

BAB IV

PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA (LAPSPI) DITINJAU DENGAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NO 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DAN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NO 30 TAHUN 1999 TENTANG ABTRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

A. kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa perbankan menurut Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Latar Belakang terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan yaitu merupakan lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi dalam menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di Sektor Perbankan, Pasar Modal, Dan Sektor Jasa Keuangan Non-Bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya. Otoritas Jasa Keuangan beroperasi pada Januari tahun 2013 (untuk Pasar Modal dan LKNB) dan 2014 (untuk Sektor Perbankan). Otoritas Jasa Keuangan didirikan untuk menggantikan peran Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (BAPEPAM-LK).⁷⁹

Dengan adanya pembentukan Otoritas Jasa Keuangan mempertimbangkan beberap alasan, salah satunya adalah dengan beralihnya fungsi dan tugas Bank

⁷⁹<https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Keuangan.aspx>, diakses pada tanggal 23 Desember 2019, jam 9:49 Pm.

Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel, dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat.⁸⁰ Dalam melaksanakan tugas pengaturan, tercantum dalam Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan memiliki wewenang yang dapat dilakukan, wewenang tersebut antara lain adalah:⁸¹

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;
- b. Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan;
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas Otoritas Jasa Keuangan;
- f. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu;
- g. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statute pada Lembaga jasa keuangan;

⁸⁰<https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Keuangan.aspx>, diakses pada tanggal 23 Desember 2019, jam 9:50 PM.

⁸¹Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan No 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal (8).

- h. Menetapkan struktur organisasi dan infarstruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban;
- i. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undnagan di sektor jasa keuangan.

Selain itu ada beberapa faktor yang menjadikan Otoritas Jasa Keuangan harus berdiri di Indonesia yaitu sistem keuangan di Indonesia mulai berkembang dengan bervariasinya produk perbankan, perkembangan sistem keuangan terlihat dari adanya *Hybrid Product* yaitu merupakan peningkatan kompleksitas produk yang bervariasi dan adanya *Regulatory Arbitrage* yaitu merupakan salah satu arbitrase dimana suatu lembaga mengambil keuntungan atas selisih antara suatu keuntungan risiko nyata atau risiko ekonomis dengan posisi aturan yang ada.⁸² Selain itu yang menjadi latar belakang adanya pembentukan Otoritas Jasa Keuangan yaitu semakin banyaknya masalah-masalah yang ada di sektor keuangan seperti *Moral Hazard*, serta belum maksimalnya tentang perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, dan kurangnya koordinasi di lintas sektoral. Seperti pada tahun 1997-1998 terjadinya krisis pada perekonomian Indonesia memberikan suatu pelajaran yang sangat berarti. Kondisi krisis yang terjadi membuat pemerintah harus lebih berhati-hati dalam membuat suatu keputusan.

Agar tidak terulangnya krisis ekonomi seperti pada tahun 1997-1998 maka pemerintah membentuk suatu lembaga pengawasan independen yaitu Otoritas

⁸²<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Arbitrase>, diakses pada tanggal 3 Januari 2020, Jam 6:35 PM.

Jasa Keuangan. Selain alasan pembentukan lembaga independen, adanya pembentukan Lembaga Otoritas Jasa Keuangan adalah pemerintah beranggapan Bank Indonesia telah gagal dalam mengawasi sektor perbankan. Kegagalan tersebut dapat dilihat pada saat krisis ekonomi yang melanda Indonesia mulai pertengahan 1997, sejumlah bank yang ada pada saat itu dilikuidasi.⁸³ Sebelum terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan, tugas dan wewenang di sektor jasa keuangan dipegang oleh Bank Indonesia. Walaupun demikian, dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan tidak menghapus keberlakuan dari beberapa peraturan Bank Indonesia selama ketentuan-ketentuan yang berlaku didalam peraturan Bank Indonesia yang tidak bertentangan dengan peraturan yang ada di Otoritas Jasa Keuangan.

Dengan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan, maka Lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian yang semakin berkembang. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan harus mampu menjaga kepentingan nasional. Antara lain, meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata pengelolaan yang baik, yang dapat

⁸³ Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014, Hlm. 39.

meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).⁸⁴

Dalam pembentukan Otoritas Jasa Keuangan memberikan harapan terhadap konsumen atas persoalan perlindungan konsumen. Aktivitas yang dilakukan oleh Lembaga Otoritas Jasa Keuangan tentu telah dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai nasabah atau konsumen karena lembaga Otoritas Jasa Keuangan berfungsi untuk memberikan perlindungan. Di Indonesia, kehadiran Otoritas Jasa Keuangan dianggap sebagai otoritas yang dapat menanggulangi kegelisahan masyarakat atas tindakan penyelewengan lembaga keuangan (yang umumnya tidak berizin) yang selama ini terjadi.⁸⁵ Berdasarkan peraturan-peraturan yang ada di Otoritas Jasa Keuangan memiliki peran untuk mengawasi perbankan, yaitu dengan kerjasama dengan bagian pengawas di perbankan.

Hubungan interaksi antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang bergerak secara dinamis, dengan adanya jumlah produk dan jasa keuangan yang ditawarkan semakin berkembang, kemungkinan akan terjadinya sengketa yang tidak dapat dihindari, sengketa dapat terjadi disebabkan karena adanya perbedaan pemahaman antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan. Sengketa juga dapat terjadi disebabkan karena kelalaian konsumen atau Lembaga Jasa Keuangan dalam melaksanakan kewajiban dalam suatu perjanjian terkait produk atau layanan yang

⁸⁴<https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Kuangan.aspx>, diakses pada tanggal 3 Januari 2020, jam 12:30.

⁸⁵Gerry Smith Hutapea, *Independensi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Melaksanakan Mediasi*, Jurnal, Ilmu Hukum, Hukum Ekonomi dan Bisnis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014, Hlm. 7.

dimaksud. Sengketa antara nasabah dengan Lembaga Jasa Keuangan harus diselesaikan terlebih dahulu di Lembaga Jasa Keuangannya masing-masing. Apabila sengketa tidak dapat di selesaikan oleh Lembaga Jasa Keuangan. maka, sengketa dapat di selesaikan melalui Otoritas Jasa Keuangan Adanya peningkatan potensi pengaduan nasabah tersebut perlu disikapi dengan memberikan fasilitas perlindungan yang baik terhadap nasabah di Sektor Jasa Keuangan. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) membawa harapan dan kepastian bahwa kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik dengan terselenggaranya kegiatan di sektor jasa keuangan yang teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.⁸⁶

Otoritas Jasa Keuangan sendiri berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan.⁸⁷ Otoritas Jasa Keuangan sendiri berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan.⁸⁸ Lembaga Otoritas Jasa Keuangan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen yang memiliki sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam rangka meminimalisir risiko di sektor jasa keuangan, maka Otoritas Jasa Keuangan memiliki peran dalam melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan

⁸⁶ Agus Suwandono dan Devina Yunitassari, *Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Bina Mulia, Volume 1 Nomor 1, 2016, Hlm. 15.

⁸⁷ Ema Rahmawati dan Rai Mantili, *Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*, Padjajaran Jurnal Hukum Volume 3 Nomor 2, 2016, Hlm. 241.

⁸⁸ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal (4) dan (5).

terhadap sektor jasa keuangan. Selain itu berdasarkan pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013, bahwa perlindungan konsumen sektor jasa keuangan wajib menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, kerahasiaan, dan keamanan data atau informasi, dan adanya penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya yang terjangkau.

Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah yang melakukan transaksi perbankan, merupakan hal yang patut dikedepankan agar kepentingan para pihak dapat dilindungi. Perlindungan terhadap nasabah secara konsepsional merupakan cita hukum yang dianut dalam masyarakat. Dalam upaya mengurangi berbagai sengketa, maka Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan yang menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidakpuasannya dan mengajukan aduan. Melalui kebijakan ini akan memberikan kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan segala ketidakpuasannya dari berbagai jenis transaksi perbankan. Peran Otoritas Jasa Keuangan yaitu mengawasi LJK, salah satunya adalah perbankan di Indonesia dan melindungi serta melayani pengaduan konsumen yang merasa dirugikan oleh LJK.⁸⁹ berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan, untuk perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat yang menggunakan jasa dalam sektor keuangan, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian. Selain itu berdasarkan Pasal 29 menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan harus

⁸⁹ Muh Dasril Tri Nurrachmat, *Prosedur Mediasi Perbankan Di Era Otoritas Jasa Keuangan*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makasar, 2016, Hlm. 49.

melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang merasa telah dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan. Dan pelayanan Otoritas Jasa Keuangan tercantum dalam POJK Nomor 18/POJK.07/2018.

Kedudukan Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa yaitu sebagai lembaga yang memberikan fasilitas pengaduan terhadap nasabah yang mengalami kerugian finansial dalam upaya untuk mencapai kesepakatan bersama, kedudukan Otoritas Jasa Keuangan ini sangat berperan penting untuk adanya perlindungan bagi nasabah. Selain itu Lembaga Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengawasi khususnya sektor perbankan. Dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2011 mengatur hal-hal sebagai berikut: “tugas dan wewenang, struktur keorganisasian, perlindungan terhadap masyarakat, kerahasiaan informasi, rencana kerja dan anggaran, pelaporan dan akuntabilitas, hubungan kelembagaan, penyidikan serta sanksi.”⁹⁰ dalam Peraturan tersebut hanya tertuju kepada perlindungan konsumen Seperti terdapat pada Pasal 28 untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, yang dimana Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat.

Konsumen yang merasa dirugikan oleh sektor jasa keuangan dapat mengadukan permasalahannya tersebut kepada Otoritas Jasa Keuangan. Dengan mendatangi Kantor Otoritas Jasa Keuangan, konsumen dapat memberikan klarifikasi atau menceritakan segala permasalahannya oleh Lembaga Jasa Keuangan. Salah satunya yaitu merasa telah mengalami kerugian disalah satu

⁹⁰Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014, Hlm. 55.

bank tempat dimana nasabah menempatkan dananya. Pelayanan pengaduan konsumen di Otoritas Jasa Keuangan akan disampaikan kepada Dewan Komisiner yang menguasai bidang edukasi dan perlindungan konsumen. Dalam hal ini pelayanan pengaduan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan sudah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang tercantum dalam pasal 40 yang mengatakan bahwa konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.⁹¹

Akan tetapi tidak semua sengketa yang terjadi dapat diterima penyelesaiannya di Otoritas Jasa Keuangan. Penyelesaian sengketa dalam Otoritas Jasa Keuangan merupakan salah satu fungsi perlindungan konsumen, peran Otoritas Jasa Keuangan dalam menyelesaikan sengketa perbankan, Otoritas Jasa Keuangan hanya memfasilitasi. Sedangkan memfasilitasi terdapat dalam pasal 42 POJK No. 1/POJK.07/2013 yang menentukan bahwa:⁹²

“pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 41 merupakan upaya mempertemukan konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.”

Apabila pengaduan konsumen tidak dapat diselesaikan oleh bank, maka nasabah dapat mengajukan pengaduannya melalui fasilitas Otoritas Jasa Keuangan. Nasabah dapat menempuh jalur hukum lainnya yang sesuai dengan permasalahannya. Permasalahan atau sengketa yang dapat diajukan kepada

⁹¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal (40).

⁹² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal (42).

Otoritas Jasa Keuangan haruslah sengketa keperdataan. Apabila terkait dengan kasus pidana, nasabah dapat menyelesaikan melalui jalur kepolisian.⁹³

Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan sangat berperan penting karena memiliki kewenangan perlindungan hukum bagi para pihak yang sedang bersengketa berdasarkan pasal 28, 29, 30, yaitu dengan melakukan edukasi kepada masyarakat, memberikan fasilitas pengaduan nasabah, memberikan dukungan hukum apabila dibutuhkan, atau ganti rugi dan atau dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Demi membangun perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, Lembaga Otoritas Jasa Keuangan memiliki fasilitasi pengaduan yang dapat dikatakan hampir lengkap dalam memberikan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, salah satu fasilitasi yang terdapat di Lembaga Otoritas Jasa Keuangan menurut Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mampu memberikan bantuan hukum kepada pihak yang terkena kerugian finansial melalui pengajuan gugatan yang telah disediakan oleh Lembaga Otoritas Jasa Keuangan yang terdapat dalam Pasal (30) Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Faktanya Gugatan yang ada pada Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang terdapat dalam Pasal 30 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dikhawatirkan akan memiliki kewenangan lebih besar sehingga menimbulkan kesewenangan oleh pihak Lembaga Otoritas Jasa Keuangan terhadap salah satu pihak sehingga dapat menimbulkan ketidakadilan yang dimana seharusnya Lembaga Otoritas Jasa Keuangan menjadi lembaga yang netral.

⁹³Wawancara dengan Tri Mudo Laksito di Kantor Regional 2 Jawa Barat, Otoritas Jasa Keuangan, 12 Desember 2019.

Dengan melihat kewenangan peraturan dan pengawasan yang dimiliki Otoritas Jasa Keuangan, maka Otoritas Jasa Keuangan merupakan suatu lembaga yang memiliki kewenangan yang sangat berpengaruh terhadap penyelenggara jasa keuangan, yang dimana lembaga tsb menjadi *Powerfull*. Hak untuk dapat mengajukan gugatan (*Legal Standing*) adalah hak organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) dan Organisasi Masyarakat yang dimana oleh ketentuan hukum dipandang layak untuk berkedudukan sebagai pihak dalam mengajukan gugatan ke pengadilan. Selain syarat menjadi *Legal Standing* terpenuhi oleh Otoritas Jasa Keuangan akan tetapi dalam Tata cara pelaksanaan *Legal Standing* pun harus dipenuhi oleh Otoritas Jasa Keuangan, bagaimana Tata cara konsumen agar dapat menggunakan pengajuan gugatan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, berapa besarnya kerugian finansial yang dapat menggunakan fasilitasi pengajuan gugatan.

Apabila dilihat dari Lembaga Otoritas Jasa Keuangannya bahwa teknis-teknis bagaimana pengajuan gugatan melalui Otoritas Jasa Keuangan tidak diatur secara detail dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Penerapan gugatan *Legal Standing* dalam perkara hukum perlindungan konsumen di Indonesia belum dapat diterapkan secara tepat dan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adanya ketentuan mengenai *Legal Standing* berarti tidak semua orang atau pihak yang mempunyai hak mengajukan gugatan, hanya mereka yang benar-benar yang mempunyai kepentingan hukum saja yang boleh menjadi pemohon.

Apabila dilihat dalam kewenangan Otoritas Jasa Keuangan mengenai *Legal Standing* dalam Undang-Undang No 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang tercantum dalam Pasal 30 mengenai Pengajuan Gugatan yang secara keseluruhan tidak merinci mengenai tata cara pelaksanaan dalam pengajuan gugatan, yang dimana menurut kewenangannya Otoritas Jasa Keuangan yang tercantum dalam pasal 8 yaitu:

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;
- b. Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan;
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas Otoritas Jasa Keuangan;
- f. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu;
- g. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statute pada Lembaga jasa keuangan;
- h. Menetapkan struktur organisasi dan infarstruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban;

- i. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Seharusnya Otoritas Jasa Keuangan menetapkan peraturan mengenai tata cara atau teknik pengajuan gugatan (*Legal Standing*) sesuai dengan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan. Akan tetapi pada faktanya Otoritas Jasa Keuangan tidak menetapkan peraturan mengenai tata cara teknik pengajuan gugatan yang dimana Otoritas Jasa Keuangan sudah memenuhi syarat *Legal Standing*. Dapat kita lihat bahwa dalam kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Pasal 8 Huruf (i) yang dimana Otoritas Jasa Keuangan menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Yang dimana Otoritas Jasa Keuanganpun dapat mengatur mengenai tata cara pelaksanaan pengajuan gugatan atau teknik-teknik bagaimana pelaksanaan pengajuan gugatan.

Selain itu apabila penyelesaian tidak tercapai melalui Lembaga Otoritas Jasa Keuangan maka nasabah dapat menyelesaikan sengketanya dapat melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, melalui lembaga ini nasabah mendapatkan penyelesaian yang mudah, efisien dan biaya murah. Layanan yang ada di dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sama dengan layanan yang ada pada Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya yaitu nasabah dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur Mediasi, Arbitrase, dan Ajudikasi.

B. Proses Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Ditinjau Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Dihubungkan Dengan Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pembahasan mengenai Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam pengaturan dan praktiknya tidak terlepas dari sistem penyelesaian sengketa. Proses penyelesaian sengketa atas produk dan atau layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan pada tanggal 16 Januari 2014. Kemunculan Lembaga-lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa baru ini tidak dapat dihindari di sektor jasa keuangan. Hal tersebut tidak terlepas dari amanat yang tercantum dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Sesuai dengan terwujudnya perlindungan konsumen yang tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Maka konsumen perbankan dapat menyelesaikan sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Dengan lahirnya ketentuan mengenai adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut melahirkan pula adanya berbagai konsekuensi tersendiri yang berkaitan dengan ketentuan dan hukum acaranya sendiri di masing-masing sektor jasa keuangan. Penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), memiliki mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan yang dapat ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau diluar pengadilan (*external dispute resolution*). Demi terciptanya karakteristik dan semakin bervariasinya produk di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan memerlukan prosedur yang cepat, biaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil.

Penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) bersifat rahasia selain itu, penyelesaian sengketa melalui lembaga ini dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian di bidang perbankan, sehingga dapat menghasilkan putusan yang objektif dan relevan. Sebagai suatu lanjutan dari tindakan sebelumnya dalam rangka menciptakan suatu sistem penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan murah maka Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Dengan lahirnya ketentuan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut dapat melahirkan berbagai

konsekuensi tersendiri yang berkaitan dengan adanya berbagai macam hukum acaranya sendiri di masing-masing sektor jasa keuangan.

Proses penyelesaian yang terdapat pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indoneisa (LAPSPI) berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Pasal 4 Nomor 1/POJK.07/2014 didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.⁹⁴ Selain itu dalam proses penyelesaian sengketa perbankan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indoneisa (LAPSPI) memiliki acara penyelesaian segketa tersendiri yang dimana Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut sudah terdaftar di Lembaga Otoritas Jasa Keuangan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berdasarkan Pasal 4 huruf a harus mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa:⁹⁵

- 1) Mediasi;
- 2) Ajudikasi; dan
- 3) Arbitrase

Dan mempunyai peraturan yang meliputi:

- 1) Layanan penyelesaian sengketa;
- 2) Prosedur penyelesaian sengketa;

⁹⁴Peraturan Otoritas Jasa Keuanan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 4 Huruf (e)

⁹⁵Peraturan Otoritas Jasa Keuanan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 4 Huruf (a) dan (b).

- 3) Biaya penyelesaian sengketa;
- 4) Jangka waktu penyelesaian sengketa;
- 5) Ketentuan benturan kepentingan dan afisiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter, dan
- 6) Kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter.

Sebelumnya pengaduan nasabah harus diselesaikan terlebih dahulu secara *internal* oleh pihak bank, apabila pengaduan nasabah tidak dapat diselesaikan oleh bank, maka nasabah dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui penyelesaian pengaduan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, apabila penyelesaian pengaduan tidak dapat di upayakan melalui Otoritas Jasa Keuangan maka para pihak dapat menyelesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Dalam rangka Otoritas Jasa Keuangan membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan keberhasilan atau prestasi yang telah diraih dan patut untuk dibanggakan. Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa membawa reformasi terhadap dunia perbankan di Indonesia. Fasilitas di Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa dimaksudkan sebagai tindak lanjut dari upaya Otoritas Jasa Keuangan memberikan perlindungan konsumen yang dimana mencakup edukasi, pelayanan informasi dan atau pengaduan, hingga fasilitasi penyelesaian pengaduan.

Pengaduan dapat diselesaikan dengan melalui fasilitas yang disediakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) salah satunya melalui jalur Mediasi, dalam Mediasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sering di gunakan sebagai

jalur penyelesaian sengketa perbankan oleh para pihak yang sedang bersengketa. Prosedur mediasi perbankan sendiri diatur dalam peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 01/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi, yang selanjutnya disebut peraturan LAPSPI.⁹⁶ Selain itu dalam jalur mediasi untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dibantu oleh pihak mediator yang merupakan pihak netral dalam membantu para pihak dalam menyelesaikan sengketa, namun pihak mediator tidak diperbolehkan memutus atau melaksanakan sebuah penyelesaian.

Mediasi sebagai salah satu layanan upaya penyelesaian sengketa yang banyak digunakan para pihak yang bersengketa memiliki kelebihan. Kelebihan tersebut, antara lain adanya jangka waktu penyelesaian yang lebih cepat dan biaya lebih murah serta dapat memberikan akses yang lebih luas kepada para pihak yang sedang bersengketa untuk menemukan penyelesaian yang memuaskan dan memenuhi rasa keadilan bagi pihak yang terkena kerugian. Mediasi yang ada pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) memfokuskan kepada para nasabah yang memiliki usaha kecil dan menengah (UKM) agar memberikan kemudahan untuk mendapatkan akses hukum dalam menyelesaikan sengketa. Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang didukung oleh pemerintah karena proses penyelesaian melalui mediasi menggunakan musyawarah agar mencapai kesepakatan dari para pihak yang sedang bersengketa. Penyelesaian sengketa perbankan melalui Mediasi dibantu juga oleh pihak ketiga yang dapat disebut dengan Mediator. Mediator

⁹⁶ Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 01/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi.

hanya memfasilitasi pertemuan dalam kerangka Mediasi para pihak yang bersengketa untuk dapat memahami perspektif, posisi dan kepentingan masing-masing pihak, untuk mencari penyelesaian secara adil, cepat, murah, dan efisien.

Proses penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi:⁹⁷

- 1) Mediasi diselenggarakan berdasarkan permohonan Mediasi yang diajukan pendaftarannya oleh para pihak atau salah satu pihak kepada LAPSPI.

Berkas permohonan Mediasi paling kurang memuat:

- a) Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak.
 - b) Jenis perkara.
 - c) Permintaan kepada LAPSPI untuk diselenggarakan Mediasi.
 - d) Resume perkara. (resume perkara dibuat oleh masing-masing pihak jika tidak dimungkinkan untuk dibuat secara bersama-sama).
 - e) Fotocopy dokumen-dokumen atau bukti-bukti pendukung.
- 2) Pengurus menyampaikan surat konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran permohonan Mediasi kepada Para Pihak dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung setelah diterimanya konfirmasi tertulis dari termohon.

⁹⁷ Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 01/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi, Pasal (9).

- 3) Apabila, permohonan Mediasi dinyatakan ditolak, maka surat sebagaimana dimaksud dalam point (2) memuat hasil penolakan. Para pihak dapat mengajukan kembali permohonan Mediasi setelah memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan dan prosedur ini.
- 4) Apabila permohonan Mediasi dinyatakan diterima, maka surat sebagaimana dimaksud dalam point (2) memuat:
 - a) Pemberitahuan mengenai dimulainya penunjukan Mediator;
 - b) Pemberitahuan mengenai nama sekretaris yang ditunjuk oleh pengurus untuk perkara yang bersangkutan;
 - c) Informasi mengenai biaya-biaya Mediasi atas perkara yang bersangkutan.
- 5) Terhadap permohonan Mediasi yang diterima sekretariat pada tanggal yang sama dengan tanggal konfirmasi dimaksud mencatatkan permohonan tersebut dalam buku register perkara LAPSPI.
- 6) Pengurus dapat melimpahkan kewenangan melakukan konfirmasi atas pendaftaran permohonan Mediasi kepada personil sekretariat.

Perjanjian Mediasi dibuat dengan cara sebagai berikut:

- a) Tertuang dalam klausula penyelesaian sengketa dari perjanjian pokok.
- b) Dibuat dalam suatu dokumen yang ditandatangani oleh Para Pihak.

- c) Dalam bentuk pernyataan Para Pihak di hadapan persidangan Arbitrase LAPSPI.

Jangka waktu perundingan Mediasi berlangsung paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung setelah tanggal surat keputusan pengangkatan Mediator perkara. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang atas kesepakatan para pihak dan Mediator paling lama 30 (tiga puluh) hari lagi. Untuk tempat Mediasi diselenggarakan di Jakarta atau Tempat yang ditentukan oleh pengurus. Namun demikian, para pihak dapat mengusulkan tempat lain dengan persetujuan pengurus dan Mediator. Dalam perundingan Mediasi harus sudah dimulai oleh Mediator selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari terhitung setelah tanggal menerima surat keputusan pengangkatan Mediator.

Hasil Mediasi apabila mencapai kesepakatan, maka Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator harus menuangkan kesepakatan tersebut dalam kesepakatan perdamaian yang ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator sebagai saksi. Dengan ditandatangani kesepakatan perdamaian oleh Para Pihak, Mediator menyatakan Mediasi selesai dan tugas Mediator selesai. Selanjutnya Mediator segera melaporkan hal tersebut secara tertulis kepada pengurus. Apabila Para Pihak menghendaki kesepakatan perdamaian dituangkan ke dalam Akta Perdamaian, maka hal tersebut harus tercantum pada kesepakatan perdamaian, dan selanjutnya salah satu pihak mengajukan permohonan kepada Arbitrase LAPSPI atau mengajukan melalui pengadilan untuk meminta Akta Perdamaian. Hasil Mediasi apabila tidak mencapai perdamaian maka kesepakatan, pernyataan dan

penakuan para pihak dalam proses Mediasi tidak dapat digunakan sebagai alat bukti proses persidangan perkara.

kekuatan hasil dari kesepakatan penyelesaian sengketa perbankan melalui jalur Mediasi ini memiliki kekuatan eksekutorial apabila para pihak menghendaki kesepakatan perdamaian tersebut, karena penyelesaian sengketa perbankan melalui jalur Mediasi ini berbentuk kesepakatan perdamaian, apabila para pihak menghendaki kesepakatan perdamaian tersebut maka salah satu pihak dapat mengajukan permohonan Arbitrase kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) untuk di buat dan dituangkan kedalam akta perdamaian yang dapat mengikat para pihak yang telah melakukan kesepakatan perdamaian.

Akan tetapi apabila penyelesaian sengketa perbankan melalui upaya jalur Mediasi tidak berhasil. Maka para pihak yang sedang bersengketa dapat melanjutkan penyelesaian sengketa perbankan tersebut melalui jalur Ajudikasi, putusan Ajudikasi bersifat final dan mengikat apabila pemohon menerima secara keseluruhan dari putusan, apabila pihak pemohon menolak putusan Ajudikasi maka putusan tersebut tidak mengikat bagi para pihak dan putusan tersebut dianggap tidak pernah ada. Akan tetapi tetaplaj jalur Mediasi merupakan jalur yang banyak di pilih oleh para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa perbankannya, seperti terlihat pada peneliti yang di simpan pada Bab 3 mengenai data-data yang masuk pada mediasi dapat dilihat bahwa banyaknya sengketa yang diselesaikan melalui mediasi sebanyak 35 sengketa. Jalur Ajudikasi sendiri merupakan cara penyelesaian sengketa diluar arbitrase dan peradilan umum yang

dilakukan oleh Ajudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan dimaksud mengikat para pihak, proses penyelesaian sengketa melalui jalur Ajudikasi diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 02/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur ajudikasi. Ajudikator adalah seorang yang ditunjuk untuk memeriksa perkara dan memberikan putusan Ajudikasi mengenai sengketa tertentu yang diajukan penyelesaiannya kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia.⁹⁸

Jenis sengketa yang dapat di ajukan ke Ajudikasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia harus memenuhi semua kriteria sebagai berikut:⁹⁹

1. Merupakan sengketa di bidang perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang perbankan;
2. Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa;
3. Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian;
4. Sengketa yang telah menempuh upaya Mediasi pada layanan Probono, tetapi para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian;
5. Antara pemohon dan termohon terikat dengan perjanjian Ajudikasi.

⁹⁸<https://lapspi.org/ajudikasi/>, diakses pada tanggal 24 Desember 2019, Jam 0:03 PM.

⁹⁹<https://lapspi.org/ajudikasi/>, diakses pada tanggal 24 Desember 2019, Jam 0:03 PM.

Dalam jalur upaya penyelesaian melalui Ajudikasi dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa Perbankan Indonesia menurut Bapak Andi Sutardi¹⁰⁰ “bahwa kebanyakan dari para pihak yang sedang bersengketa lebih melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui Mediasi di bandingkan dengan jalur upaya penyelesaian sengketa perbankan melalui Ajudikasi, karena dalam jalur Ajudikasi para pihak yang sedang bersengketa haruslah terlebih dahulu melalui upaya jalur Mediasi untuk adanya upaya hasil kesepakatan bersama diantara para pihak yang sedang bersengketa. Selain itu Ajudikasi di Indonesia sangat jarang karena adanya sistem hukum mana yang dapat dilakukan. Maka, jalur Ajudikasi ini lebih jarang digunakan oleh para pihak yang sedang bersengketa karena sudah adanya hasil kesepakatan bersama melalui Mediasi atau dapat melalui Arbitrase.”¹⁰¹

Proses penyelesaian sengketa melalui jalur Ajudikasi:¹⁰²

a) Surat tuntutan yang memuat:

1. Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak.
2. Resume perkara tentang sengketa.
3. Isi tuntutan, dan
4. Lampiran-lampiran.
5. Fotocopy perjanjian Ajudikasi.

¹⁰⁰Wawancara dengan Bapak Andi Sutardi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan, 5 Desember 2019.

¹⁰¹Wawancara dengan Bapak Andi Sutardi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Jakarta, 5 Desember 2019.

¹⁰² Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 02/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi, Pasal (5).

6. Akta Bukti.

7. Fotocopy/salinan dokumen bukti-bukti.

Apabila pendaftaran permohonan Ajudikasi dinyatakan diterima, maka akan memuat:

1. Pemberitahuan bahwa pengurus akan segera menunjuk 1 (satu) orang Ajudikator.
2. Pemberitahuan mengenai nama sekretaris.
3. Salinan permohonan Ajudikasi untuk termohon.

Perjanjian Ajudikasi dibuat oleh Para Pihak dalam waktu paling lama 5 (Lima) hari terhitung setelah konfirmasi penerimaan LAPSPI diterima oleh Para Pihak. Apabila Para Pihak belum membuat perjanjian Ajudikasi hingga melewati batas waktu tersebut, maka permohonan Ajudikasi dianggap belum pernah diajukan. Jangka waktu pemeriksaan Ajudikasi paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung setelah tanggal penunjukan Ajudikator. Tempat pemeriksaan Ajudikator diselenggarakan di Jakarta atau tempat yang ditentukan oleh pengurus. Namun demikian, para pihak dapat mengusulkan tempat lain dengan persetujuan pengurus. Hukum yang berlaku yaitu Para Pihak berhak menentukan pilihan hukum yang akan berlaku terhadap penyelesaian sengketa yang mungkin atau telah timbul antara para pihak. Apabila para pihak tidak menentukan lain, maka hukum yang diterapkan adalah hukum tempat Ajudikasi dilakukan.

Akan tetapi Apabila jalur Mediasi dan Ajudikasi (apabila para pihak ada yang mengambil jalur Ajudikasi untuk penyelesaian sengketa perbankan) tidak

berhasil dalam penyelesaian sengketa perbankan maka para pihak dapat memilih Arbitrase sebagai upaya penyelesaian sengketa yang terakhir, mengapa dalam jalur Arbitrase tersebut merupakan upaya penyelesaian sengketa yang terakhir karena Arbitrase memiliki keunggulannya sendiri yaitu hasil dari penyelesaian sengketa melalui jalur Arbitrase memiliki kekuatan yang mengikat bagi para pihak karena hasil keputusan tersebut dituangkan kedalam akta perdamaian yang dibuat oleh Arbitrase. Namun apabila para pihak ingin menggunakan jalur Arbitrase sebagai penyelesaian sengketa, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) tetap akan memberikan layanan yang pertama kepada para pihak yaitu Mediasi sebagai tahapan awal penyelesaian sengketa antara para pihak yang sedang bersengketa, apabila sengketa tidak dapat diselesaikan melalui jalur Mediasi maka para pihak yang sedang bersengketa dapat menggunakan jalur Arbitrase sebagai upaya penyelesaian sengketa yang terakhir.

Proses penyelesaian sengketa melalui jalur Arbitrase:¹⁰³

Permohonan Arbitrase berupa:

- a) Surat tuntutan yang memuat
 1. Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak.
 2. Uraian singkat sengketa.
 3. Isi tuntutan yang jelas.
- b) Lampiran-lampiran:

¹⁰³ Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 03/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase, Pasal (4)

1. Fotocopy bukti pembayaran atas biaya pendaftaran sesuai dengan peraturan dan prosedur ini.
2. Fotocopy perjanjian Arbitrase yang mendasari permohonan Arbitrase.
3. Akta daftar bukti yang diajukan berikut keterangannya.
4. Fotocopy dokumen bukti, atau apabila tidak disertakan maka dalam permohonan Arbitrase harus diterangkan bahwa fotocopy dokumen bukti akan diajukan dalam persidangan sesuai dengan peraturan dan prosedur ini.

Pengurus harus menyampaikan konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran permohonan Arbitrase kepada Pemohon dalam waktu paling lama 10 (Sepuluh) hari terhitung setelah tanggal pengajuan. Apabila pendaftaran permohonan Arbitrase ditolak pengurus, penolakan harus memuat alasan, pemohon dapat mengajukannya kembali dengan memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan dan prosedur ini. Dan apabila pendaftaran permohonan Arbitrase dinyatakan diterima, maka surat memuat:

- a) Pemberitahuan mengenai dimulainya penunjukan Arbiter.
- b) Pemberitahuan mengenai nama sekretaris yang ditunjuk oleh pengurus untuk perkara yang bersangkutan.
- c) Informasi mengenai biaya-biaya Arbitrase atas perkara yang bersangkutan, dan

d) Salinan permohonan Arbitrase untuk Termohon.

Perjanjian Arbitrase para pihak dapat menyetujui secara tertulis suatu sengketa yang terjadi atau yang akan terjadi antara mereka untuk diselesaikan melalui Arbitrase LAPSPI dalam suatu dokumen perjanjian Arbitrase. Jangka waktu Arbitrase adalah 180 (seratus delapan puluh) hari terhitung sejak tanggal pengangkatan Arbiter tunggal atau majelis Arbitrase sebagai Arbiter perkara. Dalam panggilan sidang paling lama 14 (empat belas) hari setelah menerima berkas-berkas permohonan Arbitrase dari pengurus. Arbitrase tunggal/Majelis Arbitrase mealui sekretaris menyampaikan surat panggilan sidang pertama kepada para pihak. Dalam surat panggilan tersebut disebutkan perintah kepada termohon untuk memberikan jawabannya (“jawaban”) secara tertulis pada sidang pertama. Apabila kesepakatan perdamaian berhasil dicapai, maka kesepakatan perdamaian tersebut dituangkan kedalam keputusan Arbitrase yang bersifat final dan mengikat.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) didirikan sengan maksud memenuhi kebutuhan para pihak yang sedang bersengketa dalam memberi fasilitas penyelesaian sengketa di luar pengadilan di bidang jasa keuangan sektor perbankan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) memiliki aturan dasar dalam sistem lembaganya sendiri, yang tertuang dalam peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Nomor 01/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan prosedur Mediasi. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) memberikan fasilitas jasa

penyelesaian sengketa perbankan melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan yang meliputi Mediasi, Ajudikasi, dan Arbitrase, sehingga sangat jelas pelayanan jasa yang di berikan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) merupakan penyelesaian dengan cara Non-Litigasi.

Selain itu apabila dilihat dari proses penyelesaian melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang tercantum dalam Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan (LAPSPI), penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) merupakan penyelesaian sengketa yang dapat menyelesaikan sengketa diberbagai sektor, termasuk Sektor Jasa Keuangan (Perbankan). Dalam Pasal 1 Angka 10 menyebutkan bahwa “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara Konsultasi, Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, atau Penilaian Ahli”. Apabila dilihat dari ketentuan tersebut tidak memberikan banyak kejelasan tentang bagaimana Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut, akan tetapi justru akan menimbulkan banyak pertanyaan dan persoalan yang dapat terjadi. Misalkan, tidak adanya penjelasan yang menjelsakan lebih jauh mengenai apa yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa melalui negosiasi atau mediasi, dan lain-lain. Pada zaman ini di Indonesia sulit unuk mendapatkan pengaturan yang

lengkap mengenai penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Selain itu apabila dilihat dalam Pasal 1 mengenai ketentuan umum, dalam hal tersebut tidak menemukan mengenai Konsultasi, Negosiasi, Mediasi, Konsultasi, atau Penilaian Ahli. Yang seharusnya masing-masing cara penyelesaian tersebut perlu diatur secara terperinci untuk dapat menghindari timbulnya kesalahan dari para pihak atau subjektivitas dalam menafsirkan suatu aturan. Dapat dilihat dalam Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dari 82 pasal tersebut hanya 1 pasal yang menjelaskan tentang proses penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu terdapat dalam Pasal 6 Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Hal ini dapat menimbulkan kebingungan dalam praktik penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), dalam Pasal 6 ayat (2) menyebutkan bahwa “penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan kedalam suatu kesepakatan tertulis”. Secara subjektif dapat menimbulkan penafsiran bahwa yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa melalui cara bertemu langsung tersebut dapat disebut dengan Negosiasi.

Dalam penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) memiliki beberapa jalur yaitu:¹⁰⁴

1. Konsultasi

Suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu, yang disebut dengan klien dengan pihak lain yang disebut konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan atau kebutuhannya.

2. Negosiasi

Merupakan cara untuk mencari penyelesaian masalah melalui diskusi (musyawarah) secara langsung antara pihak-pihak yang bersengketa yang hasilnya diterima oleh para pihak.

Dalam praktik negosiasi dilakukan karena 2 (dua) alasan, yaitu (1) untuk mencari sesuatu yang baru yang tidak dapat dilakukannya sendiri.

3. Mediasi

Pengertian mediasi antara lain adalah upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak.

¹⁰⁴ Ros Angesti dkk, Efektivitas dan efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) sebagai salah satu penyelesaian sengketa bisnis di Indonesia, fakultas hukum, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Hlm. 7.

4. Konsiliasi

Yaitu pada dasarnya hampir sama dengan mediasi, mengingat terdapat keterlibatan pihak ke-3 yang netral (yang tidak memihak) yang diharapkan membantu para pihak dalam upaya penyelesaian sengketa mereka, yaitu konsiliator. Konsiliator memiliki kewenangan yang lebih besar dari pada mediator, mengingat ia dapat mendorong atau memaksa para pihak untuk lebih kooperatif dalam penyelesaian sengketa mereka. Konsiliator pada umum dapat menawarkan alternatif-alternatif penyelesaian yang digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh para pihak untuk memutuskan. Jadi hasil konsiliasi, meskipun merupakan kesepakatan para pihak, adalah sering datang dari konsiliator dengan cara “mengintervensi”. Dalam kaitan itu, konsiliasi dalam banyak hal mirip dengan mediasi otoritatif dimana mediator juga lebih banyak mengarah para pihak.

5. Arbitrase

Merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak, dan dilakukan oleh arbiter yang dipilih dan diberi kewenangan mengambil keputusan. Arbitrase merupakan pilihan yang paling menarik, khususnya bagi kalangan pengusaha. Bahkan, arbitrase dinilai sebagai suatu “pengadilan pengusaha” yang independen

guna menyelesaikan sengketa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Dalam Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa disebutkan bahwa “sengketa yang dapat diselesaikan melalui Arbitrase hanya sengketa dibidang perdagangan dan hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang hak atas harta kekayaan tidak sepenuhnya dikuasai oleh masing-masing pihak, tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase”.

6. Penilaian ahli

Pendapat dari para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis sesuai dengan bidang keahliannya.

Apabila dilihat dari proses penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) ini merupakan penyelesaian sengketa yang bersifat umum yang dimana berbagai sektor dapat menyelesaikan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) termasuk sektor jasa keuangan, yang dimana masih memiliki kelemahan dalam tata cara proses penyelesaiannya, apabila sengketa perbankan dapat diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang dimana dalam tatacara proses penyelesaian sengketanya memiliki peraturan dan tata cara penyelesaiannya sendiri, sehingga tidak adanya kebingungan terhadap para pihak yang sedang bersengketa. Fasilitas yang terdapat antara Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) memiliki

perbedaan yang dimana antaranya melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) tidak terdapat jalur Ajudikasi seperti yang ada pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Selain itu Mediasi yang dimana pihak ketiga adalah mediator memiliki perbedaan antara melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang dimana Mediator melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sangat berperan aktif dalam proses penyelesaian sengketa perbankan yaitu:¹⁰⁵

1. Mediator LAPSPI mampu membeantu menyelesaikan permasalahan para pihak secara adil, cepat, murah dan efisien.
2. Mediator LAPSPI adalah para professional di bidang industry perbankan yang memahami dengan baik dunia perbankan dan mempunyai keahlian mediasi serta telah mempunyai sertifikat moderator nasional.

Sedangkan mediasi yang dimana pihak ketiga melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dimana mediator tidak membolehkan memberikan pendapat apapun selama proses Mediasi, sehingga mediator tidak berperan aktif, akan tetapi penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dapat

¹⁰⁵ www.lapspi.org. diakses pada tanggal 12 Desember 2019, Jam 12:00 Am

melalui konsiliasi yang di mana pihak ketiga dapat memberikan pendapat atau masukan dalam memecahkan permasalahan kepada para pihak.¹⁰⁶

Ajudikasi merupakan cara penyelesaian sengketa diluar arbitrase dan peradilan umum yang dilakukan oleh Ajudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan dimaksud mengikat para pihak.¹⁰⁷ Meskipun dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) tidak terdapat jalur Ajudikasi akan tetapi Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) memiliki Arbitrasi yang dimana dalam pihak ketiga (Arbiter) dapat memberikan suatu putusan antara kedua belah pihak, putusan yang di jatuhkan oleh Arbiter merupakan hasil yang mengikat dan tertulis di dalam perjanjian Arbitrasi. Akan tetapi Arbitrase melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) memiliki kelemahan yaitu hanya untuk pelaku usaha yang menengah keatas (*bona fide*).

Fasilitasi yang terdapat dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sudah cukup untuk mengkoordinir penyelesaian sengketa para pihak di sektor jasa keuangan, yang memberikan kemudahan, biaya murah dan waktu yang relatif terjangkau bagi para pihak yang sedang bersengketa. Maka dengan demikian, setiap pihak yang ingin menyelesaikan sengketa perbankan melalui fasilitas yang disediakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), harus tunduk dan patuh kepada peraturan yang telah diatur oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian

¹⁰⁶ <https://sielsa.lkpp.go.id/faq/16/apa-perbedaan-antara-mediati-dan-konsiliasi> diakses pada tanggal 13 Desember 2019, Jam 15:53 Pm

¹⁰⁷ www.lapspi.org. diakses pada tanggal 12 Desember 2019, Jam 12:00 Am

Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), karena proses penyelesaian melalui fasilitas yang disediakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sudah sedemikian baik dibentuk demi menciptakan keharmonisan dan kenyamanan untuk para pihak yang sedang bersengketa.

