

BAB III

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA (LAPSPI)

A. Gambaran Umum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).⁷⁸

Setelah dilakukan penelitian mengenai penyelesaian sengketa melalui mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia dihubungkan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undang lainnya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa terletak di Jl. Perbanas, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta 12940, nomor telepon (021)5276552, Email Contact Center: sekr@lapspi.org, website: www.lapspi.org, maka dapat disajikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Visi dan Misi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

1. Visi:

Menjadi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang professional, adil, terpercaya, dan pilihan utama nasabah dan bank dalam menyelesaikan sengketa perbankan.

⁷⁸ <https://lapspi.org>, diakses pada tanggal 5 November 2019, Jam 12:00 AM.

2. Misi:

1. Memberikan pelayanan alternatif penyelesaian sengketa yang adil, cepat, murah, dan efisien;
2. Menyediakan skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen;
3. Menyediakan tenaga mediator, adjudikator, dan arbiter yang kompeten, kredibel, dan memiliki integritas;
4. Melaksanakan tata kelola lembaga berjalan dengan baik sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran (*Fairness*);
5. Mendorong industri perbankan dan masyarakat menggunakan LAPSPI sebagai lembaga alternative penyelesaian sengketa yang utama.

2. Core Values (Nilai Inti) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

1) Trust:

1. Amanah dan memenuhi harapan
2. Senantiasa mengutamakan karya terbaik.

2) Integrity: bertindak konsisten sesuai aturan, kebijakan, prosedur dan kode etik lembaga.

3) Reputable:

1. Memiliki mediator, adjudikator dan arbiter yang professional

2. Menjalankan proses yang cepat, murah, efektif dan efisien secara konsisten.
3. Memberikan keputusan yang netral/ imparial, rasional, dan adil.
4. Melaksanakan tata kelola yang baik.

4) Independence:

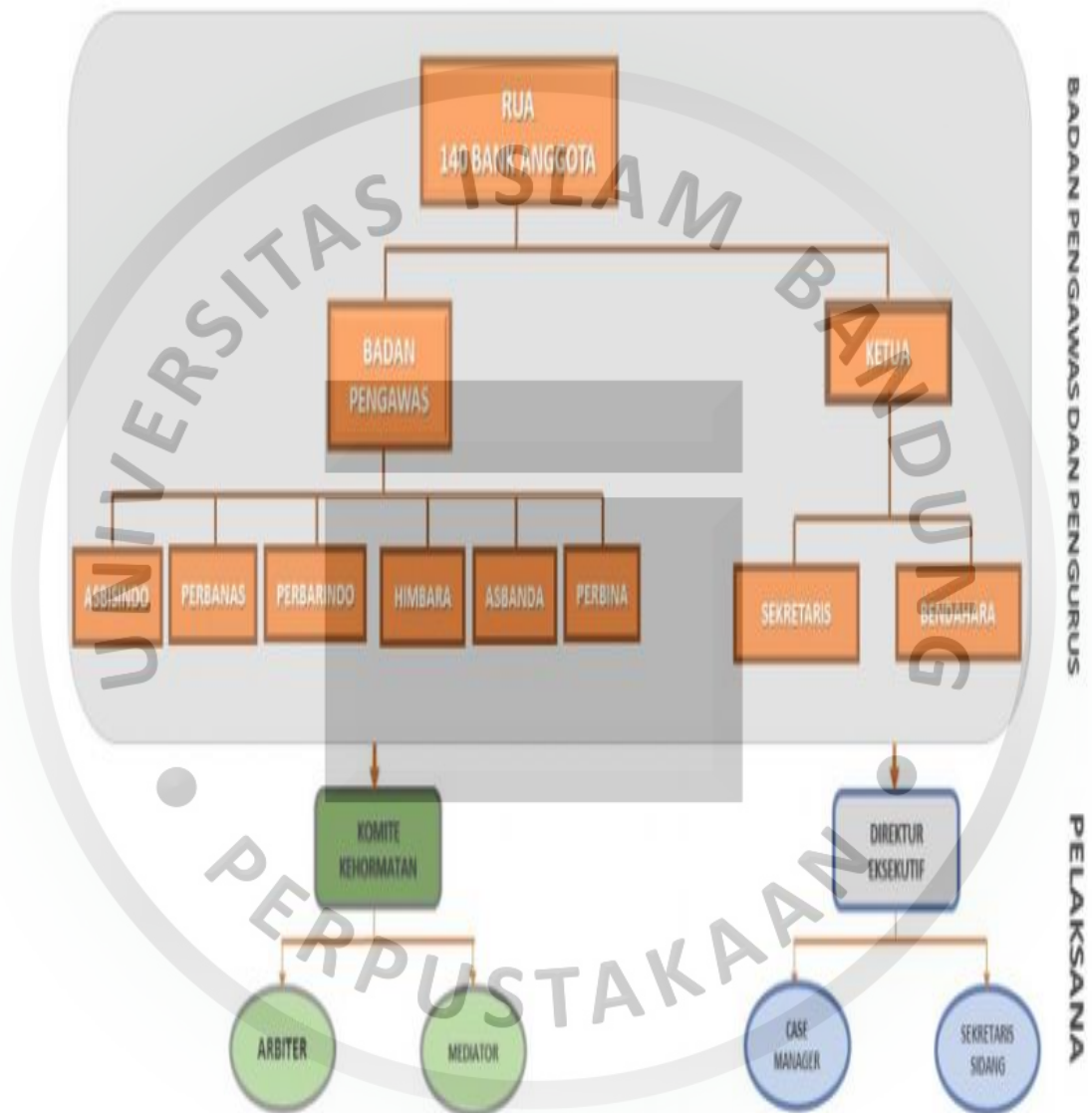
1. Bebas dari intervensi pihak lain
2. Bebas dari benturan kepentingan

3. Keanggotaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki 143 anggota, yang terdiri dari 118 Bank Umum baik konvensional maupun syariah dan 25 perwakilan Bank Perkreditan Rakyat/Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPR/BPRS), yang terdiri dari 1 Dewan Perwakilan Pusat (DPP) dan 24 Dewan Perwakilan Daerah (DPD) PERBARINDO, yang mewakili +/- 1.600 BPR/BPRS di seluruh Indonesia.

4. Struktur Organisasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

ORGAN LAPSPI



5. Penanganan Perkara Dan Layanan Konsultasi Dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

Sejak Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa beroperasi pada tanggal 1 Januari 2016 sampai 31 Desember 2018, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah menerima pengaduan atau sengketa dari nasabah bank sebanyak 134 pengaduan atau sengketa.

1. Tahun 2016 sebanyak 27 sengketa
2. Tahun 2017 sebanyak 46 sengketa
3. Tahun 2018 sebanyak 61 sengketa

Jenis pengaduan atau sengketa terdiri dari bidang kredit, kartu kredit, dana dan elektronik banking.

PENGADUAN YANG MASUK KE LAPSPI
PERIODE 1 JANUARI 2016 s/d 31 DESEMBER 2018

NO	JUMLAH KASUS	TELAH SELESAI DIPROSES MEDIASI/ARBITRASE LAPSPI	PENDING DI LAPSPI	DITOLAK	KEMBALI PROSES IDR	TOTAL
A KREDIT						
1.	PERMASALAHAN AGUNAN/LELANG	2	1	12	8	23
2.	PENETAPAN SUKU BUNGA	0	1	0	0	1
3.	RESTRUKTURISASI	9	1	6	20	36
	Sub Total	11	3	18	28	60
B KARTU KREDIT						
1.	SANGGAHAN PENGGUNAAN KARTU KREDIT	7	1	0	4	12
2.	KERINGANAN PEMBAYARAN TUNGGAKAN	8	0	5	26	39
	Sub Total	15	1	5	30	51
C DANA						
1.	PERMASALAHAN GIRO/TABUNGAN/DEPOSITO	4	2	1	3	10
2.	PERMASALAHAN TRANSFER	0	0	0	2	2
	Sub Total	4	2	1	5	12
D e-BANKING/INTERNET BANKING/MOBILE BANKING/ATM						
	- PENIPUAN/PENARIKAN DANA SECARA ILLEGAL	6	0	0	5	11
	Sub Total	6	0	0	5	11
	JUMLAH PENGADUAN YANG MASUK	36	6	24	68	134

Keterangan *) Terdapat 1 nasabah layanan Mediasi berbayar, dan 1 nasabah dengan layanan Arbitrase (berbayar)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sengketa dibidang kredit menempati peringkat pertama dengan jumlah 60 sengketa, disusul sengketa dibidang kartu kredit 51 sengketa, sedangkan sengketa Dana pihak ketiga sebanyak 12 sengketa, dan sengketa dibidang e-banking 11 sengketa.

Sengketa dibidang kredit didominasi oleh permasalahan restrukturisasi sebanyak 36 sengketa, disusul sengketa yang berkaitan dengan agunan kredit/lelang agunan sebanyak 23 sengketa. Sedangkan sengketa dibidang kartu kredit didominasi oleh sengketa yang berkaitan dengan keringanan pembayaran tunggakan pokok atau bunga sebanyak 39 sengketa, disusul dengan sengketa yang berkaitan dengan penyalahgunaan atau penggunaan kartu kredit oleh pihak lain secara illegal (tidak diakui oleh pemilik kartu) sebanyak 12 sengketa.

Sengketa dana pihak ketiga sebanyak 12 sengketa terdiri atas permasalahan deposito atau tabungan sebanyak 10 sengketa dan permasalahan transfer sebanyak 2 sengketa. Sementara sengketa dibidang e-banking sebanyak 11 sengketa, yang berkaitan dengan penipuan atau penarikan dana nasabah secara illegal oleh pihak lain melalui internet banking atau *mobile banking*.

Dari jumlah 134 sengketa tersebut yang diselesaikan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia di jelaskan sebagai berikut:

- a. Diselesaikan melalui mediasi sebanyak 35 sengketa (penelesaian sengketa dilakukan di Jakarta, ketapang, padang, dan pekanbaru, malang).
- b. Diselesaikan melalui layanan Arbitrase sebanyak 1 sengketa Pending (dalam proses di LAPSPI) sebanyak 6 sengketa.
- c. Ditolak karena tidak memenuhi syarat sebanyak 24 sengketa.
- d. Dikembalikan kepada pemohon untuk diselesaikan melalui proses *Internal Dispute Resolution* sebanyak 68 sengketa.

Pengurus memberikan layanan konsultasi kepada nasabah bank yang menanyakan berbagai persoalan atau sengketa yang dihadapi, baik secara langsung maupun melalui telepon. Jumlah layanan konsultasi yang diberikan selama sejak Januari 2016 s/d Desember 2018 tercatat sebanyak 144 sengketa atau pengaduan.

B. Faktual - faktual yang ada di dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan

1. Faktual Kelemahan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)

1. Dalam Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam penyelesaian sengketa tidak diatur terperinci mengenai proses penyelesaiannya sengketa termasuk dalam penyelesaian dalam sektor jasa keuangan.
2. Dalam pasal 1 ketentuan umum tidak menjelaskan mengenai apa itu konsultasi, mediasi, negosiasi, kosiliasi, dll.

2. Faktual kelebihan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)

1. Efisien waktu

Waktu yang digunakan untuk proses melalui APS lebih efisien dan fleksibel.

2. Hemat biaya

Biaya dalam penyelesaian sengketa melalui APS lebih singkat dalam proses penyelesaiannya.

3. Bersifat rahasia

Merupakan hal yang diutamakan dalam proses penyelesaian sengketa di luar litigasi.

4. Putusan bersifat mengikat dan final

Dalam putusan arbitrase mengikat dan final karena memiliki kekuatan hukum tetap, yang mengikat para pihak, yang artinya sengketa dapat diputuskan dan tidak dapat mengajukan banding, kasasi, maupun Peninjauan Kembali (PK).