

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN PERBANKAN

by Sri Handayani

Submission date: 05-Apr-2023 03:10PM (UTC+0700)

Submission ID: 2056441559

File name: Cek_Turnitin_Book_Chapter_Perlindungan_Konsumen_2022.docx (119.21K)

Word count: 5980

Character count: 41000



Hukum Perlindungan Konsumen

Perkembangan Hukum Perlindungan
Konsumen di Indonesia

EDITOR

Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum
Dr. Hj. Annalisa Yahanan, S.H., M.Hum
Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.

Persembahan Dalam Rangka Purnabakti
Arfianna Novera, SH, MHum

Book Chapter

**HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN:
Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen
di Indonesia**

2

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana

(4)

Book Chapter

**HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN:
Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen
di Indonesia**

7 Editor

Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum

Dr. Hj. Annalisa Y, S.H., M.Hum

Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.



Book Chapter

**HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN:
Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen
di Indonesia**

7 Editor

Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum

Dr. Hj. Annalisa Y, S.H., M.Hum

Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.



4

UPT. Penerbit dan Percetakan

Universitas Sriwijaya

Kampus Unsri Palembang

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang, 30139

Telpon 0711-360969

Email ; unsri.press@yahoo.com | penerbitunsri@gmail.com

Website : www.unsri.unsripress.ac.id

Anggota APPTI No.026/KTA/APPTI/X/2015

Anggota IKAPI No.001/SMS/2009

Palembang : Unsri Press 2022

Setting & Layout Isi : Mardani, S.Kom

Edisi Pertama, Oktober 2022

4

viii + 437 halaman : 23,5 x 15,5 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanik, termasuk memfotokopi, merekam atau dengan menggunakan sistem penyimpanan lainnya, tanpa seizin tertulis dari penerbit

Hak Terbit Pada Unsri Press

ISBN : 9-786-233-990-912

PENGANTAR EDITOR

Buku dengan judul *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, merupakan kumpulan tulisan berjumlah 22 Judul dari para sejawat akademisi hukum sebagai persembahan dalam rangka purnabakti Ibu Arfianna Novera, S.H., M.Hum yang telah memberikan dedikasi tertinggi selama 34 tahun dalam pengabdianya di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Buku ini disusun dalam rangka memfasilitasi berbagai pemikiran hukum dan perkembangan ilmu hukum khususnya hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Pembahasan dalam buku ini berisi dari berbagai aspek disiplin ilmu hukum terkait dengan hukum perlindungan konsumen, seperti legalitas perlindungan konsumen di Indonesia; problematika konsumen dan pelaku usaha; peran negara dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen; perlindungan hukum bagi konsumen Hak Kekayaan Intelektual, pangan, obat, makanan, Perumahan, perbankan, lembaga pembiayaan, pemanfaat teknologi digital dan sebagainya. Diharapkan karya ilmiah ini dapat menjadi referensi bagi akademisi, mahasiswa, praktisi dan para pembaca dalam rangka memajukan perkembangan hukum perdata di Indonesia, khususnya ranah Hukum Perlindungan Konsumen.

Sekalung ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dekan dan jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya atas fasilitas dan bantuan yang telah diberikan sehingga penulisan *Book Chapter* ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Ucapan terima kasih juga kepada rekan sejawat dan kolega sebagai kontributor dalam mewujudkan terbitnya buku ini. Tiada gading yang tak retak, kritik dan saran yang membangun kami harapkan dari para pembaca. Semoga buku yang sederhana ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

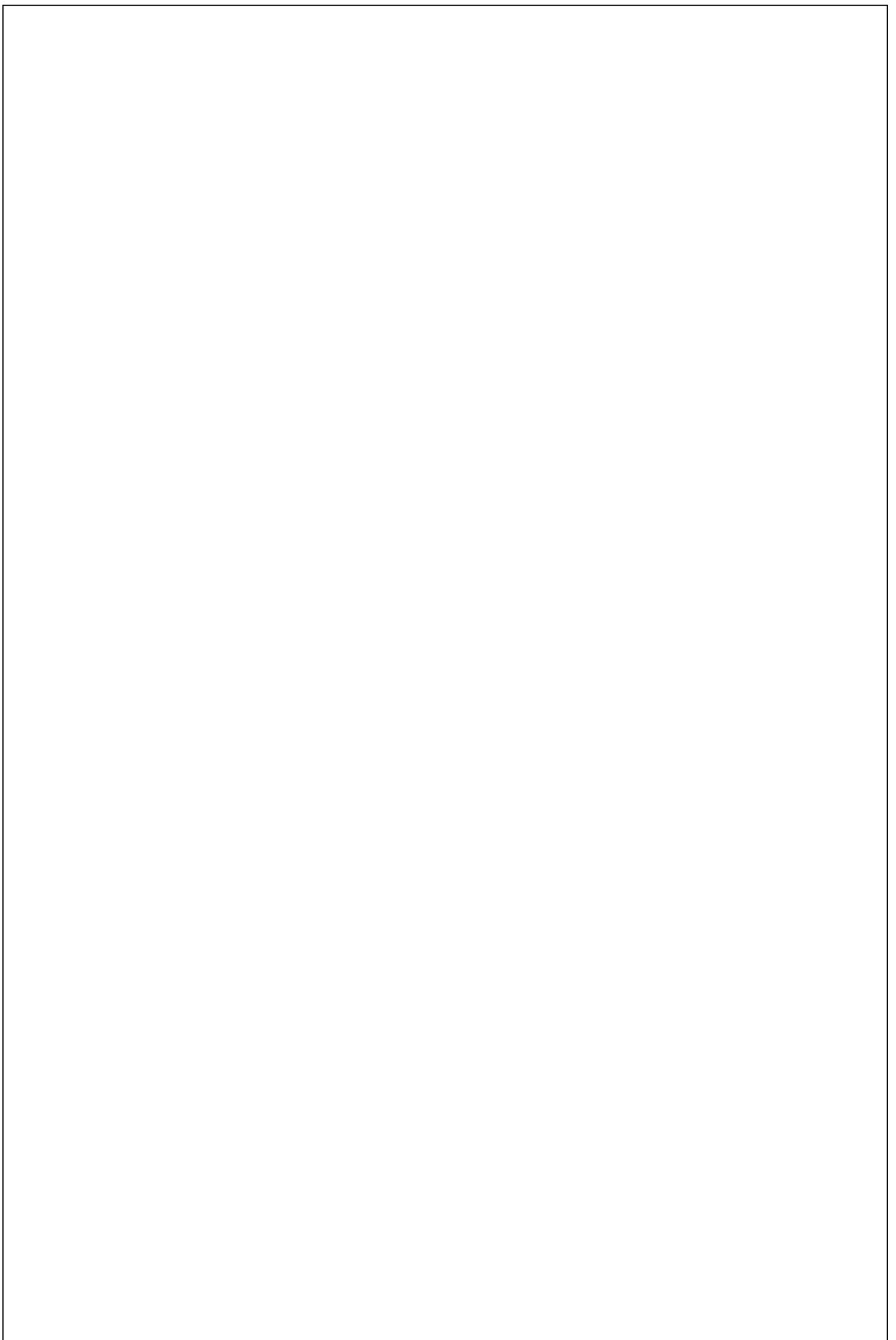
Tim Editor,
Oktober 2022

DAFTAR ISI

Pengantar Editor.....	i
Daftar Isi	vi
Implementasi Pemberian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berbasis <i>Access To Justice</i> <i>Febrian, Suci Flambonita, Putu Samawati</i>	1
<i>Alternative Dispute Resolution</i> Dalam Sengketa Bisnis Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen <i>Muhammad Syahri Ramadhan; Yunial Laily Mutiari; Muhammad Syaifuddin</i>	17
Label Pangan Menyesatkan Konsumen: Perspektif Perlindungan Konsumen Berbasis Putusan Pengadilan <i>Annalisa Yahanan</i>	43
Regulasi dan Implementasi Jaminan Produk Halal Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen <i>Muhammad Arifin</i>	61
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Perbankan <i>Sri Handayani; Muhamad Rasyid; Irfan Hibatullah</i>	74
Perlindungan Hukum Nasabah Terhadap Praktek <i>Shadow Banking</i> Kontemporer Oleh Pelaku Perbankan <i>Muhammad Bayu Nugroho</i>	94
<i>Quo Vadis</i> Perlindungan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Konsumen Jasa Perbankan Korban Praktik <i>Social Engineering</i> Di Indonesia <i>Adib Gusti Arigoh; Ronaldo Dwi Putro; Yovie Agustian Pratama</i>	111
Mewujudkan Perlindungan Konsumen Melalui Peraturan Lembaga Pembiayaan Yang Diamandemen <i>Arie Riyus Eric Fernando; Muhammad Bayu Nugroho; Ronaldo Dwi Putro; Yosephine Novania Tarigan; Zhafira Arista Puspita Ningrum</i>	128
Asas Perlindungan Hukum Bagi Debitur Wanprestasi Sebagai Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan Dengan Jaminan Fidusia <i>Sri Turatmiyah</i>	148

Penguatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Melindungi Konsumen Transaksi Elektronik Menurut Perspektif Hukum Positif <i>Heru Pujo Handoko; Artha Febriansyah</i>	170
Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Era Ekonomi <i>Digital</i> <i>Ardiana Hidayah</i>	192
Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Obat-Obatan Ilegal Secara <i>Online</i> <i>Callista Gunawan; Maria Anggit Winadhea Utomo; Salsabilla Ramadianti</i>	212
Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Pada Jasa Layanan E-Commerce Tokopedia <i>Sandra Azelita Zahara; Arfianna Novera; Mardiana</i>	228
Pertanggung Jawaban Pemilik <i>Video Blogging</i> (Vlog) Terhadap Konten <i>Endorsement</i> Dan <i>Paid Promote</i> Yang Merugikan Konsumen <i>Muslim Nugraha; Alip Dian Pratama; Ricky Saputra</i>	244
Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna <i>Digital Payment</i> <i>Dian Afrilia</i>	261
Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik <i>Syawalia Eka Pertiwi</i>	278
Perlindungan Pasien Sebagai Pengguna <i>Telemedicine</i> Dalam Pelayanan Kesehatan Di Indonesia <i>Helena Primadianti Sulistyaningrum</i>	293
Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> <i>Arfianna Novera; Sri Turatmiyah; Sri Handayani</i>	317
Asas <i>Cabotage</i> : Merugikan Atau Menguntungkan Penumpang? <i>Murzal; Annalisa Y; Rizka Nurliyantika</i>	332
Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Kejahatan Periklanan Di Tinjau Dari KUHP Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen <i>Vera Novianti; Amriandie</i>	357
Perlindungan Konsumen Sebagai Korban Dari Pelaku Usaha Atas Produk Kecantikan Yang Mengandung Zat Berbahaya <i>Isma Nurillah1; Nashriana; Taslim; Rd. Muhammad Ikhsan; Desia R. Banjarani</i>	375

Urgensi Perlindungan Konsumen Pertamina Dalam Perspektif Hukum Pidana	
<i>Muhammad Dzulqornain</i>	391
<i>Kesan & pesan</i>	415
<i>Biodata penulis</i>	426



1 LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN PERBANKAN

Sri Handayani; Muhamad Rasyid; Irfan Hibatullah
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
srihandayani@fh.unsri.ac.id

1
Abstrak; Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Dilakukan melalui LAPSPI sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan yang terdaftar dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK. OJK telah mengeluarkan POJK No. 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Penyelesaian sengketa perbankan wajib diselesaikan lebih dahulu oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan apabila tidak tercapai kata sepakat maka dapat di selesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak hanya mediasi tetapi juga ada adjudikasi dan arbitrase yang wajib dibentuk oleh Asosiasi Perbankan. Hasil penelitian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sektor perbankan juga harus memiliki penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Konsumen, Perbankan

A. PENDAHULUAN

Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar sub sektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat serta adanya tantangan bisnis yang mendunia menimbulkan dampak yang cukup signifikan terhadap industri jasa keuangan di negara kita. Apalagi timbulnya krisis moneter di negara-negara maju seperti Amerika dan beberapa negara Eropa lainnya menjadikan pemerintah memandang perlu adanya suatu sistem keuangan yang stabil, kuat, dan kredibel terhadap lembaga jasa keuangan yang ada

saat ini, baik di sektor perbankan maupun lembaga keuangan nonbank .¹

Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan *moral hazard*, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawas di sektor jasa keuangan yang terintegrasi.

Setelah terbentuknya Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dengan diterbitnya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya di singkat *UU OJK*) yang mengatur mengenai pembentukan Otoritas Jasa Keuangan.² Otoritas Jasa Keuangan telah melahirkan suatu lembaga yang independen yaitu Otoritas Jasa Keuangan yang merupakan hasil dari suatu proses penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di setor jasa keuangan. Tugas pengawasan bank yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia akan dialihkan kepada kepada Pengawas Sektor Jasa Keuangan . Lembaga Pengawas Sektor Jasa Keuangan bertugas mengawasi bank dan perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lain, meliputi asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.³ Pemindehan fungsi pengawasan kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan karena adanya penilaian bahwa pengawasan bank yang dilakukan oleh Bank Indonesia selama ini dirasa kurang efektif, sehingga dengan dilakukannya harmonisasi dan sinkronisasi berbagai Peraturan Perundang-undangan yang menyangkut pengawasan lembaga keuangan diharapkan fungsi pengawasan lembaga keuangan khususnya bank yang sekarang sudah menjadi tugas OJK dapat meningkat dan dilakukan dengan adil terhadap semua institusi yang diawasi .

Oleh karena semakin banyaknya sektor perbankan yang ada bermunculan di Indonesia, ditambah lagi permasalahan-permasalahan di

¹ Irma Sari Permata, Perlindungan Konsumen di sektor Jasa Keuangan Perbankan, *Jurnal Abdimas*, Vol 1 (2) Februari 2020, hlm 123.

² Solahudin,A, 2015, Pemisahan Kewenangan Bank dengan Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Bank, *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol 3. No.1, hlm. 50-51

³ Bank Indonesia, Unit Museum Bank Indonesia, Sejarah Bank Indonesia, "Topik khusus tentang Kelembagaan BI", <http://www.bi.go.id/tentang-bi/museum/sejarah-bi/bi-pdf>, artikel diakses tanggal 28 Agustus 2022.

3
sektor perbankan dan yang akan mengakibatkan merendahnya pengawasan terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa keuangan sektor perbankan tersebut, maka akan semakin dibutuhkan pula lembaga professional yang lebih tinggi dan lebih baik dalam mendukung kinerja dan menjamin perlindungan terhadap pengguna jasa keuangan sektor perbankan yang ada di Indonesia.

Untuk mencapai tujuan tersebut khususnya terkait perlindungan kepentingan konsumen dan/atau masyarakat, OJK telah melakukan berbagai upaya perlindungan konsumen dan/atau masyarakat, yaitu antara lain melalui regulasi dan kebijakan yang efektif dan terintegrasi, pemberdayaan konsumen dan/atau masyarakat melalui peningkatan literasi dan inklusi keuangan, penguatan mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa dan penguatan infrastruktur perlindungan konsumen serta penerapan sistem dua pilar pengawasan secara terintegrasi yaitu *prudential* dan *market conduct* serta melakukan penegakan hukum yang efektif .

Untuk menjaga keamanan dan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen atau masyarakat pengguna jasa keuangan selain terbitnya undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai *umberella act* dari perlindungan konsumen dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Komitmen perlindungan konsumen sektor jasa keuangan telah diimplementasikan di Indonesia, di bawah pengawasan OJK. Dalam upaya pemberdayaan konsumen sektor jasa keuangan melalui perlindungan konsumen dan peningkatan akses keuangan ke masyarakat, pada tahun 2013 OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selain itu pada Tahun 2014 OJK juga telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (*LAPS*) di Sektor Jasa Keuangan. ⁴

Didalam masyarakat sering timbul pertanyaan terhadap sengketa yang mereka alami dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan jasa keuangan terkhusus di sektor perbankan seperti halnya tidak transparannya produk perbankan akibat dari kesalahan pada awal perjanjian. Di mana pemberi layanan keuangan tidak memberikan penjelasan lengkap mengenai produk yang

⁴Agus Satory, "Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia" *Padjajaran* .Vol. 2, No.2. 2015. hlm. 272.

ditawarkan. Hal ini kemudian merugikan konsumen ketika timbul suatu masalah. Contoh kasus lain masalah kartu kredit dimana pertama calon konsumen dianggap mengerti resiko dari kartu kredit dan kredit yang diberikan perbankan tetapi konsumen ternyata belum mengerti, hal seperti ini harus dijelaskan secara *clear* .

Dalam melakukan kegiatan usahanya pelaku usaha jasa keuangan di sektor perbankan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada Konsumen tentang produk dan/atau layanan, dan wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan, serta wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.”⁵

Ma³h banyak konsumen jasa keuangan khususnya di sektor perbankan belum mengetahui bahwa mereka dapat langsung melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan apabila telah dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan perbankan yang beritikad tidak baik dan upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen pengguna jasa keuangan di sektor perbankan terhadap kerugian yang dialami akibat kesalahan dari pihak perb⁵kan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam artikel ini adalah bagaimana alternatif penyelesaian sengketa konsumen disektor jasa keuangan perbankan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian normatif dengan pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) pendekatan konsep (*conceptual approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*).⁶ Teknik penarikan kesimpulan yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deduktif yaitu cara berpikir menarik suatu kesimpulan yang bersifat umum untuk dapat ditarik kesimpulan yang khusus.⁷

³ Peraturan OJK NOMOR: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Psl. 3 & 4(1).

⁶ Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publishing, Malang, 2008, h. 391.

⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. 2004, h. 177.

B. PEMBAHASAN

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan Perbankan

Undang-undang dibidang Perbankan termasuk juga UU OJK tidak secara spesifik mengatur mengenai perbuatan yang dilarang sepanjang terkait dengan perlindungan konsumen. Namun demikian norma perlindungan konsumen yang terdapat dalam ketentuan Undang-undang di bidang perbankan dan UU OJK kemudian diatur dalam Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan OJK yang secara tegas mengatur hal yang dilarang dilakukan oleh penyelenggaraan jasa keuangan, terdapat juga larangan-larangan yang berlaku bagi pelaku usaha/penyelenggara jasa sektor keuangan, sebagaimana diatur dalam Pasal 17,19,22 ayat (3), Pasal 31 dan Pasal 33 POJK PK.

Perbuatan yang dilarang yang diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 18 UUPK memang lebih banyak mengatur larangan-larangan dalam penjualan barang selain ada pula aturan yang dilarang dalam sektor perdagangan jasa termasuk dalam hak ini sektor jasa keuangan . Jika di lihat dan dibandingkan dengan UUPK, peraturan-peraturan terkait jasa keuangan agak berbeda dengan apa yang diatur UUPK karena memang pengaturan jasa keuangan lebih menekankan pada pemberian jasa atau *financial services* sehingga perbuatan yang dilarang adalah perbuatan yang tentu saja khusus terkait dengan *delivery of financial service* yang berpotensi mengganggu penyelenggaraan jasa keuangan .

Lingkup sengketa dalam perbankan meliputi sengketa perbankan yang timbul dari transaksi keuangan yaitu:

1. Penghimpunan dana, meliputi giro, tabungan, depositi, antar bank dan lainnya;
2. Penyaluran dana, meliputi kredit atau pembiayaan, antar bank dan lainnya;
3. Sistem pembayaran, meliputi ATM atau kartu kredit, kartu debit, kartu pra bayar, *direct debit standing, instruction, travellers*

*cheque, kliring*⁸, *RTGS*⁹, *electronic banking, remittance*¹⁰ dan lainnya;

4. Produk kerjasama, meliputi *bancassurance*¹¹, reksa dana, dan lainnya.

1

Produk lainnya seperti bank garansi, *trade finance, derivatif, wealth management*¹², *safe deposit*¹³ dan lainnya.

Interaksi antara nasabah dan bank kadangkala terjadi perselisihan yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa. Saat terjadi sengketa yang disebabkan oleh adanya kerugian nasabah yang timbul dari transaksi keuangan dan diduga karena kesalahan atau kelalaian bank, maka nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada bank dan bank wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan nasabah, dengan kata lain sengketa tersebut wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh nasabah dan bank. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan, nasabah dan bank dapat melakukan penyelesaian sengketa di Pengadilan atau di luar pengadilan .

1

⁸ Kliring adalah suatu tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga dari suatu bank terhadap bank lain, dengan maksud agar penyelesaiannya dapat terselenggara dengan mudah dan aman.

⁹ *Real –Time Gross Settlement*, adalah proses transfer yang *realtime*. Waktu itu juga bisa langsung sampai kepada penerima.

¹⁰ *Remittance* adalah *transfer* atau pengiriman uang dalam bentuk valuta asing baik penerimaan (*incoming*) maupun pengiriman (*out going*) dan *demand draft* dari dan ke luar negeri maupun dalam negeri.

¹¹ *Bancassurance* adalah aktivitas pemasaran produk asuransi oleh bank, dimana aktivitas pemasaran ini dilandasi dengan kerjasama antara bank dengan perusahaan asuransi. Pelayanan *Bancassurance* ini untuk melayani kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang menyeluruh kepada nasabah bank serta melakukan proteksi terhadap resiko bank.

¹² *Wealth Management* pada dasarnya merupakan jasa pengelolaan keuangan dan kekayaan, tidak terbatas dalam hal melakukan investasi, namun termasuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan keuangan pribadi. Dapat dikatakan bahwa *wealth management* adalah bertindak sebagai manager keuangan pribadi.

¹³ *Safe Deposit* merupakan fasilitas pengamanan barang berharga yang disediakan oleh suatu bank untuk kepentingan nasabahnya, hanya dapat dibuka oleh bank dan nasabah secara bersama-sama.

Contoh Kasus sengketa perbankan:

Kemala Atmojo

Pada tahun 2013, mengenai pemotongan rekening tabungan karena konsumen pada mesin ATM saat gagal melakukan transaksi penarikan uang di ATM BCA sebesar Rp. 1.250.000,- Kemala Atmojo menggugat BCA membayar ganti rugi material Rp. 210.000.000,- dan immaterial Rp. 5.000.000.000,- Gugatan itu pun dikabulkan sebagian oleh Pengadilan Negeri JKT,PTS. Pengadilan menghukum BCA membayar ganti rugi materiil Rp. 1.250.000,- dan immaterial Rp. 500.000.000,- kepada Kemala setelah melihat bukti-bukti, termasuk rekaman CCTV saat Kemala gagal melakukan transaksi. Putusan ini bernomor 531/PDT.G/2012/PN JKT.PTS.

Berkaitan dengan hal tersebut, OJK telah mengeluarkan POJK No. 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (*LAPS*) di Sektor Jasa Keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai perwujudan dari perlindungan terhadap konsumen juga mempunyai prinsip-prinsip yang harus diterapkan. Prinsip-prinsip yang harus diterapkan LAPS sebagaimana diatur dalam POJK LAPS yaitu;¹⁴

- a. Prinsip Aksesibilitas, yaitu LAPS memiliki skema layanan yang mudah untuk konsumen retail, mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses konsumen, dan layanan mencakup seluruh wilayah Indonesia;
- b. Prinsip Independensi, yaitu LAPS mempunyai organ pengawas, tidak ada hak veto bagi anggota (antara lain hak untuk mengganti pengurus atau mengubah peraturan LAPS), melakukan konsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan (seperti: asosiasi/perhimpunan konsumen atau lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen atau asosiasi LJK di masing-masing sector) dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum menjalankannya, dan memiliki sumber daya memadai serta tidak

¹⁴ Peratoran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

tergantung pada LJK tertentu (adjudikator dan arbiter sangat memungkinkan untuk mencari informasi dari pihak di luar para pihak yang bersengketa, dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan putusan, dengan catatan bahwa informasi tersebut wajib diinformasikan kepada para pihak);

- c. Prinsip Keadilan, yaitu LAPS memiliki peraturan dalam mengambil keputusan yang mengatur, antara lain; mediator benar-benar sebagai fasilitator, adjudikator dan arbiter dilarang mengambil keputusan yang tidak diketahui para pihak dan putusan disertai dengan alasan tertulis;

Prinsip Efisiensi dan Efektifitas, yaitu LAPS memiliki ketentuan jangka waktu dan biaya murah, ketentuan pelaksanaan keputusan yang dikeluarkan LAPS, dan mekanisme pengawasan pelaksanaan putusan baik putusan adjudikasi, arbitrase maupun akta kesepakatan mediasi. Dalam proses penyelesaian sengketa LAPS dapat menyediakan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi antara lain *teleconference* dan/atau *video conference*

Selain prinsip yang telah diatur dalam POJK LAPS, suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik, setidaknya harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut: ¹⁵

1. Haruslah efisien dari segi waktu, harus hemat biaya;
2. Harus dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh;
3. Harus melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa;
4. Harus melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa;
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. Putusan haruslah dapat dan mudah untuk dieksekusi; dan

¹⁵ Otoritas Jasa Keuangan-Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, "LAPS sebagai salah satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Pengaduan Konsumen," di sampaikan pada Pembahasan Finalisasi Internal Dispute Resolution (IDR), Bandung, 11 November 2015, hlm. 10-11.

8. Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana penyelesaian sengketa alternative tersebut .

Kedudukan LAPS sektor jasa keuangan ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia pada dasarnya merupakan lembaga penyelesaian sengketa yang memiliki karakteristik khusus. Karakteristik tersebut karena LAPS Sektor Jasa Keuangan khusus ditujukan bagi konsumen di sektor jasa keuangan yakni konsumen dalam pengertian luas bukan hanya konsumen akhir sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang lebih lanjut dikenal dengan UUPK. Ketentuan dalam UUPK dalam hal ini tidak bisa mutlak bisa diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan. ¹⁶

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dilakukan melalui *LAPSPI* sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan yang terdaftar dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK. Akan tetapi, tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui *LAPSPI* yang dalam hal ini harus memenuhi persyaratan penyelesaian *LAPSPI* dan dengan segala kemudahan yang ditawarkan *LAPSPI*, nasabah dan bank dapat memilih bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang disepakati dan bersedia mengikuti prosedur sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Perundang-undangan *LAPSPI* .

Perlindungan konsumen merupakan rangkaian dan pelaksanaan kegiatan yang mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan serta fasilitas penyelesaian Sengketa bagi konsumen sektor jasa keuangan dan masyarakat pengguna jasa keuangan. Penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian pengaduan *internal dispute resolution* dan *external dispute resolution*. ¹⁷

5

¹⁶ Agus Suwandono dan Deviana Yuanitassari, “Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Perlindungan Konsumen, : *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 1 Nomor 1 (2016) 15.

¹⁷ Meilton Purba, Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen, OJK Kantor Regional 7 Sumatera Selatan.

1. *Internal Dispute Resolution*

Internal Dispute Resolution adalah penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh bank. POJK No. 1/2013 mewajibkan setiap bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen tanpa dipungut bayaran. Kewajiban tersebut berdasarkan Pasal 32 Ayat (1) yang menentukan “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Pengaduan adalah penyampaian ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh 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 .

Setelah menerima pengaduan nasabah, bank wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar dan objektif, melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan, dan menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan/atau layanan jika pengaduan nasabah benar. Sengketa baru muncul apabila tidak berhasilnya proses pengaduan nasabah ini. Pasal 1 angka 13 POJK Nomor 1/POJK.07/2014 memberikan definisi mengenai sengketa yaitu 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 .

Berdasarkan PBI No. 7/2005, pengaduan tersebut dapat dilakukan baik secara tertulis maupun lisan, pada setiap kantor bank terlepas dari apakah kantor bank tersebut merupakan kantor bank tempat konsumen membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan. Atas pengaduan yang dilakukan secara lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan. Apabila diperkirakan memerlukan waktu lebih lama, maka petugas unit penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor bank pengaduan lisan tersebut disampaikan meminta konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis .

Penyelesaian **pengaduan** konsumen sesuai dengan SEBI No. 1/2014 dapat berupa pernyataan maaf atau ganti rugi kepada konsumen. Ganti rugi diberikan untuk kerugian yang bersifat material, dengan ketentuan, diantaranya;

- 1) Konsumen telah memenuhi kewajibannya;
- 2) Terdapat ketidaksesuaian antara produk dan/atau layanan bank yang diterima dengan yang diperjanjikan;
- 3) Pengaduan diajukan paling lama 30 hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian; dan
- 4) Kerugian berdampak langsung pada konsumen. Ganti rugi yang ditetapkan maksimal sebesar nilai kerugian konsumen .

Penyelesaian sengketa perbankan oleh bank bertujuan untuk memaksa seluruh bank agar bersedia dan peduli dalam menyelesaikan seluruh sengketa yang terjadi dengan nasabah kecil, dengan maksud memberikan pelayanan sehingga dapat berpotensi meningkatkan reputasi pelayanan sebuah bank menjadi lebih baik .

1 **2. External Dispute Resolution**

External Dispute Resolution adalah Penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua acara, yaitu;

(a). Litigasi

Penyelesaian sengketa secara litigasi adalah suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dikatakan sebagai penyelesaian sengketa dengan perantara pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi harus mengikuti persyaratan-persyaratan dan prosedur-prosedur formal di pengadilan dan sebagai akibatnya jangka waktu untuk menyelesaikan suatu sengketa menjadi lebih lama.¹⁸

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan, semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya. Hasil akhir dari suatu penyelesaian

¹⁸ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase*. Visimedia, Jakarta, 2011, hlm.9-10

sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan pihak yang satu menang dan pihak yang lain kalah.¹⁹

(b). Non Litigasi

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak dan prosedur penyelesaian atas suatu sengketa diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan .

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Namun, tidak semua LAPS dapat menangani sengketa pada sektor jasa keuangan. Berdasarkan POJK No. 07/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK yang dapat menangani sengketa pada sektor jasa keuangan .

Pendirian LAPSPI mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :

- 1) Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dibidang jasa keuangan sektor Perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien.
- 2) Mewujudkan koordinasi dan kerjasama di antara perkumpulan atau asosiasi di sektor Perbankan dalam penyelesaian sengketa dengan tetap memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada Peraturan Perundang-undangan .

Sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa, LAPSPI menjamin dan menjunjung tinggi integritas, kemandirian dan imparialitas para mediator, adjudikator, arbiternya, sebagaimana yang diatur dalam kode etik LAPSPI. Dengan demikian dengan terbentuknya LAPSPI ini, maka dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dibidang jasa keuangan sektor Perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien. Di samping itu penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan tersebut dapat lebih baik karena penyelesaian sengketa dengan tetap

¹⁹ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada, 2011, hlm 35

memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan .

Agar nasabah dapat terlindungi hak- haknya, dibentuklah mediasi perbankan yang berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Pada penyelesaian sengketa tersebut, para pihak, yakni bank dan nasabah ditengahi oleh pihak yang netral, yakni Bank Indonesia. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat terlindungi hak-haknya sebagai nasabah. Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Selain itu, hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga .

Adapun alur penanganan kasus sengketa di LAPSPI sebagai berikut:

- a. Terjadi sengketa di bidang perbankan yang menyebabkan kerugiandapat diukur dengan materi .
- b. “*Case manager* menerima permohonan penyelesaian sengketa dan menganalisa apakah sengketa yang masuk merupakan sengketa di bidang perbankan atau terkait dengan perbankan, lalu memeriksa apakah sengketa tersebut lebih dahulu telah diselesaikan secara internal dengan perbankan (*internal dispute resolution*) dan terakhir memeriksa apakah sengketa tersebut belum pernah diperiksa atau di putuskan oleh pengadilan negeri .
- c. Pengurus akan menentukan apakah sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui salah satu layanan LAPSPI. Sengketa tersebut dapat ditolak jika:
 1. Tidak sesuai dengan definisi sengketa perbankan
 2. Sudah diputus oleh pengadilan/Lembaga lain
 3. Perbuatan melawan hukum
 4. Ditolak oleh Pemohon
- d. Jika sengketa tersebut telah memenuhi syarat dan telah diterima oleh pengurus LAPSPI selanjutnya yang dilakukan adalah mengecek kompetensi absolut sengketa tersebut apakah ada perjanjian terikat antara bank dengan nasabah untuk menyelesaikan sengketa di Lembaga tertentu .

- e. Setelah dilakukan pengecekan mengenai perjanjian penyelesaian sengketa jika para pihak sudah menunjuk LAPSPI sebagai tempat penyelesaian sengketa maka selanjutnya para pihak segera memulai proses penyelesaian sengketa berdasarkan layanan yang sudah di perjanjikan baik layanan mediasi, adjudikasi, maupun arbitrase. Namun jika saat pengecekan kompetensi absolut tidak ditemukan adanya perjanjian mengenai penyelesaian sengketa maka selanjutnya LAPSPI menindak lanjuti laporan pelapor untuk mengajukan kepada bank tersebut mau untuk menyelesaikan sengketa di LAPSPI atau tidak .
- f. Jika bank menyetujui untuk menyelesaikan sengketa di LAPSPI maka para pihak diarahkan untuk membuat *acta compromise* yaitu perjanjian untuk menyelesaikan sengketa mediasi, adjudikasi maupun arbitrase setelah terjadinya sengketa. Setelah proses diatas maka para pihak akan menyelesaikan perkara sesuai layanan yang telah mereka sepakati.

1. Mediasi

Mediasi menurut Gary Goodpaster, mengemukakan mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang memutuskan sengketa antara pihak .

LAPSPI mempunyai 2 (dua) layanan didalam layanan mediasi yang berbeda dengan layanan adjudikasi dan arbitrase yang hanya memiliki 1 (satu) jenis layanan saja . Dua layanan mediasi :

- (a). Layanan Probono yaitu layanan mediasi secara Cuma-Cuma yang diberikan LAPSPI terhadap para pihak untuk sengketa dengan tuntutan ganti rugi maksimal sebesar 500.000.000 (lima ratus juta). Dalam layanan ini para pihak tidak bisa memilih mediator, akan tetapi pengurus LAPSPI yang merujuk 1 (satu) orang mediator tetap LAPSPI untuk menangani penyelesaian sengketa para pihak,
- (b). Layanan Komersial yaitu layanan yang diberikan LAPSPI terhadap sengketa dengan tuntutan ganti rugi diatas Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dalam layanan ini para pihak juga berhak memilih

satu atau dua orang mediator yang tercatat di dalam daftara mediator tetap LAPSPI .

Para pihak dalam menghadiri pertemuan perundingan mediasi yang diselenggarakan oleh mediator harus menghadiri pertemuan perundingan tersebut dan tidak boleh hanya diwakilkan oleh kuasa hukum saja. Jika diperlukan oleh mediator bahkan kehadiran kuasa hukum dapat dibatasi oleh mediator untuk kelancaran perundingan. Jika suatu pihak merupakan badan hukum, maka harus diwakilkan oleh pengurus atau pegawainya yang berwenang dan sah atau berdasarkan surat kuasa khusus yang isinya menyatakan kapasitas perwakilan badan hukum tersebut .

Selama proses mediasi belum mencapai kesepakatan perdamaian maka salah satu pihak dapat menyatakan mundur dari proses mediasi kepada mediator, dengan tembusan kepada pihak lainnya dan pengurus. Dengan syarat adanya alasan dan bukti yang kuat bahwa pihak lain menunjukkan itikad tidak baik dalam menjalani proses mediasi .

Setelah selesai proses perundingan mediasi akan menghasilkan tiga hasil yang berbeda yaitu mediasi mencapai kesepakatan, kesepakatan perdamaian sengketa, dan mediasi tidak mencapai perdamaian.

Tahapan proses Mediasi :

1. Proses Pra Mediasi
 - a. Para pihak atau salah yang bersengketa mendaftarkan kasusnya ke LAPSPI
 - b. Para pihak Bersama-sama menunjuk mediator (untuk layanan komersial) yang sesuai dengan sifat perkaranya
 - c. Mediator yang ditunjuk mengadakan pertemuan dengan seluruh pihak membahas peran mediator dan prosedur
2. Proses Mediasi-Negoisasi
 - a. Mediator mengadakan pertemuan terpisah dengan para pihak dalam mengumpulkan informasi awal
 - b. Mediator mengadakan pertemuan dengan semua pihak untuk Bersama-sama mendefinisikan permasalahan, kepentingan dan kebutuhan para pihak yang bersengketa
 - c. Mediator membantu para pihak untuk mengembangkan alternatif penyelesaian atas permasalahan, kepentingan dan kebutuhan yang telah didefinisikan

- d. Para pihak bernegosiasi untuk mencapai kesepakatan atas alternatif penyelesaian yang dipandu oleh mediator.

3. Proses Akhir Mediasi

Apabila tercapai suatu kesepakatan, para pihak akan menandatangani sebuah dokumen penyelesaian yang selanjutnya akan diproses ke dalam bentuk perjanjian yang mengikat

- b. Bila tidak tercapai suatu kesepakatan, para pihak dapat mengakhiri mediasi dengan mengajukan pengunduran diri dari proses mediasi .

2. Ajudikasi

Merupakan cara penyelesaian sengketa diluar arbitrase dan peradilan umum yang dilakukan oleh adjudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon yang tidak berhasil dalam mencapai kesepakatan mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Layanan adjudikasi hanya diberikan kepada nasabah dengan tuntutan ganti rugi sampai Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) yang tidak mencapai kesepakatan dalam layanan mediasi probono dan para pihak dalam waktu maksimal 5 hari sejak sengketa tersebut diterima LAPSPI para pihak haruslah terlebih dahulu membuat dokumen perjanjian mediasi, apabila dalam waktu yang ditentukan para pihak belum juga membuatnya maka permohonan adjudikasi dianggap belum pernah dilakukan .

3. Arbitrase

Cara Penyelesaian sengketa perdata bidang perbankan dan yang terkait bidang perbankan diluar pengadilan umumnya diselenggarakan oleh LAPSPI dengan menggunakan peraturan dan prosedur arbitrase LAPSPI yang didasarkan pada perjanjian arbitrase, yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase LAPSPI dilakukan oleh arbiter yang telah diangkat dan dimasukkan ke dalam daftar arbiter tetap LAPSPI, kualifikasi tertentu yang dibutuhkan untuk memeriksa perkara yang bersangkutan .

Arbitrase merupakan lembaga *volenter* yang dipilih dan ditunjuk berdasarkan kesepakatan para pihak apabila mereka menghendaki penyelesaian persengketaan yang timbul di antara mereka diputus oleh

seorang atau beberapa orang arbiter yang akan bertindak sebagai pemutus yang tidak memihak. Namun, meskipun yang bertindak menyelesaikan persengketaan terdiri dari arbiter yang dipilih dan ditunjuk para pihak, putusan yang dijatuhkan bersifat final dan binding (tingkat terakhir dan mengikat) kepada mereka .²⁰

Keinginan para pihak untuk menggunakan arbitrase sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa, harus dicantumkan secara tegas dalam kesepakatan yang telah disetujui oleh para pihak. Persyaratan utama yang harus dilakukan oleh para pihak untuk dapat menggunakan arbitrase sebagai penyelesaian sengketa yang mungkin terjadi ataupun telah terjadi adalah kesepakatan di antara para pihak terlebih dahulu yang dibuat dalam bentuk tertulis dan disetujui oleh para pihak.²¹

Sengketa-sengketa yang dapat diselesaikan di luar pengadilan bersifat terbatas. Dalam arti, hanya dapat dipergunakan untuk bidang hukum tertentu, yakni dibidang keperdataan, hal ini disebabkan oleh sifat dari hukum perdata itu sendiri, yakni menyangkut hubungan hukum antara manusia yang satu dan manusia yang lainnya sehingga tidak terdapat unsur publik. Begitupula kekhususan untuk sengketa perbankan, tidak semua bentuk ADR dapat digunakan dalam menyelesaikan sengketa perbankan .

Layanan Arbitrase di LAPSPI khusus diberikan untuk sengketa dengan jumlah tuntutan ganti rugi senilai Rp. 500.000.000 (Lima Ratus Ribu Rupiah). Jumlah Arbiter dalam tiap penyelesaian sengketa arbitrase berbedanamun jumlahnya haruslah ganjil .

Proses pemeriksaan arbitrase paling lama adalah 180 hari yang dihitung sejak pengangkatan arbiter tunggal/majelis arbitrase. Namun jangka waktu tersebut tidak termasuk waktu yang terpakai dalam rangka pemeriksaan dan pelaksanaan putusan provisional atau putusan sela lainnya dalam rangka menyusun putusan arbitrase .

²⁰ M Yahya Harahap, *Arbitrase*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004, hlm. 83

²¹ Pasal 2 UU No. 30 Tahun 1999 Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa: Undang-undang ini mengatur penyelesaian sengketa atau beda pendapat antar para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau melalui alternative penyelesaian sengketa.”

C. PENUTUP

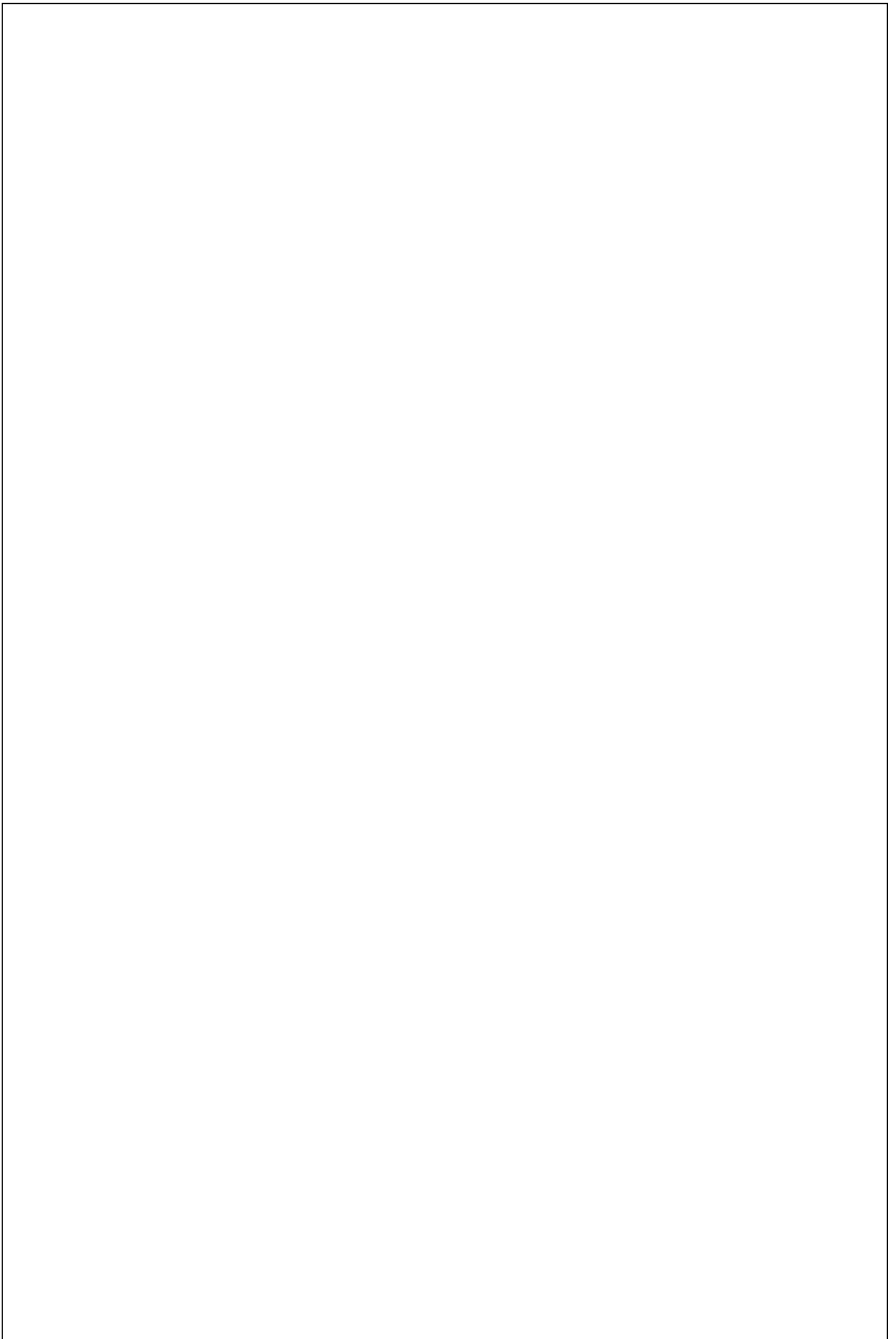
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. dilakukan melalui LAPSPI sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan yang terdaftar dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK. LAPSPI memiliki alur penyelesaian sengketa yaitu saat terjadi sengketa perbankan *case manager* LAPSPI menentuka terlebih dahulu apakah sengketa tersebut bisa diselesaikan melalui LAPSPI atau tidak. Kemudian jika bisa diselesaikan melalui LAPSPI selanjutnya akan dilihat apakah para pihak sebelumnya sudah memiliki perjanjian mengenai penyelesaian sengketa atau tidak. Jika sudah ada perjanjian maka sengketa tersebut bisa langsung di proses penyelesaiannya melalui 3 (tiga) layanan LAPSPI yaitu mediasi, ajudikasi ataupun arbitrase .

DAFTAR PUSTAKA

- Afika Yumya Syahmi, *Pengaruh Pembentukan Pengawasan Lembaga Perbankan Suatu Kajian Terhadap Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan*, Skripsi Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok. 2004.
- Amrina, Nurnaningsih, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada, 2011, h. 35.
- Bank Indonesia, Unit Museum Bank Indonesia, *Sejarah Bank Indonesia*, "Topik khusus tentang Kelembagaan BI", <http://www.bi.go.id/tentang-bi/museum/sejarah-bi/bi-pdf>, artikel diakses tanggal 28 Agustus 2022.
- Dosman Sinaga, *Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Hukum Ekonomi Universitas Sumatera Utara, 2003.
- Harahap, Yahya, *Arbitrase*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004.
- Jose Sembiring, Jimmy, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan, Negosiasi, Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase*, Visimedia, Jakarta, 2011, h. 9-10.
- Suwandono, Agus dan Yunitassari, Deviana "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Perlindungan Konsumen,; Jurnal Bina Mulia Hukum, Volume 1 Nomor 1 (2016) 15.
- Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Otoritas Jasa Keuangan-Bidang Edukasi dan Perlindungan Kosnumen, "LAPS sebagai salah satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Pengaduan Konsumen," disampaikan pada Pembahasan Finalisasi Internal Dispute Resolution (IDR), Bandung, 11 November 2015, h. 10-11.
- Satory, Agus, "Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerangan dan Implementasinya di Indonesia, Padjajaran, Vol. 2, No.2, 2015, h. 272.
- Sari Permata, Irma, *Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan Perbankan*, Jurnal Abdimas, Vo. 1 (2) Februari 2020, h. 123.
- Sutedi, Adrian, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, Raih Asa Sukses*, Jakarta. 2014.

Solahudin, A, Pemisahan Kewenangan Bank dengan Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Bank, *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol 3. No.1.2015

Witanto,D.Y, *Hukum Acara Mediasi dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut Perma No 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan* Alfabet, 2011, h.87.



LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN PERBANKAN

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.unila.ac.id Internet Source	6%
2	rie.binadarma.ac.id Internet Source	4%
3	repository.unsri.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.unsri.ac.id Internet Source	1%
5	rechtsvinding.bphn.go.id Internet Source	1%
6	ojs.uma.ac.id Internet Source	1%
7	fh.unsri.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uki.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%