oleh Edi As'adi, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2012, hlm. 7.

mudian mulai memilih sistem ADR baik secara sukarela (*voluntary*) maupun tidak sukarela (*involuntary*). Kritik terpenting adalah bahwa penyelesaian sengketa yang lambat, biaya perkara yang mahal, peradilan tidak tanggap, putusan peradilan sering tidak menyelesaikan masalah, dan kemampuan hakim yang generalis.<sup>8</sup>

Hingga saat ini lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah banyak lahir dan berkembang di Indonesia. Jauh sebelum adanya UU AAPS, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI *Arbitration Centre*) telah lahir sebagai pelopor badan alternatif penyelesaian sengketa. Lebih lanjut, lahir lembaga-lembaga lain seperti Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas), Badan Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konstruksi Indonesia (Badapski), dan masih banyak lagi lembaga-lembaga lainnya. Selain memang diamankan oleh suatu peraturan perundang-undangan, pendirian dan penggunaan lembaga-lembaga tersebut dipilih sebagai jawaban atas kritik dan kekurangan terhadap lembaga peradilan formal yang selama ini ada sebagai lembaga untuk menyelesaikan sengketa.

Kehadiran lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa baru tidak dapat dihindari pula di sektor jasa keuangan. Hal tersebut tidak terlepas dari amanat yang termaktub dalam UU OJK dan POJK No. 1/2014. POJK No. 1/2014 dimaksudkan sebagai tindak lanjut dari upaya OJK memberikan perlindungan kepada para konsumen di sektor jasa keuangan. Rangkaian perlindungan konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi dan pengaduan, hingga fasilitasi penyelesaian pengaduan. Selama ini, penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Dalam rangka mengatasi hal tersebut, maka diperlukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien.<sup>9</sup>

Berdasarkan POJK No. 1/2014, setiap pengaduan konsumen ke lembaga keuangan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan. Dalam hal tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dimaksud adalah melalui LAPS yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Daftar LAPS) yang ditetapkan oleh OJK. Penyelesaian sengketa melalui LAPS tersebut bersifat rahasia. Setiap lembaga jasa keuangan

---

<sup>8</sup> Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1, Jakarta: Penerbit Kencana Prenadamedia Group, 2015, hlm. 5-6.

<sup>9</sup> Konsideran Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 1/2014).

wajib menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan. Lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan LAPS.

Berdasarkan Pasal 4 POJK No. 1/2014, LAPS yang dimuat dalam Daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK meliputi LAPS yang:

1. mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, ajudikasi, dan arbitrase;
2. mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi ajudikator dan arbiter, serta kode etik bagi mediator, ajudikator, dan arbiter;
3. menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efektivitas dalam setiap peraturannya;
4. mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan penyelesaian sengketa; dan
5. didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self-regulatory organization*.

LAPS merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa yang diciptakan untuk menjadi sarana penyelesaian sengketa antara lembaga jasa keuangan dan konsumennya. Dalam struktur penyelesaian sengketa secara umum, maka kedudukan pengaturan LAPS jelas merupakan suatu pembentukan badan arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa dengan mekanisme penyelesaian sengketa secara alternatif. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, dalam pengaturan LAPS berdasarkan POJK No. 1/2014 tersebut, maka terdapat beberapa pokok konsep dan struktur penyelesaian sengketa, yaitu sebagai berikut:

1. Penyelesaian secara internal (*internal dispute resolution*), sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (1) POJK No. 1/2014, pengaduan<sup>10</sup> wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh masing-masing lembaga jasa keuangan. Ketentuan ini mensyaratkan bahwa penyelesaian secara internal (dengan metode negosiasi) antara konsumen dan lembaga jasa keuangan dimaksud wajib dilakukan ketika terjadi suatu permasalahan atau pengaduan dari konsumen. Jelas di sini dimaksudkan untuk mendorong adanya penyelesaian secara *amicable* atau musyawarah untuk mufakat. Hal tersebut sejalan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian permasalahan.

---

<sup>10</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka 12 POJK No. 1/2014, pengaduan didefinisikan sebagai penyampaian ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan.

2. Penyelesaian secara eksternal (*external dispute resolution*). Sebagaimana diatur di dalam Pasal 2 ayat (2), dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), konsumen<sup>11</sup> dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa,<sup>12</sup> dengan cara:

a. di luar pengadilan; atau

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui LAPS yang bersifat rahasia.<sup>13</sup> Lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan. Setiap lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan LAPS. LAPS yang dimuat dalam Daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK meliputi LAPS yang mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi,<sup>14</sup> adjudikasi, dan arbitrase. LAPS tersebut wajib mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter, serta memiliki kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter. LAPS menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas dalam setiap peraturannya. LAPS juga memiliki sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa dan didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self-regulatory organization*.<sup>15</sup>

b. melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan artinya penyelesaian melalui pengadilan sebagai penyelesaian secara litigasi yang tunduk dan patuh pada Hukum Acara Perdata Indonesia. Dalam penyelesaian sengketa melalui proses litigasi berdasarkan hukum acara perdata di Pengadilan Negeri (PN), secara umum pemeriksaan perkara perdata terbagi dalam 3 (tiga) tahap, yaitu tahap pendahuluan, tahap penentuan, serta tahap pelaksanaan.

---

<sup>11</sup> Konsumen sebagaimana didefinisikan Pasal 1 angka 11 POJK No. 1/2014 adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan, antara lain: nasabah perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

<sup>12</sup> Sengketa sebagaimana didefinisikan Pasal 1 angka 13 POJK No. 1/2014 adalah perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan.

<sup>13</sup> Sebagaimana disampaikan oleh Anto Prabowo (Kepala Departemen Perlindungan Konsumen OJK), sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan dapat difasilitasi terbatas pula oleh OJK. Dikutip dari Hukum Online, "Catatan Penting Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Keuangan", <http://hukumonline.com/berita/baca/lt5756b8129163e/catatan-penting-lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa-keuangan> diakses 14 Agustus 2016.

<sup>14</sup> Khusus untuk sektor perbankan, mediasi perbankan telah terlebih dahulu diatur dalam suatu peraturan Bank Indonesia yang masih berlaku.

<sup>15</sup> Pasal 4 POJK No. 1/2014.

Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara penyelesaian melalui LAPS di sektor jasa keuangan masing-masing atau melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahap kedua (penyelesaian secara eksternal), penggunaan LAPS masih tetap merupakan suatu pilihan selain dari penyelesaian melalui pengadilan.

Permasalahan selanjutnya, apabila masing-masing LAPS telah secara penuh aktif dapat menjalankan tugasnya, konsumen dan lembaga jasa keuangan perlu memperhatikan juga mengenai kesepakatan pemilihan forum LAPS beserta pilihan prosedurnya sendiri untuk menyelesaikan sengketa di antara konsumen dan lembaga jasa keuangan sehingga terdapat kepastian dan kejelasan. Hubungan hukum antara konsumen dan lembaga jasa keuangan umumnya diawali dengan perjanjian atau kontrak di antara mereka. Apabila memang forum LAPS ini akan menjadi media yang digunakan secara maksimal dalam sektor jasa keuangan, maka perlu diakomodasi dalam standar perjanjian atau kontrak dengan konsumen dengan pencantuman forum penyelesaian sengketa beserta prosedurnya. Walaupun pemilihan forum (misalnya arbitrase) dalam menyelesaikan sengketa dapat dipilih kemudian setelah terjadi sengketa, akan tetapi pada praktiknya hal tersebut dianggap tidak akan efektif dan tidak menciptakan kepastian.

Selain itu, perlu ditetapkan pula ketentuan prosedur yang dapat menjadikan suatu putusan LAPS ini dapat mengikat dan dapat dieksekusi sehingga benar-benar dirasakan manfaatnya. Hal tersebut sesuai dengan beberapa indikator lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang baik, yaitu: putusannya harus final dan mengikat; putusannya haruslah dapat dan mudah untuk dieksekusi; serta putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana penyelesaian sengketa alternatif tersebut.<sup>16</sup>

Lebih lanjut lagi, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa suatu LAPS mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, ajudikasi, dan arbitrase. Penjelasan Pasal 4 huruf a POJK No. 1/2014 memberikan pengertian bahwa mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Ajudikasi sendiri adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk

---

<sup>16</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hlm. 10-11.

menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara pihak dimaksud. Putusan adjudikasi mengikat kepada lembaga jasa keuangan. Apabila konsumen menyetujui putusan adjudikasi meskipun lembaga jasa keuangan tidak menyetujuinya, maka lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan adjudikasi. Sebaliknya apabila konsumen tidak menyetujui putusan adjudikasi walaupun lembaga jasa keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan.

Hal tersebut sedikit menarik karena salah satu pihak (konsumen) dapat tidak menyetujui suatu putusan adjudikasi yang berakibat putusan adjudikasi tidak dapat dilaksanakan. Apabila dilihat dari sisi perlindungan terhadap konsumen, ketentuan ini tentu dirasakan sangat berpihak pada konsumen. Akan tetapi, mungkin proses adjudikasi menjadi tidak efektif ketika suatu putusan adjudikasi tidak disetujui oleh konsumen dan tidak dilaksanakan. Ketentuan tersebut menitikberatkan keterikatan lembaga jasa keuangan untuk tunduk pada suatu putusan adjudikasi, akan tetapi memberikan *exit clause* kepada konsumen untuk dapat menolak suatu putusan adjudikasi.

Lebih lanjut lagi, POJK No. 1/2014 juga memberikan pengertian mengenai arbitrase sebagai suatu cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Pengertian yang diberikan oleh POJK ini tidak jauh berbeda dengan pengertian yang diberikan oleh UU AAPS. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa penggunaan alternatif penyelesaian sengketa (khususnya arbitrase) banyak diminati oleh para pihak yang menginginkan adanya kepastian, kerahasiaan, dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa.

#### **D. Keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa serta Peranannya dalam Penyelesaian Sengketa**

Bangsa Indonesia telah sejak lama memiliki konsep penyelesaian sengketa secara alternatif. Hal tersebut merupakan sebagian konsep dari musyawarah untuk mufakat untuk mengambil keputusan atau menyelesaikan suatu masalah. Hal tersebut secara filosofis yuridis berakar dari falsafah bangsa Indonesia, yaitu Pancasila.

Bangsa Indonesia sesungguhnya sudah mengenal dengan baik apa yang disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa sejak dahulu. Gary Goodpaster mengemukakan bahwa bagi kalangan masyarakat barat yang *'litigious minded'*, konsep ADR merupakan suatu inovasi baru, sementara untuk masyarakat Timur, pendekatan ala ADR merupakan suatu konsep yang dianggap bagian yang sudah lama ada dari kebudayaan dalam konteks penyelesaian masalah. Oleh karena itu, kemungkinan pemikiran untuk mengikutsertakan konsep ADR ke dalam sistem hukum nasional di Indonesia akan lebih mudah.

Masyarakat timur yang heterogen sudah terbiasa untuk mengambil keputusan ataupun menyelesaikan sengketa dengan jalan musyawarah.<sup>17</sup> Dialog, musyawarah, serta usaha pengakomodasian terhadap kepentingan semua pihak sebenarnya merupakan inti dari konsep proses ADR ini. Konsep inilah yang kemudian diarahkan untuk menjadi cara menyelesaikan sengketa, tetapi dengan menggunakan prinsip legalitas yang menjadi bagian dari sistem hukum.<sup>18</sup>

Di samping alasan bahwa penyelesaian sengketa secara damai merupakan budaya bangsa Indonesia, terdapat beberapa alasan mengapa alternatif penyelesaian sengketa mulai mendapat perhatian yang lebih di Indonesia, antara lain:<sup>19</sup>

1. Faktor ekonomis: alternatif penyelesaian sengketa memiliki potensi sebagai sarana untuk menyelesaikan sengketa yang lebih ekonomis, baik dari sudut pandang biaya maupun waktu;
2. Faktor ruang lingkup yang dibahas: alternatif penyelesaian sengketa memiliki kemampuan untuk membahas agenda permasalahan secara lebih luas, komprehensif, dan fleksibel;
3. Faktor pembinaan hubungan baik: alternatif penyelesaian sengketa mengandalkan cara-cara penyelesaian yang kooperatif yang cocok bagi mereka yang menekankan pentingnya hubungan baik antar manusia (*relationship*) yang telah berlangsung maupun yang akan datang;
4. Hal-hal lainnya yang mempengaruhi berkembangnya alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia yaitu karena adanya tuntutan bisnis internasional yang akan memberlakukan sistem perdagangan bebas, meningkatnya jumlah dan bobot sengketa masyarakat sehingga perlu dicari cara dan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, efektif, dan efisien; dan
5. Era globalisasi mengharuskan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang dapat menyesuaikan dengan laju kecepatan perkembangan perekonomian dan perdagangan yang menuju pasar bebas (*free market*) dan persaingan bebas (*free competition*) dan untuk itu harus ada suatu lembaga yang mewadahnya.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, LAPS merupakan suatu upaya menghidupkan penyelesaian sengketa secara alternatif, yang didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self-regulatory organization*. Setiap dari lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS serta LAPS sendiri didirikan oleh lembaga-lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi.

Hal tersebut diatur dengan berbagai tujuan agar setiap lembaga jasa keuangan mempunyai rasa kepemilikan terhadap LAPS, agar setiap lembaga jasa keuangan

---

<sup>17</sup> Susanti Adi Nugroho, *Ibid.*, hlm. 3.

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 9-10.

menggunakan LAPS sebagai wadah penyelesaian sengketa serta agar setiap lembaga jasa keuangan menjaga keberlangsungan LAPS.<sup>20</sup>

Suatu lembaga atau sistem alternatif penyelesaian sengketa di sistem jasa keuangan idealnya dapat menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan tujuan pembentukannya. Tidak semua dari model penyelesaian sengketa alternatif baik untuk para pihak yang bersengketa. Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:<sup>21</sup>

1. haruslah efisien dari segi waktu, haruslah hemat biaya;
2. haruslah dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh;
3. haruslah melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa;
4. haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur;
5. badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di mata masyarakat dan di mata para pihak yang bersengketa;
6. putusannya harus final dan mengikat;
7. putusannya haruslah dapat dan mudah untuk dieksekusi; dan
8. putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana penyelesaian sengketa alternatif tersebut.

Lebih lanjut lagi, dalam menjalankan tugas dan fungsinya, LAPS harus memiliki beberapa prinsip yang menjadi dasar atas pengaturan atau pelaksanaan segala tugas dan fungsinya sebagaimana diatur di dalam Bab IV POJK No. 1/2014, yaitu sebagai berikut:

1. Prinsip aksesibilitas. Berdasarkan prinsip aksesibilitas, LAPS memiliki skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen. LAPS mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses konsumen terhadap layanan LAPS dan meningkatkan pemahaman konsumen terhadap proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh LAPS. LAPS menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.
2. Prinsip independensi. Berdasarkan prinsip independensi, LAPS mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa LAPS telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya. LAPS dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya. LAPS berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya. LAPS mempunyai sumber daya manusia yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada lembaga jasa keuangan tertentu. Dalam prinsip independensi, terdapat beberapa aspek yang terkait, sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Otoritas Jasa Keuangan-Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, "LAPS Sebagai Salah Satu Alternatif Penyelesaian Pengaduan Konsumen", *disampaikan pada Pembahasan Finalisasi Internal Dispute Resolution (IDR)*, Bandung, 11 November 2015, hlm. 6.

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 10-11.

a. *Source of funding*;<sup>22</sup>

- (i) *funding should be efficient to ensure that the alternative dispute resolution scheme has enough resources to meet its goals and efficiently and effectively exercise its mandate.*
- (ii) *funding should also ensure that the alternative dispute resolution remains independent.*
- (iii) *the cost of alternative dispute resolution scheme can be met in a variety of ways, though ideally there should be no charge for consumer.*

b. *Human resources*; dan

c. Pengawasan.

3. Prinsip keadilan. Berdasarkan prinsip keadilan, LAPS memiliki peraturan dalam pengambilan keputusan dengan ketentuan bahwa mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian. Ajudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak. Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya. LAPS memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan.

4. Prinsip efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas, peraturan penyelesaian sengketa pada LAPS mengatur mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa. LAPS mengenakan biaya murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa. LAPS memiliki peraturan penyelesaian sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan LAPS. LAPS mengawasi pelaksanaan putusan.

Selain itu layanan yang harus tersedia di masing-masing LAPS adalah paling sedikit memiliki layanan mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Lebih lanjut, layanan tersebut diuraikan oleh OJK, sebagai berikut:<sup>23</sup>

1. Mediasi yang bersifat perundingan para pihak dengan bantuan mediator yang imparial dan independen, mediator tidak memberikan keputusan dan mediator membantu para pihak memahami perspektif, posisi, dan kepentingan pihak lain serta bersama-sama mencari solusi untuk perdamaian.

2. Adjudikasi<sup>24</sup> untuk *small and retail consumers*, lebih sederhana (hanya sampai

---

<sup>22</sup> Berdasarkan pada *Technical Note prepared by Ros Grady, the Indonesia FISF Country Program*, sebagaimana dikutip dalam *Ibid.*, hlm. 9.

<sup>23</sup> Otoritas Jasa Keuangan-Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, hlm 10.

<sup>24</sup> *Adjudication means the giving or pronouncing a judgment or decree in a cause; also the judgment given* dalam buku *Black's Law Dictionary, Revised Fourth Edition* yang disusun oleh Henry Campbell Black, Minnesota: West Publishing Co., 1969, hlm. 63.

jawaban tanpa replik dan duplik), memiliki sifat final dan mengikat apabila konsumen menerima putusan tersebut.

3. Arbitrase, cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang netral dan independen (arbiter), putusan bersifat final dan mengikat bagi para pihak.

Sebagai realisasi, maka sedikitnya telah hadir 6 (enam) LAPS yang bertujuan untuk menjadi lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan masing-masing. Tujuannya agar dapat menciptakan penegakan hukum serta perlindungan yang memadai terhadap para konsumen di sektor jasa keuangan. Lembaga-lembaga tersebut adalah:<sup>25</sup>

1. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAAI) yang memiliki tugas di sektor jasa perasuransian;
2. BAPMI yang memiliki tugas di sektor pasar modal;
3. Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) yang memiliki tugas di sektor dana pensiun;
4. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang memiliki tugas di sektor perbankan;
5. Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI) yang bertugas di sektor penjaminan;
6. Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPI) yang bertugas di sektor pembiayaan dan pegadaian.

Di antara lembaga-lembaga tersebut terdapat pula lembaga yang telah ada sebelumnya dan pada akhirnya masuk menjadi LAPS sesuai ketentuan POJK No. 1/2014. LAPS tersebut merupakan lembaga-lembaga sebagai wadah untuk melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan di sektornya masing-masing yaitu perasuransian, pasar modal, dana pensiun, perbankan, penjaminan, pembiayaan, dan pegadaian yang wajib memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas serta seluruh tugasnya diawasi oleh OJK.

Pada realisasinya, bukan hal yang mudah bagi suatu lembaga untuk dapat melaksanakan tugas dan peranannya sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian di sektor jasa keuangan. Pertimbangannya adalah memiliki sumber daya manusia dan sistem yang baik bukan perkara yang sederhana. Kesiapan sumber daya merupakan hal yang sangat penting untuk merealisasikan maksud dan tujuan lembaga tersebut mengingat di tangan sumber daya manusia inilah jalannya organisasi dapat terlaksana.

Lebih lanjut lagi, LAPS juga wajib memiliki suatu hukum acara (prosedur) sendiri sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang perlu disusun secara tegas,

---

<sup>25</sup> Berdasarkan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan berdasarkan Keputusan OJK Nomor KEP-01/D.07/2016 tanggal 21 Januari 2016.

sistematis, jelas, dan memenuhi prinsip-prinsip sebagaimana diwajibkan, antara lain: prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, serta efektivitas sebagaimana telah diuraikan di atas.

Berikut akan diuraikan mengenai masing-masing LAPS yang telah ada sebagai realisasi POJK No. 1/2014 dengan fungsi dan tugasnya masing-masing:

### **1. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia<sup>26</sup>**

Secara resmi Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) didirikan pada tanggal 12 Mei 2006 dan mulai beroperasi pada tanggal 25 September 2006. BMAI dibentuk dengan tujuan untuk memberikan representasi yang seimbang antara tertanggung dan/atau pemegang polis dan penanggung (perusahaan asuransi). Tertanggung atau pemegang polis yang tidak menyetujui penolakan tuntutan ganti rugi atau manfaat polisnya oleh penanggung (perusahaan asuransi) dapat meminta bantuan BMAI untuk menyelesaikan sengketa antara mereka. BMAI senantiasa berupaya untuk menyelesaikan sengketa klaim asuransi secara lebih cepat, adil, murah, dan informal. Dengan terbitnya POJK No. 1/2014, BMAI harus mengadakan beberapa penyesuaian agar dapat diterima sebagai LAPS yang diakui oleh OJK. Oleh karena itu, BMAI telah memperluas kegiatannya dengan fungsi penyelenggara arbitrase dan mengubah namanya menjadi Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia atau BMAAI.

Cara pengajuan permohonan penyelesaian sengketa dapat dilakukan yaitu tertanggung atau pemegang polis harus mengisi dengan lengkap Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa (FPPS) yang disediakan BMAAI dan menyampaikannya kepada BMAAI untuk digunakan sebagai dasar melakukan investigasi atas suatu sengketa. Untuk proses mediasi dan adjudikasi, nilai tuntutan ganti rugi atau manfaat polis yang dipersengketakan tidak melebihi Rp750.000.000 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah) per klaim untuk asuransi kerugian/umum dan Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah) per klaim untuk asuransi jiwa atau asuransi jaminan sosial. Penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi/manfaat) dilakukan oleh BMAAI dalam 3 (tiga) bagian yaitu: tahap mediasi, tahap adjudikasi, serta tahap arbitrase.

### **2. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia<sup>27</sup>**

Pendirian BAPMI tidak terlepas dari keinginan pelaku Pasar Modal Indonesia untuk memiliki sendiri lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan khusus di bidang pasar modal yang ditangani oleh orang-orang yang memahami pasar modal, dengan proses yang cepat dan murah, hasil yang final dan mengikat, serta memenuhi rasa keadilan. Di bawah dukungan Badan Pengawas Pasar Modal

---

<sup>26</sup> Dihimpun dari <http://www.bmai.or.id/>.

<sup>27</sup> Dihimpun dari <http://www.bapmi.org/>.

(Bapepam) saat itu, maka selanjutnya pada tahun 2002 *Self-Regulatory Organizations* (SROs) di lingkungan pasar modal yaitu PT Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan PT Bursa Efek Surabaya (BES) [kini PT Bursa Efek Indonesia (BEI)], PT Kliring Penjaminan Efek Indonesia (KPEI), dan PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) bersama-sama dengan 17 (tujuh belas) asosiasi di lingkungan Pasar Modal Indonesia menandatangani *Memorandum of Understanding* (Akta No. 14, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmy, S.H.) untuk mendirikan sebuah lembaga arbitrase yang kemudian diberi nama Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia, disingkat BAPMI.

BAPMI memberikan jasa penyelesaian sengketa apabila diminta oleh pihak-pihak yang bersengketa melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan (*out-of-court dispute settlement*). Namun tidak semua persengketaan dapat diselesaikan melalui BAPMI. Adapun persengketaan yang bisa diselesaikan oleh BAPMI harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. hanyalah persengketaan perdata yang timbul di antara para pihak di bidang atau terkait dengan pasar modal;
- b. terdapat kesepakatan di antara para pihak yang bersengketa bahwa persengketaan akan diselesaikan melalui BAPMI;
- c. terdapat permohonan tertulis (pendaftaran perkara) dari pihak-pihak yang bersengketa kepada BAPMI; dan
- d. persengketaan tersebut bukan merupakan perkara dalam ruang lingkup hukum pidana dan/atau hukum administratif.

Selain itu, BAPMI menyediakan 4 (empat) jenis layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat dipilih oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pendapat mengikat, mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

### 3. Badan Mediasi Dana Pensiun<sup>28</sup>

Sejalan dengan lahirnya OJK yang sangat peduli terhadap perlindungan konsumen, maka BMDP mulai berbenah diri dengan menyesuaikan keberadaannya berdasarkan peraturan-peraturan yang diterbitkan oleh OJK, sekaligus menerima bergabungnya Dana Pensiun Lembaga Keuangan dalam penyelesaian sengketa ke dalam BMDP. Tujuan BMDP ini membantu mengupayakan penyelesaian sengketa antara Dana Pensiun dengan Penerima Manfaat Pensiun dengan menggunakan proses alternatif penyelesaian sengketa melalui proses mediasi, dan secara bertahap menggunakan proses adjudikasi atau arbitrase.

Saat ini BMDP telah siap untuk menerima, menangani, dan membantu menyelesaikan sengketa yang dialami oleh Penerima Manfaat Pensiun dengan Dana Pensiun Pemberi Kerja maupun Dana Pensiun Lembaga Keuangan dengan biaya yang relatif terjangkau dan waktu yang efisien dan cepat. Tekad BMDP ini dapat menjadi suatu LAPS yang terpercaya.

<sup>28</sup> Dihimpun dari <http://www.bmdp.or.id/>.

#### 4. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia<sup>29</sup>

Anggaran Dasar LAPSPI dituangkan dalam Akta Pendirian Nomor 36 tanggal 28 April 2015. LAPSPI memberikan jasa penyelesaian sengketa melalui mekanisme penyelesaian di sengketa luar pengadilan (*out-of-court dispute settlement*) yang meliputi mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan oleh LAPSPI harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a Merupakan sengketa perdata yang timbul di antara para pihak di bidang atau terkait dengan perbankan;
- b Terdapat kesepakatan di antara para pihak yang bersengketa bahwa sengketa akan diselesaikan melalui LAPSPI;
- c Ada permohonan tertulis (pendaftaran perkara) dari pihak-pihak yang bersengketa kepada LAPSPI; dan
- d Bukan merupakan sengketa perkara dalam ruang lingkup hukum pidana dan/atau hukum administratif.

#### 5. Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia<sup>30</sup>

BAMPPI merupakan wadah penyelesaian sengketa di bidang usaha penjaminan yang cepat, murah, mudah, dan independen. Lembaga ini dibentuk pada tanggal 28 April 2015 oleh 16 Perusahaan Penjaminan yang dikoordinasikan oleh Asosiasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (Asippindo). Pendirian BAMPPI ini merupakan amanat POJK No. 1/2014. BAMPPI menyediakan layanan penyelesaian sengketa, baik secara bertahap atau secara sendiri-sendiri, yaitu mediasi, adjudikasi (nilai sengketa sampai dengan Rp500.000.000 [lima ratus juta]), dan arbitrase.

#### 6. Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia

Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) dan PT Pegadaian (Persero) membentuk Badan Hukum Perkumpulan Badan Mediasi Pembiayaan Pegadaian Indonesia (BMPPI) berdasarkan Akta No. 37 oleh Notaris Fatimah Hilmi, S.H. pada tanggal 10 April 2015. BMPPI memiliki layanan penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Pembahasan selanjutnya adalah terkait kesiapan dari masing-masing lembaga tersebut untuk sedapat mungkin menjadi wadah menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan masing-masing. Di samping itu, dengan keberadaan dari LAPSP ini di antara lembaga-lembaga penyelesaian sengketa lainnya tentu memberi konsekuensi tertentu, terutama kaitannya dengan lembaga penyelesaian sengketa lain yang telah ada sebelumnya. Sebagaimana

---

<sup>29</sup> Dihimpun dari <http://www.lapspi.org/>.

<sup>30</sup> Dihimpun dari <http://www.bamppi.org/>.

telah disampaikan di atas, jauh sebelum adanya UU AAPS, BANI *Arbitration Centre* telah lahir sebagai pelopor badan alternatif penyelesaian sengketa. Lebih lanjut, lahir lembaga-lembaga lain seperti BAPMI, BPSK, Basyarnas, Badapski, dan masih banyak lagi lembaga-lembaga lainnya.

Selain memang diamankan oleh suatu peraturan perundang-undangan, pendirian dan penggunaan lembaga-lembaga tersebut dipilih sebagai jawaban atas kritik dan kekurangan terhadap lembaga peradilan formal yang selama ini ada sebagai lembaga untuk menyelesaikan sengketa. Kecenderungan pembuat undang-undang sepertinya menghendaki kekhususan lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa di bidang masing-masing. Latar belakangnya tentu menghendaki adanya lembaga yang lebih khusus dan terfokus pada penyelesaian sengketa yang masing-masing memiliki karakteristik yang khusus dan berbeda-beda dengan tujuan agar penyelesaian sengketa berjalan efektif.

Di sisi lain, hadirnya lembaga-lembaga yang lebih beragam tersebut memberikan kesan masing-masing sektor berjalan sendiri-sendiri dan mengkhususkan sektornya masing-masing. Kebingungan tentu akan dirasakan pula oleh masyarakat konsumen. Selama ini masyarakat cukup teredukasi dengan baik bahwa apabila terdapat keluhan dari sisi konsumen, mereka dapat mengadukan keluhannya dan menyelesaikannya melalui BPSK sebagaimana diamankan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan hadirnya LAPS di sektor jasa keuangan ini, maka kemungkinan besar keluhan konsumen akan diarahkan ke forum-forum yang telah tersedia di sektor jasa keuangan, maka dapat diasumsikan pula bahwa LAPS ini menjadi kekhususan tersendiri yang disediakan bagi para konsumen (akhir) di sektor jasa keuangan seperti konsumen perbankan, pasar modal, asuransi, dana pensiun dan lainnya.

Lebih lanjut lagi, POJK No. 1/2014 ini memang merupakan salah satu bentuk perlindungan yang hendak diberikan kepada konsumen di sektor jasa keuangan dengan menyediakan lembaga sebagai forum untuk menyelesaikan sengketa dengan lembaga atau pelaku usaha jasa keuangan, akan tetapi tidak ada dorongan dari ketentuan tersebut untuk menjadikan LAPS sebagai forum atau lembaga yang 'wajib' digunakan oleh para lembaga atau pelaku usaha jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka (sesama pelaku usaha jasa keuangan). Para pelaku usaha jasa keuangan tetap memiliki keterbukaan atau kebebasan untuk memilih prosedur dan forum untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka.

Bagaimanapun, kehadiran LAPS tersebut telah membawa aspek positif dalam perlindungan terhadap konsumen di sektor jasa keuangan dengan harapan terciptanya hubungan yang kondusif antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Pada akhirnya, kondisi tersebut dapat meningkatkan kinerja sektor jasa keuangan dalam mendukung pembangunan sektor ekonomi di Indonesia.

## **E. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara penyelesaian melalui LAPS di sektor jasa keuangan masing-masing atau melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahap kedua (penyelesaian secara eksternal), penggunaan LAPS masih tetap merupakan suatu pilihan selain dari penyelesaian melalui pengadilan.
- b. Sebagai realisasi dari ketentuan POJK No. 1/2014, maka terdapat 6 (enam) LAPS, yaitu: BMAAI yang memiliki tugas di sektor jasa perasuransian; BAPMI yang memiliki tugas di sektor pasar modal; BMDP yang memiliki tugas di sektor dana pensiun; LAPSPI yang memiliki tugas di sektor perbankan; BAMPPI yang bertugas di sektor penjaminan; serta BMPPI yang bertugas di sektor pembiayaan dan pegadaian. Setiap lembaga memiliki tugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan lembaga/pelaku usaha jasa keuangan yang wajib dilaksanakan dengan prinsip-prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, serta efektivitas sehingga tercipta penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

### **2. Saran**

- a. Apabila masing-masing LAPS telah secara penuh aktif dapat menjalankan tugasnya, konsumen dan lembaga jasa keuangan perlu memperhatikan juga mengenai kesepakatan pemilihan forum LAPS beserta pilihan prosedurnya sendiri untuk menyelesaikan sengketa di antara konsumen dan lembaga jasa keuangan sehingga terdapat kepastian dan kejelasan. Hubungan hukum antara konsumen dan lembaga jasa keuangan umumnya diawali dengan perjanjian atau kontrak di antara mereka. Apabila memang forum LAPS ini akan menjadi media yang digunakan secara maksimal dalam sektor jasa keuangan, maka perlu diakomodasi dalam standar perjanjian atau kontrak dengan konsumen dengan pencantuman forum penyelesaian sengketa beserta prosedurnya.
- b. Sebagai suatu lembaga penyelesaian sengketa, LAPS wajib memiliki suatu hukum acara (prosedur) sendiri sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang perlu disusun secara tegas, sistematis, jelas, dan memenuhi prinsip-prinsip sebagai-mana diwajibkan, antara lain: prinsip aksesibilitas, independensi,

keadilan, efisiensi, serta efektivitas. Penting untuk dapat diperhatikan bahwa putusan LAPS tersebut final dan mengikat serta mudah dieksekusi sehingga benar-benar dirasakan manfaatnya oleh para pihak. Untuk dapat menjaga standarisasi penanganan penyelesaian sengketa, maka sebaiknya terdapat pedoman atau bahkan keseragaman standar prosedur yang diatur oleh OJK untuk dapat menjaga kualitas kelembagaan LAPS sendiri sebagai forum penyelesaian sengketa yang menyediakan layanan yang sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

## Daftar Pustaka

### Buku

- An An Chandrawulan (et.al) (eds), *Kompilasi Hukum Bisnis: dalam rangka Purnabakti Prof. Dr. H. Man Sastrawidjaja, S.H., S.U.*, Penerbit CV Keni bekerja sama dengan Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung, 2012.
- Campbell, Henry Black, *Black's Law Dictionary*, Revised Fourth Edition, West Publishing Co., Minnesota, 1969.
- Edi As'adi, *Hukum Acara Perdata dalam Perspektif Mediasi (ADR) di Indonesia*, Cetakan Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.
- Idris (et.al) (eds), *Penemuan Hukum Nasional dan Internasional: dalam rangka Purnabakti Prof. Dr. Yudha Bhakti, S.H., M.H.*, Penerbit Fikahati Aneska bekerja sama dengan Bagian Hukum Internasional Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung, 2012.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Cetakan VIII, CV Mandar Maju, Bandung, 1997.
- Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit PT Sinar Grafika, Jakarta, 2014.
- Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata*, Edisi Kelima, Cetakan Pertama, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1998.
- Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1, Penerbit Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2015.

### Dokumen Lain

- Otoritas Jasa Keuangan-Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, "LAPS Sebagai Salah Satu Alternatif Penyelesaian Pengaduan Konsumen", disampaikan pada Pembahasan Finalisasi Internal Dispute Resolution (IDR), Bandung, 11 November 2015.

Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan Keputusan OJK Nomor KEP-01/D.07/2016 tanggal 21 Januari 2016.

**Dokumen Hukum**

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.