

PENETAPAN LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA DI LUAR PENGADILAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

Riri Lastiar Situmorang

¹Mahasiswa Jurusan Magister Ilmu Hukum, Universitas Tarumanegara
Email: ririlastiar.situmorang@gmail.com

ABSTRACT

The Financial Services Authority (OJK) is an independent institution which has function, duties, and authorities to regulate, supervise activities in the financial services and protect the financial services sector. For the Consumers and public protection, OJK take necessary actions including making a policy for complaint mechanism in the financial services sector, which is the parties must go through the internal dispute resolution (IDR). If the complaint is not resolved, the settlement can be continued through external dispute resolution (EDR). Based on OJK regulations, dispute handling in EDR through court or out-of-court. OJK then issued POJK No 61/POJK.07/2021 concerning Alternative Institutions for Settlement of Financial Services Sector Disputes (POJK LAPS SJK). POJK LAPS SJK regulates out-of-court dispute resolution or alternative dispute resolution in financial services can only carried out by 1 (one) LAPS, namely LAPS SJK that get approval from OJK. This study aims to determine the authority of OJK in limiting the selection of dispute resolution forums and the validity of the POJK LAPS SJK. The research was conducted using normative research methods by collecting materials through library studies. Based on the research results, OJK has the authority to regulate matters relating to consumer protection including dispute resolution mechanisms and establish LAPS that can handle consumer disputes in the financial services sector.

Keywords: *Financial Services Authority, Consumer Protection, and Alternative Dispute Resolution for Financial Services Sector*

ABSTRAK

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang memiliki tugas, fungsi dan kewenangan untuk mengatur, mengawasi dan melindungi sektor jasa keuangan. Demi mewujudkan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, OJK menetapkan kebijakan penyelesaian sengketa yang harus melalui tahapan *internal dispute resolution* (IDR) terlebih dahulu. Apabila tidak tercapai kesepakatan pada IDR, dapat dilanjutkan penyelesaiannya melalui *eksternal dispute resolution* (EDR). Berdasarkan Peraturan OJK penyelesaian melalui EDR adalah penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. POJK Nomor 61/POJK.07/2021 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan mengatur penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk sektor jasa keuangan hanya dapat dilakukan oleh 1 (satu) LAPS yaitu LAPS SJK yang mendapat persetujuan OJK. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pertimbangan dan kewenangan OJK dalam membatasi pemilihan forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan termasuk validitas dari POJK LAPS SJK. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian normatif dengan metode pengumpulan bahan melalui studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, OJK berwenang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen termasuk mekanisme penyelesaian sengketa dengan menetapkan LAPS yang dapat menangani sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Kata kunci: Otoritas Jasa Keuangan, Perlindungan Konsumen, dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri jasa keuangan merupakan sektor yang memiliki keterkaitan erat dengan aspek kehidupan masyarakat, misalnya dalam pemanfaatan layanan perbankan untuk transaksi bisnis atau transaksi sederhana yang dilakukan oleh Konsumen untuk membayar atau membeli sesuatu, layanan pembiayaan untuk membeli kendaraan bermotor, pembelian produk asuransi kesehatan, investasi melalui saham-saham di pasar modal dan lainnya. Layanan ataupun produk yang diberikan oleh Lembaga Jasa Keuangan (LJK) tersebut harus dilaksanakan dengan menjadikan aspek perlindungan konsumen sebagai salah satu prinsip-prinsip yang diterapkan dalam

melakukan bisnisnya. Hal ini tidak terlepas dari prinsip sektor jasa keuangan (SJK) yaitu prinsip *trust* (kepercayaan).

Trust atau kepercayaan Konsumen dan masyarakat berperan penting untuk mewujudkan sektor jasa keuangan yang dapat tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Kepercayaan Konsumen tersebut diwujudkan dengan menerapkan prinsip-prinsip perlindungan Konsumen baik dari awal proses *design* produk, produk *launching*, pemasaran produk, *services after sale*, dan penyelesaian pengaduan atau sengketa yang timbul. Secara sederhana, *life cycle product* pada sektor jasa keuangan tersebut merupakan serangkaian proses yang tidak dapat dipisah-pisahkan dari tanggung jawab LJK khususnya Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) atas produk atau layanannya.

Sektor jasa keuangan tentu membutuhkan adanya pihak yang mengatur dan mengawasi jalannya proses bisnis yang saat ini tugas dimaksud dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK sebagai lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Adapun tujuan dibentuknya OJK agar SJK tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

OJK dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk mewujudkan perlindungan Konsumen melakukan berbagai upaya baik secara preventif maupun kuratif untuk dapat mencapai 2 (dua) tujuan utama yaitu pertama, *market confidence* yaitu dengan meningkatkan kepercayaan investor dan Konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha SJK; dan kedua, *level playing field* yang sama dengan memberikan peluang dan kesempatan bagi PUJK secara adil, efisien dan transparan. Di sisi lain Konsumen juga harus memiliki pemahaman atas hak dan kewajiban dalam bertransaksi dengan PUJK. Pemahaman tersebut diantaranya mengenai karakteristik produk atau layanan yang dimanfaatkan dan risiko yang kemungkinan dihadapi oleh Konsumen. Oleh karena itu, OJK menerbitkan berbagai peraturan dalam bentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (Peraturan OJK) maupun peraturan dibawahnya sebagai petunjuk teknis untuk melindungi Konsumen. Selain itu OJK melaksanakan pengawasan terkait *conduct* dari PUJK termasuk mendorong terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mendapat persetujuan OJK dan mengeluarkan berbagai kebijakan lainnya untuk melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

OJK berdasarkan Pasal 29 UU OJK diberikan kewenangan yang salah satunya adalah menyiapkan perangkat memadai dalam memberikan pelayanan pengaduan, membuat mekanisme pengaduan termasuk cara penanganan pengaduan Konsumen, dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen. Berdasarkan kewenangan itu, OJK kemudian menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dengan 2 (dua) tahapan yaitu tahap pertama melalui *Internal Dispute Resolution* (IDR), dan tahap kedua melalui *External Dispute Resolution* (EDR). Mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan ini diatur lebih lanjut dalam POJK Nomor 31 /POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan (POJK Layanan Konsumen). Adapun tahap IDR merupakan tahapan dimana penyelesaian sengketa Konsumen wajib diupayakan penyelesaiannya terlebih dahulu dengan PUJK misalnya bank, perusahaan asuransi atau lainnya untuk menyelesaikan pengaduannya yang hasilnya dapat berupa kesepakatan maupun tidak adanya kesepakatan. Apabila pada tahapan IDR, para pihak tidak mencapai kesepakatan penyelesaian, maka Konsumen dapat mengupayakan penyelesaian sengketa tersebut melalui EDR yaitu pengadilan atau di luar pengadilan melalui LAPS SJK yang mendapat persetujuan OJK.

LAPS SJK merupakan lembaga penyelesaian sengketa yang dibentuk oleh seluruh asosiasi dan *Self-Regulatory Organization* (SRO) sebagai perwakilan PUJK. Sebelum terbentuk LAPS SJK, masing-masing sektor memiliki LAPS yang wajib masuk dalam Daftar LAPS OJK berdasarkan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS). Adapun LAPS tersebut memiliki tugas dan fungsi yang sama dengan LAPS SJK namun penyelesaian sengketanya terbatas pada sektor dari LAPS dimaksud. Keenam LAPS itu yaitu Badan Arbitrase dan Mediasi Indonesia (BMAI) untuk sektor perasuransian, sektor pasar modal yaitu Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), sektor dana pensiun yaitu Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), sektor perbankan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), sektor penjaminan yaitu Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPPI) dan terakhir Badan Mediasi Pembiayaan, Pergadaian, dan Ventura Indonesia (BMPPVI) untuk sektor pembiayaan, pegadaian dan ventura.

Inisiasi untuk membentuk 1 (satu) LAPS untuk SJK dilatarbelakangi tujuan OJK untuk memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa yang salah satunya dengan menggunakan LAPS dan mempermudah akses para pihak terhadap layanan LAPS khususnya Konsumen, Untuk mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan peningkatan kapasitas kelembagaan LAPS dan memperkuat landasan hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LAPS di sektor jasa keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Hal tersebut penting dikarenakan pada kenyataannya masih banyak Konsumen yang masih belum mengenal keberadaan LAPS ataupun belum familiar dengan proses penyelesaian di luar pengadilan. Memperhatikan kebutuhan tersebut dan pentingnya memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa dalam rangka perlindungan konsumen, LAPS SJK dibentuk sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terintegrasi yang mampu menyelesaikan seluruh sengketa Konsumen sektor jasa keuangan baik konvensional maupun Syariah untuk sektor perbankan, pasar modal, dana pensiun, asuransi, pembiayaan, penjaminan, pergadaian, modal ventura, *fintech* dan lainnya.

OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS SJK) sebagai dasar hukum LAPS SJK. Pada Pasal 6 POJK LAPS disebutkan secara tegas bahwa penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan untuk seluruh PUJK dilakukan oleh 1 (satu) LAPS di sektor jasa keuangan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa LAPS SJK merupakan satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa Konsumen dengan PUJK untuk SJK yang mendapatkan persetujuan OJK. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai penetapan LAPS SJK sebagai satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk sengketa Konsumen sektor jasa keuangan oleh OJK.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, adapun permasalahan dirumuskan sebagai berikut mengapa OJK menetapkan POJK LAPS SJK yang mengatur terkait LAPS SJK sebagai satu-satunya forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk sengketa Konsumen dan PUJK.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Adapun penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder (Soerjono Soekanto, Sri Mamudji). Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer yaitu undang-undang, Peraturan OJK dan peraturan lainnya dan hukum sekunder yaitu buku, jurnal penelitian dan lainnya. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual dengan analisis secara deduktif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

OJK merupakan lembaga yang dibentuk untuk mengatur, mengawasi dan melindungi sektor jasa keuangan. Kewenangan OJK terkait upaya perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 28 sampai dengan Pasal 31 UU OJK yang berwenang untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat (Pasal 28 UU OJK), melakukan pelayanan pengaduan Konsumen (Pasal 29 UU OJK), melakukan pembelaan hukum (Pasal 30 UU OJK) dan menetapkan peraturan terkait perlindungan Konsumen dan masyarakat (Pasal 31 UU OJK).

Kewenangan yang dimiliki oleh OJK dalam rangka melindungi Konsumen yaitu menetapkan mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan, memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen dan kewenangan untuk membuat peraturan lebih lanjut dalam rangka perlindungan konsumen. Hal tersebut mendorong OJK untuk menetapkan kebijakan terkait mekanisme penyelesaian sengketa Konsumen di sektor jasa keuangan, yaitu dengan mekanisme penyelesaian sengketa dengan 2 (dua) tahapan yaitu tahap pertama melalui *Internal Dispute Resolution* (IDR) yaitu sengketa diselesaikan terlebih dahulu oleh PUJK, dan tahap kedua melalui *External Dispute Resolution* (EDR) apabila upaya pada IDR tidak mencapai kesepakatan atau Konsumen tidak merasa puas dengan jawaban PUJK.

Penyelesaian sengketa melalui IDR merupakan proses penyelesaian secara internal antara PUJK dan konsumennya. Proses IDR dapat dikatakan bersifat krusial sebagai garda untuk menyelesaikan pengaduan agar tidak berujung pada sengketa, karena banyak pengaduan Konsumen yang muncul dikarenakan kurangnya pemahaman konsumen terhadap produk dan/atau layanan yang dimanfaatkan Konsumen atau permintaan penjelasan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Hal inilah yang mendorong OJK melalui POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen (POJK Perlindungan Konsumen) dan POJK Layanan Konsumen mewajibkan adanya unit khusus yang menangani pengaduan Konsumen pada PUJK.

Apabila penyelesaian sengketa melalui IDR tidak selesai, barulah dilanjutkan pada proses EDR. Pada peraturan OJK mengenai perlindungan konsumen, proses penyelesaian sengketa pada tahapan EDR dapat melalui pengadilan atau di luar pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, LAPS adalah lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk sektor jasa keuangan. LAPS yang dapat menangani sengketa Konsumen di sektor jasa keuangan adalah LAPS yang mendapat persetujuan OJK berdasarkan POJK LAPS SJK.

Sebelum membahas lebih jauh, maka perlu untuk diketahui definisi dari sengketa konsumen berdasarkan POJK Layanan Konsumen yang pada intinya adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses IDR dan terdapat kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan langsung dikarenakan PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati oleh konsumen dan PUJK. Dapat dipahami bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang diakibatkan tidak dilaksanakan atau tidak terpenuhinya prestasi oleh PUJK yang tertuang dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati. Dengan demikian, sengketa Konsumen disini ruang lingkupnya lebih kepada wanprestasi (*break of contract*), walaupun tidak menutup kemungkinan didasarkan pada perbuatan melawan hukum.

Sebagaimana diketahui, bahwa penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase atau mediasi adalah sengketa yang bersifat keperdataan di bidang perdagangan, dan sengketa tersebut dapat diupayakan perdamaian sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU Arbitrase dan APS). Dengan demikian sengketa yang dapat ditangani oleh LAPS SJK yang merupakan lembaga penyelesaian di luar pengadilan adalah sengketa yang berkaitan dengan perjanjian dan/atau transaksi yang bukan merupakan tindak pidana dan telah melalui proses IDR sesuai dengan yang diatur oleh OJK. Layanan

penyelesaian sengketa di LAPS SJK yang telah mendapat persetujuan OJK saat ini ada 3 (tiga) yaitu pendapat mengikat, mediasi dan arbitrase.

Berdasarkan Pasal 6 POJK LAPS SJK yang mengatur secara tegas bahwa hanya ada 1 (satu) LAPS di sektor jasa keuangan yaitu LAPS yang mendapatkan persetujuan dari OJK. OJK melalui Surat Keputusan Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen nomor KEP-3/D.07/2020 tanggal 29 Desember tahun 2020 sebagaimana yang diatur dalam POJK LAPS SJK telah menetapkan persetujuan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Sehingga dapat dipahami bahwa lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa Konsumen di sektor jasa keuangan di luar pengadilan hanya LAPS SJK. Adapun LAPS SJK mulai resmi menjalankan operasionalnya pada tanggal 1 Januari 2021.

Pembentukan LAPS SJK, merupakan *long term project* dari Roadmap Penguatan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan 2018-2022 (Roadmap LAPS 2018-2022). Adapun misi roadmap dimaksud adalah terselenggaranya layanan penyelesaian sengketa Konsumen di sektor jasa keuangan Indonesia yang kredibel, dengan visi yaitu

- a. mewujudkan LAPS di sektor jasa keuangan yang aksesibel, independen, adil, efektif dan efisien, yang dipercaya oleh masyarakat, Konsumen, dan PUJK; dan
- b. pembentukan LAPS yang terintegrasi di sektor jasa keuangan.

Setelah terbit Roadmap LAPS 2018-2022, seluruh perwakilan dari asosiasi dan SRO mulai mempersiapkan pendirian LAPS yang Terintegrasi. Pada waktu yang bersamaan, Otoritas Jasa Keuangan juga sedang menyusun POJK LAPS SJK.

Kewenangan OJK dalam Menetapkan Lembaga Penyelesaian Sengketa

Sebagaimana diketahui, Indonesia merupakan negara hukum. Hal ini membawa konsekuensi logis bahwa badan/lembaga negara termasuk OJK dalam melaksanakan kewenangannya harus memperhatikan prinsip negara hukum. Adapun salah satu prinsip tersebut yaitu keabsahan pemerintah (asas legalitas) atau dikenal dengan *het beginsel van wetmatigheid van bestuur* (Dr. Ridwan HR, hlm 91). H.D Stout yang mengutip pendapat dari Vershey mengungkapkan keabsahan pemerintah dilihat dari 3 (tiga) aspek yaitu aspek negatif (*het negatieve aspect*) dimana tindakan pemerintah tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, aspek formal positif (*het formeel-positieve aspect*) dimana pemerintah memiliki kewenangan apabila diberikan atau berdasarkan undang-undang dan aspek materiil positif (*het materieel positieve aspect*) yaitu undang-undang memiliki pengaturan terkait kewenangan tersebut (Dr. Ridwan HR, hlm. 91-92). Ketiga aspek berdasarkan pendapat H.D Stout dimaksudkan untuk mempertegas kewenangan yang dilaksanakan harus memiliki dasar perundang-undangan dan juga bahwa kewenangan itu isinya ditentukan normanya oleh undang-undang (Dr. Ridwan HR, hlm. 92).

OJK berdasarkan kewenangannya yang tertuang dalam Pasal 28 sampai dengan Pasal 31 UU OJK berwenang untuk mengatur mengenai mekanisme penanganan pengaduan dan melakukan fasilitasi dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan, menetapkan kebijakan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk dalam hal pemberian persetujuan kepada lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu LAPS SJK. Kewenangan OJK dimaksud adalah kewenangan sebagaimana diatur dalam UU OJK yaitu sebagai otoritas dengan tugas, fungsi dan wewenang untuk mengatur, melindungi dan mengawasi sektor jasa keuangan. OJK juga memberikan dasar hukum dalam terkait kebijakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan oleh LAPS SJK dengan menerbitkan peraturan OJK yaitu POJK Perlindungan Konsumen, POJK Layanan Konsumen dan POJK LAPS SJK. Hal tersebut juga didasarkan atas kewenangan OJK sebagaimana diatur dalam Pasal 31 UU OJK.

Selain itu, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan menunjuk lembaga tertentu untuk sengketa konsumen juga telah diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menyebutkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Walaupun di dalam UU Perlindungan Konsumen terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa Konsumen, namun dalam UU Perlindungan Konsumen tidak terdapat adanya pembatasan bahwa hanya BPSK yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa Konsumen.

Prinsip dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah lainnya sebagaimana diatur dalam UU Arbitrase dan APS. Selain itu, ruang lingkup dari pengaturan OJK mengenai perlindungan Konsumen dengan UU Perlindungan Konsumen ini juga berbeda jika melakukan penelaahan lebih mendalam pada definisi Konsumen. Definisi konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen dengan definisi Konsumen dalam UU OJK memiliki pengertian yang tidak sama. Konsumen pada UU Perlindungan Konsumen terbatas pada konsumen akhir, sedangkan Konsumen pada UU OJK meliputi Konsumen antara dan akhir.

Selain itu, penggunaan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mendapatkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan juga diatur dalam beberapa undang-undang sektoral di sektor jasa keuangan yaitu Pasal 54 ayat (3) dan (5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (UU Perasuransian) dan Pasal 54 ayat (2) jo. Pasal 55 ayat (3) dan (4) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penjaminan (UU Penjaminan).

Di sisi lain, salah satu ukuran untuk melihat validitas dari suatu aturan hukum, menurut Alf Ross adalah apakah peraturan tersebut akan dapat diterapkan terhadap kasus/fakta konkret di masa depan (Munir Fuady, hlm.104). Melihat dari aspek ini, keberadaan LAPS SJK yang dibentuk oleh PUJK di sektor jasa keuangan dalam hal ini diwakili oleh seluruh asosiasi di sektor jasa keuangan dan SRO maka kehadiran LAPS SJK bukan hanya *regulatory driven* melainkan juga *market driven*. Hal ini tidak dapat dipungkiri, karena memang sektor jasa keuangan merupakan sektor yang memiliki karakteristik khusus sehingga dalam penyelesaian sengketa harus dilakukan oleh sumber daya manusia yang paham bisnis proses di sektor jasa keuangan dan juga memperhatikan jangka waktu penyelesaian sengketa yang terukur.

Penerapan POJK LAPS SJK juga dapat ditinjau dari pemanfaatan LAPS SJK oleh konsumen sektor jasa keuangan. Berdasarkan data yang di *publish* oleh LAPS SJK pada websitenya, dapat dilihat bahwa terhitung dari 1 Januari 2021 s.d. 25 Juni 2021 telah terdapat 490 permohonan sengketa yang masuk ke LAPS SJK. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan LAPS SJK dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan industri jasa keuangan. Dengan demikian, maka persyaratan adanya unsur timbal balik antara legalitas terbitnya POJK LAPS SJK dan pemanfaatan di masyarakat dapat menjadi indikasi bahwa pengaturan terkait penentuan LAPS SJK sebagai satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa Konsumen di luar pengadilan valid dan efektif. Sebagaimana Hans Kelsen berpendapat suatu kaidah hukum efektif apabila kaidah hukum tersebut dapat diterapkan dan dapat diterima oleh masyarakat. (Munir Fuady, hlm.82).

Lahirnya POJK LAPS SJK menurut pandangan penulis merupakan salah satu bentuk perwujudan *law as a tool of social engineering* sebagaimana dikemukakan oleh Roscoe Pound. Indonesia merupakan negara yang mana peraturan perundang-undangan lebih memiliki peran menjadi sarana dalam melakukan pembaharuan (Lili Rasjidi, hlm 78 s.d. 79). Hukum merupakan salah satu alat kontrol sosial, dengan adanya POJK LAPS SJK dapat disimpulkan bahwa OJK sedang mendorong agar Konsumen di sektor jasa keuangan dalam menyelesaikan sengketa untuk memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

LAPS SJK sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Keberadaan LAPS SJK merupakan salah satu upaya OJK untuk meningkatkan perlindungan Konsumen dengan memberikan rasa aman dan kemudahan dalam mengakses lembaga penyelesaian sengketa. LAPS SJK memiliki layanan penyelesaian sengketa yaitu pendapat mengikat, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan mampu menjawab kebutuhan para pelaku bisnis dalam hal ini PUJK dalam menyelesaikan sengketa yaitu kerahasiaan materi sengketa yang terjamin, para pihak memiliki hak menentukan arbiter atau mediator termasuk tempat berlangsungnya proses beracara serta materi hukumnya, diselesaikan oleh pihak yang ahli dalam bidangnya, prosedur penyelesaian sengketa yang sederhana dan cepat serta putusan penyelesaian sengketa yang mengikat (*final and binding*) (Eman Suparman).

Sebagaimana diuraikan, bahwa LAPS SJK merupakan lembaga yang mendapat persetujuan OJK untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan. Adapun persyaratan untuk mendapat persetujuan OJK diatur dalam Pasal 8 POJK LAPS SJK diantaranya adalah didirikan oleh PUJK yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor jasa keuangan dan SRO, mempunyai paling sedikit 2 (dua) layanan penyelesaian sengketa, peraturan yang materinya diatur dalam POJK LAPS SJK dan lainnya. LAPS SJK yang mendapat persetujuan dari OJK ini berdasarkan POJK LAPS SJK, maka LAPS SJK wajib untuk memenuhi ketentuan dan kewajiban sebagaimana diatur dalam POJK LAPS SJK.

OJK juga melaksanakan pengawasan terhadap LAPS SJK yang tidak terbatas pada kewajiban pemenuhan prinsip-prinsip LAPS SJK, kewajiban penyampaian pelaporan, pelaksanaan kepengurusan dan pengawasan melainkan terhadap kewajiban yang diatur dalam POJK LAPS SJK. Apabila kewajiban-kewajiban tersebut tidak terpenuhi, maka berdasarkan POJK LAPS SJK dapat mengenakan sanksi administrasi kepada LAPS SJK sebagaimana diatur dalam Pasal 39 ayat (1) jo. Pasal 41 POJK LAPS SJK yaitu peringatan tertulis, meminta untuk mengganti Pengurus dan/atau Pengawas, pengenaan denda, pembatasan kegiatan usaha; dan/atau pembekuan kegiatan usaha. Pemberian persetujuan kepada LAPS SJK berjalan beriringan dengan pengawasan OJK terhadap LAPS SJK. Namun perlu diketahui bahwa pengawasan yang dilakukan oleh OJK tidak mengurangi independensi dari LAPS SJK, karena Otoritas Jasa Keuangan tidak menilai hasil kesepakatan dan/atau putusan yang ada di LAPS SJK, selama tidak terdapat pengaduan adanya indikasi pelanggaran atau pidana.

Adapun salah satu kelebihan dari LAPS SJK adalah LAPS SJK memiliki layanan probono atau gratis untuk sengketa yang masuk dalam kategori *small claim and ritel* untuk layanan mediasi LAPS SJK. Nilai sengketa yang masuk dalam *small claim* ini berbeda-beda sesuai dengan sektor masing-masing sebagai berikut:

- a. sampai dengan Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) untuk sengketa sektor pembiayaan, pergadaian dan financial *technology*;
- b. sampai dengan Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk sengketa sektor perbankan, pasar modal, persuransian untuk klaim asuransi jiwa, modal ventura, dan penjaminan kredit;
- c. sampai dengan Rp750.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah) untuk sengketa sektor perasuransian untuk klaim asuransi umum.

Besarnya nilai sengketa dalam kategori *small claim* tersebut diatur dalam peraturan internal LAPS SJK. Layanan *small claim and ritel* ini dapat dikatakan sebagai salah satu *recycling program* yang diberikan oleh LAPS SJK kepada sektor jasa keuangan. Adapun sumber dana untuk operasionalisasi dari LAPS SJK berasal dari iuran keanggotaan PUJK (PUJK wajib menjadi anggota LAPS SJK), *fee* layanan penyelesaian sengketa yang komersil. Selain itu, POJK LAPS SJK juga mengatur bahwa LAPS SJK dapat menerima hibah dan bantuan lain yang tidak mengikat. Batasan terhadap dana operasional LAPS SJK diluar iuran adalah tidak bertentangan dengan anggaran dasar dan/atau peraturan perundang-undangan.

Keberadaan LAPS diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi Konsumen untuk mengakses layanan penyelesaian sengketa dan mampu menjadi lembaga yang kredibel dan dipercaya oleh Konsumen dan PUJK. Mempertimbangkan tujuan dari pembentukan LAPS SJK tersebut dan juga berdasarkan POJK LAPS SJK, LAPS SJK wajib memenuhi prinsip-prinsip sebagaimana diatur dalam POJK LAPS SJK yaitu prinsip independensi, aksesibilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi. Selain itu, kedudukan posisi tawar konsumen tidak sama atau lebih lemah dibandingkan PUJK. Oleh karena itu, negara perlu hadir dengan memberikan perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat dengan mewujudkan keberpihakan tersebut melalui instrumen hukum dan penyediaan perangkat-perangkat yang dapat mendukung pelaksanaannya.

Pengaturan terkait penggunaan LAPS SJK sebagai satu-satunya forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk sektor jasa keuangan pada dasarnya tidak menutup hak Konsumen apabila ingin memilih forum/lembaga penyelesaian sengketa lain. Otoritas Jasa Keuangan pada dasarnya hanya memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi PUJK atau industri jasa keuangan. Apalagi prinsip penyelesaian sengketa untuk perkara perdata haruslah berdasarkan kesepakatan para pihak. Namun demikian, pengaturan terkait LAPS SJK dalam berbagai peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait perlindungan Konsumen bertujuan agar PUJK dalam melaksanakan kewajibannya dalam rangka perlindungan Konsumen yang salah satunya adalah penyelesaian sengketa yang sederhana, berbiaya terjangkau dan cepat dengan menjelaskan keberadaan LAPS SJK sebagai forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk sektor jasa keuangan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

OJK memiliki kewenangan untuk mengatur, mengawasi dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Kewenangan OJK dalam melindungi Konsumen termasuk dalam memberikan persetujuan terhadap lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa sektor jasa keuangan sebagai bentuk pelaksanaan tugas OJK dalam Pasal 29 UU OJK. Penetapan tersebut sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 31 UU OJK dilakukan dengan menerbitkan peraturan yaitu POJK LAPS SJK. Hal tersebut sesuai dengan tujuan untuk melindungi konsumen karena perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada pemanfaatan produk dan/atau layanan namun juga sampai dengan pasca jual yaitu penyelesaian sengketa. Hal tersebut lah yang kemudian mendorong asosiasi dan SRO untuk membentuk LAPS SJK sebagaimana diamanatkan dalam POJK LAPS SJK. Keberadaan LAPS SJK diharapkan mampu menciptakan layanan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang kredibel dan terpercaya sehingga mampu menjawab tantangan dan perkembangan produk dan jasa di sektor keuangan yang berjalan beriringan dengan perlindungan konsumen.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, terdapat beberapa saran/rekomendasi sebagai berikut:

1. Asosiasi sektor jasa keuangan, SRO, PUJK dan OJK perlu untuk melaksanakan berbagai kegiatan secara berkesinambungan untuk meningkatkan *awareness* dari masyarakat dan konsumen terkait keberadaan LAPS SJK.
2. Keberadaan LAPS SJK perlu diperkuat dengan memberikan pengaturan pada level undang-undang.

REFERENSI

- Fuady, Munir. (2020). Teori-Teori Besar (*Grand Theory*) dalam Hukum. Kencana, Jakarta.
HR, Ridwan. (2020). Hukum Administrasi Negara (edisi revisi). Rajawali Pers, Depok.

- Otoritas Jasa Keuangan, (2018), Roadmap Penguatan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui LAPS di Sektor Jasa Keuangan (2018-2022), Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118;
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 151.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 123.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 290.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. (2019). Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. Rajawali Pers, Depok.
- Suparman, Eman. (2012). "Penyelesaian Sengketa Dalam Hukum Bisnis". Kompilasi Hukum Bisnis dalam Rangka Purna Bakti Prof. Dr. H. Man Sastrawidjaja., hlm. 45 – 53.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternati Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 74.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111. www.lapssjk.id

(halaman kosong)