

BAB III

Otoritas Jasa Keuangan dan Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan Indonesia

A. Otoritas Jasa Keuangan

1. Kedudukan Otoritas Jasa Keuangan dalam sistem Keuangan di Indonesia

Sistem keuangan ini merupakan suatu jaringan pasar keuangan dimana terdapat rumah tangga, badan usaha dan sektor pemerintah sebagai peserta sekaligus pihak yang berwenang mengatur sistem keuangan tersebut.¹⁵³ Fungsi utama sistem keuangan adalah mentransfer dana dari pihak yang mengalami surplus dana kepada pihak-pihak yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*), baik dari unit rumah tangga, badan usaha, maupun dari pemerintah.¹⁵⁴ Satu lembaga yang menyelenggarakan pengawasan dan pengaturan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan adalah Otoritas Jasa Keuangan.¹⁵⁵ Awal pembentukan Otoritas Jasa Keuangan berawal dari danya keresahan dari beberapa pihak dalam hal fungsi pengawasan Bank Indonesia.¹⁵⁶ Ada tiga hal yang melatarbelakangi pembentukan Otoritas Jasa Keuangan, yaitu perkembangan industri sektor jasa keuangan di Indonesia, permasalahan lintas sektor jasa keuangan, dan amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia (Pasal 34).¹⁵⁷ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia merupakan respons dari krisis Asia yang

¹⁵³ Sunaryo, *Op.cit.*, Hlm.9.

¹⁵⁴ *Ibid.*

¹⁵⁵ Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

¹⁵⁶ Adriyan Sutendi, *Op.cit.* Hlm. 36.

¹⁵⁷ *Ibid.*

terjadi pada 1997-1998 yang berdampak sangat besar terhadap Indonesia, khususnya sektor perbankan.¹⁵⁸ Krisis pada 1997-1998 yang melanda Indonesia mengakibatkan banyaknya bank mengalami koleps sehingga banyak yang mempertanyakan pengawasan Bank Indonesia terhadap bank-bank.¹⁵⁹

Oleh karena itu dibutuhkan suatu lembaga yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, yang dalam hal ini kemudian dibentuklah Otoritas Jasa Keuangan. Mengenai kedudukan Otoritas Jasa Keuangan ini dapat dilihat dalam penjelasan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, yaitu Otoritas Jasa Keuangan bersifat independen dalam menjalankan tugas dan kedudukannya berada diluar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada BPK dan DPR.¹⁶⁰ Selain itu dipertegas dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yaitu:

“(2) OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini.”

Untuk menentukan indenpendensi suatu lembaga pengawas, dapat digunakan empat dimensi yang menjadi alat ukur indenpendensi, yaitu regulasi, supervisi, institusi, dan anggaran.¹⁶¹ Indikator ini telah dipenuhi oleh Otoritas Jasa Keuangan, karena dalam pembentukannya lembaga ini melaksanakan tugas pengaturan, dan

¹⁵⁸ *Ibid.*

¹⁵⁹ *Ibid.*

¹⁶⁰ *Ibid*, Hlm.63.

¹⁶¹ *Ibid*, Hlm.78.

pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, peasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya, antara lain melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga, pelaku, dan/ atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, termasuk kewenangan perizinan kepada lembaga jasa keuangan.¹⁶²

2. Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur adil, transparan dan akuntabel, mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen masyarakat.¹⁶³ Dengan tujuan ini, OJK diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional. Selain itu, OJK 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.¹⁶⁴

Fungsi pembentukan Otoritas Jasa Keuangan yaitu menyelenggarakan sistem pengaturan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan didalam

¹⁶² Zaidatul amina, *Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia* dalam, *Ibid*, hlm. 57.

¹⁶³ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

¹⁶⁴ Penjelasan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

sektor jasa keuangan.¹⁶⁵ Tugasnya yaitu melaksanakan pengaturan dan pengawasan meliputi kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.¹⁶⁶ Dalam menjalankan tugas pengaturan dan pengawasan OJK memiliki wewenang:

- a. Terkait khusus pengawasan dan pengaturan lembaga jasa keuangan bank yang meliputi:¹⁶⁷
 - 1) Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan kepengurusan dan sumberdaya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank.
 - 2) Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktifitas di bidang jasa.
 - 3) Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank meliputi: likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio, kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank; laporan bank terkait dengan kesehatan dan kinerja bank, sistem informasi debitur; pengajuan kredit (*credit testing*); dan standar akuntansi bank.
 - 4) Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi: manajemen resiko, tatakelola bank; prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan pemeriksaan bank.
- b. Terkait pengaturan lembaga jasa keuangan (bank dan non-bank) yang meliputi:¹⁶⁸
 - 1) menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011;
 - 2) menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
 - 3) Menetapkan peraturan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan;
 - 4) Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;

¹⁶⁵ Lihat Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

¹⁶⁶ Lihat Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

¹⁶⁷ Adriyan Sutendi, *Op.cit.* Hlm. 58; Lihat juga Pasal 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

¹⁶⁸ *Ibid*, Hlm.59.; Lihat juga Pasal 8 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

- 5) Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas Otoritas Jasa Keuangan;
 - 6) Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu;
 - 7) Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelolaan statuter pada lembaga jasa keuangan;
 - 8) Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan
 - 9) Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- c. Terkait pengawasan lembaga jasa keuangan (bank dan non-bank) yang meliputi:¹⁶⁹
- 1) Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
 - 2) Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh kepala eksekutif;
 - 3) Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
 - 4) Memberikan perintah tertulis kepada lembaga jasa keuangan dan/atau pihak tertentu;
 - 5) Melakukan penunjukan pengelola statuter;
 - 6) Menetapkan penggunaan pengelola statuter;
 - 7) Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
 - 8) Memberikan dan/atau mencabut: izin usaha, izin orang perseorangan, efektifnya pernyataan, pendaftaran, surat tanda terdaftar, persetujuan melakukan kegiatan usaha, pengesahan, persetujuan atas penetapan pembubaran dan penetapan lain.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya Otoritas Jasa Keuangan perlu melakukan koordinasi dengan beberapa lembaga seperti Bank Indonesia, Lembaga

¹⁶⁹ *Ibid*; Lihat juga Pasal 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Penjamin Simpanan (LPS), serta Menteri keuangan bahkan Presiden.¹⁷⁰ Tujuannya, kebijakan-kebijakan yang nantinya dikluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat efektif dan efisien dalam memecahkan permasalahan di sektor jasa keuangan.¹⁷¹

B. Pegadaian Sebagai Salah satu Lembaga Keuangan Indonesia

1. Sejarah Pegadaian

Pegadaian memiliki sejarah yang panjang di nusantara dengan mengalami beekali-kali perubahan , dimulai pada masa VOC lembaga gadai dikenal dengan *Bank Van Leening*, pertama didirikan pada tahun 1746 berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Von Sinhoff tanggal 28 Agustus 1746. Lembaga ini memberikan pinjaman atas dasar gadai dan juga bertindak sebagai *Wessel Bank*.¹⁷² Pada pasca kemerdekaan, dengan peraturan Pemerintah Nomor 178 Tahun 1961 terhitung mulai tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Pegadaian diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian. Pegadaian diatur sebagai Perusahaan yang telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 mengenai bentuk-bentuk Perusahaan Negara dan melalui instruksi Presiden Nomor 17 Tahun 1967, maka Jawatan Pegadaian dengan dasar kegiatan Perusahaan, akhirnya dibentuk sebagai Perusahaan Jawatan, melalui surat Keputusan Menteri Keuangan No. Kep. 39/MK/6/1/1971, tanggal 20 Januari 1971.

¹⁷⁰ *Ibid*, Hlm.63.

¹⁷¹ *Ibid*.

¹⁷² <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/51707/3/Chapter%20II.pdf>, diakses pada 6 Februari 2016, Pukul 23.00 WIB.

Pegadaian juga mengalami perubahan bentuk hukum pada tahun 1990 yaitu peralihan Badan Hukum Perusahaan Jawatan (Perjan) menjadi Perusahaan Umum berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969. Pada saat ini perubahan badan hukum PT. Pegadaian (Persero) masih dibilang baru dibentuk yaitu pada Tahun 2012 tepatnya pada tanggal 1 April 2012. Perubahan Badan Hukum Pegadaian menjadi Perseroan Terbatas (PT) tidak dilakukan hanya untuk menaikkan identitas perusahaan saja melainkan dengan mengingat perkembangan ekonomi dewasa ini dan untuk lebih meningkatkan peranan lembaga kredit atas dasar hukum gadai yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam rangka lebih meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan penyaluran pinjaman khususnya kepada masyarakat menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah.¹⁷³ Perubahan status badan hukum tersebut berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011 Tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Berdasarkan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 disana tercantum mengenai maksud dan tujuan pendirian BUMN, yaitu:

“Maksud dan tujuan pendirian Persero adalah:

- a. menyediakan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat;
- b. mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan.”

¹⁷³ Konsideran Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011 Tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Hal ini akan dicapai apabila Persero yang bersangkutan dapat memenuhi permintaan pasar melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, baik dipasar dalam negeri maupun internasional.¹⁷⁴ Untuk lebih jelasnya mengenai pegadaian akan dijelaskan sebagai berikut:

2. Pengertian gadai

Istilah gadai berasal dari terjemahan kata *pand* (bahasa Belanda) atau *plede* atau *pawn* (Bahasa Inggris).¹⁷⁵ Dalam *Black's Law Dictionary* mengemukakan definisi dari *pawn*, yaitu:

“An item of personal property deposited as security for a debt; a pledge or guarantee. • In modern usage, the term is usu. restricted to the pledge of jewels and other personal chattels to pawnbrokers as security for a small loan.”

Pengertian gadai tercantum dalam Pasal 1150 KUH Perdata dan Artikel 1196 vv, titel 19 Buku III NBW.¹⁷⁶ Menurut Pasal 1150 KUH Perdata, gadai adalah:

“Suatu hak yang diperoleh kreditur atas suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh debitur atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas utangnya dan yang memberi wewenang kepada kreditur untuk mengambil pelunasan piutangnya dari barang itu dengan mendahului kreditur untuk mengambil pelunasan piutangnya dari barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain: dengan pengecualian biaya penjualan sebagai pelaksanaan putusan atas tuntutan mengenai pemilikan atas penguasaan, dan biaya penyelamatan barang itu dikeluarkan setelah barang itu diserahkan sebagai gadai dan yang harus didahulukan”

¹⁷⁴ AbdulKadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hlm. 112.

¹⁷⁵ Salim HS, *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012, Hlm. 33.

¹⁷⁶ Salim HS, *Loc. cit.*

Definisi lain, tercantum dalam artikel 1196 vv, titel 19 Buku III NBW, yang berbunyi bahwa gadai adalah:¹⁷⁷

“Hak kebendaan atas barang bergerak untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan”

Pegadaian merupakan lembaga perkreditan dengan sistem gadai. Sebagai lembaga perkreditan, pegadaian menyalurkan dana pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dengan bunga yang relatif rendah dan pelayanan yang relatif cepat.¹⁷⁸

Agar penyaluran dana pinjaman terjamin aman, maka diberlakukan sistem gadai, yaitu penyerahan barang bergerak sebagai jaminan kepada pegadaian yang senilai dengan atau relatif tinggi dari jumlah pinjaman.¹⁷⁹ Apabila pada waktu yang telah ditetapkan (jatuh tempo) pinjaman tidak dikembalikan, maka barang jaminan dapat dijual lelang guna menutup pengembalian pinjaman, dan jika masih ada nilai sisanya akan dikembalikan kepada peminjam.¹⁸⁰

3. Peran Pegadaian dalam sektor Jasa Keuangan

Pegadaian merupakan salah satu bentuk lembaga perkreditan dengan sistem gadai yang diperuntukan untuk masyarakat luas berpenghasilan rendah yang membutuhkan dana dalam waktu segera.¹⁸¹ Pegadaian termasuk kedalam lembaga

¹⁷⁷ *Ibid.* Hlm.34.

¹⁷⁸ Abdul Kadir Muhammad, *Op.cit*, Hlm. 105.

¹⁷⁹ *Ibid.*

¹⁸⁰ *Ibid.*

¹⁸¹ *Ibid.*

keuangan non bank yang menjalankan kredit dengan sistem gadai, seperti telah dijelaskan sebelumnya.

Dewasa ini PT. Pegadaian memiliki Maksud dan tujuan Perusahaan Perseroan (Persero) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011 Tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) yaitu:

“ (1) untuk melakukan usaha di bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lainnya di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terutama untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan dengan menerapkan prinsip perseroan terbatas.”

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan memiliki visi yaitu sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.¹⁸² Untuk menjalankan visinya tersebut Pegadaian memiliki misi yang sekaligus sebagai fungsi yaitu:¹⁸³

- 1) Memberikan pembiayaan yang tepat, termudah, aman, dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

¹⁸² <http://www.pegadaian.co.id/info-visi-misi.php>, diakses pada 9 Februari 2016, Pukul 22.10 WIB.

¹⁸³ *Ibid.*

4. Bidang usaha pegadaian

Bidang usaha pegadaian berdasarkan Pasal 2 ayat (2) dan ayat (3) yaitu:

“(2) Untuk mencapai maksud dan tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perusahaan Perseroan (Persero) melaksanakan kegiatan usaha utama berupa:

- a. penyaluran pinjaman berdasarkan hukum gadai termasuk gadai efek;
- b. penyaluran pinjaman berdasarkan jaminan fidusia; dan
- c. pelayanan jasa titipan, pelayanan jasa taksiran, sertifikasi dan perdagangan logam mulia serta batu adi.”

“(3) Selain melaksanakan kegiatan usaha utama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Perusahaan Perseroan (Persero) dapat melaksanakan kegiatan usaha:

- a. jasa transfer uang, jasa transaksi pembayaran, dan jasa administrasi pinjaman; dan
- b. optimalisasi sumber daya Perusahaan Perseroan (Persero).”

Pegadaian berwenang mengoptimalkan sumber daya perusahaan berdasarkan prinsip perseroan terbatas. Prinsip pengelolaan perusahaan yang baik sering juga disebut *Good Corporate Governance* (GCG). Asas GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran dan kesetaraan diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha (*sustainability*) perusahaan dengan memperhatikan pemangku kepentingan (*stakeholders*).¹⁸⁴

a) Transparansi (*Transparency*)

Prinsip Dasar Untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan bisnis, perusahaan harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya.¹⁸⁵

b) Akuntabilitas (*Accountability*)

Prinsip Dasar Perusahaan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan

¹⁸⁴ Komite Nasional Kebijakan Governance, *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*, Komite Nasional Kebijakan Governance, Jakarta, 2006, Hlm.6.

¹⁸⁵ *Ibid.*

kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.¹⁸⁶

c) *Responsibilitas (Responsibility)*

Prinsip Dasar Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai *good corporate citizen*.¹⁸⁷

d) *Independensi (Independency)*

Prinsip Dasar Untuk melancarkan pelaksanaan asas GCG, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.¹⁸⁸

e) *Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness)*

Prinsip Dasar Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan.¹⁸⁹

C. Perusahaan Pembiayaan Sebagai Salah Satu Lembaga Keuangan di Indonesia

1. Pengertian Perusahaan Pembiayaan

Pengertian dari perusahaan pembiayaan dapat dilihat dari dua peraturan, yaitu Perpres Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan. Berdasarkan Pasal 1 huruf b Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan yaitu:

“Perusahaan pembiayaan adalah badan usaha di luar Badan dan Lembaga keuangan Bukan Bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha Lembaga Pembiayaan.”

¹⁸⁶ *Ibid.*

¹⁸⁷ *Ibid.*

¹⁸⁸ *Ibid.*

¹⁸⁹ *Ibid.*

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Perpres Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan yaitu:

“Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha yang khusus didirikan untuk melakukan Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Pembiayaan Konsumen, dan/atau usaha Kartu Kredit.”

Dari pengertian-pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa lembaga pembiayaan Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha di luar badan dan lembaga keuangan bukan bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha lembaga pembiayaan, yang meliputi Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Pembiayaan Konsumen, dan/atau usaha Kartu Kredit.

2. Bidang Usaha Perusahaan Pembiayaan

Berdasarkan Pasal 3 Perpres Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan, kegiatan usaha perusahaan pembiayaan meliputi Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Pembiayaan Konsumen, dan/atau usaha Kartu Kredit. Masing-masing kegiatan perusahaan sungguh pun berbeda-beda dan mempunyai karakteristik sendiri-sendiri, tapi masih terdapat banyak kesamaannya, karena semuanya memang bertujuan untuk memberi kemudahan finansial.¹⁹⁰ Kegiatan usaha Perusahaan Pembiayaan akan dipaparkan dibawah.

1) Sewa Guna Usaha

Sewa guna usaha adalah istilah yang dipakai dalam peraturan tentang lembaga pembiayaan sebagai terjemahan dari istilah Bahasa Inggris *leasing* dari kata dasar

¹⁹⁰ Ahmad Muliadi, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Akademia Permata, Jakarta, 2013. Hlm. 6.

lease, artinya sewa menyewa.¹⁹¹ Kemudian, dalam dunia bisnis berkembang *leasing* sebagai bentuk khusus dari sewa-menyewa, yaitu dalam bentuk pembiayaan perusahaan berupa penyediaan barang modal yang digunakan untuk menjalankan usahanya dengan membayar sewa selama jangka waktu tertentu.¹⁹² *The equipment Leasing Association* di Inggris mendefinisikan:¹⁹³

“*lease* adalah kontrak antara *Lessor* dengan *Lessee* untuk penyewaan suatu jenis barang (*asset*) tertentu langsung dari pabrik atau Agen Penjual oleh *Lessee*, Hak kepemilikan atas barang tetap pada *Lessor*, Hak pakai atas barang ada pada *Lessee* dengan membayar sewa yang jumlahnya dan jangka waktunya telah ditetapkan.”

Di Indonesia sewa guna usaha didefinisikan berdasarkan Pasal 1 angka 5 Perpres Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan yaitu:

“Sewa guna usaha adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang modal baik secara sewa guna usaha dengan hak opsi (*finance lease*) maupun sewa guna usaha tanpa opsi (*operating lease*) untuk digunakan oleh penyewa guna usaha (*lessee*) selama jangka waktu tertentu.”

Hak opsi yang dimaksud yaitu, *lessee* memiliki hak opsi untuk membeli barang modal pada akhir masa perjanjian sewa guna usaha.¹⁹⁴ Pelaksanaan *leasing* sendiri merupakan berdasar dari perjanjian antara para pihak yang terlibat. Pasal 9 ayat (1) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1169/KMK.01/1991 Tentang Kegiatan Sewa Guna Usaha ditentukan bahwa setiap transaksi Sewa Guna Usaha wajib diikat dalam suatu perjanjian sewa guna usaha (*lease agreement*).¹⁹⁵ Perjanjian *leasing* harus tertulis

¹⁹¹ Abdul Kadir Muhammad, *Op.cit.* Hlm. 201.

¹⁹² *Ibid.*

¹⁹³ *Ibid.*

¹⁹⁴ Sunaryo, *Op.cit.*, Hlm.62.

¹⁹⁵ *Ibid.*, Hlm.60.

dengan tujuan pengawasan dan pembuktian, yang disertai dengan pembuatan dokumentasi yang diperlukan dalam *leasing*.¹⁹⁶

2) Anjak Piutang

Anjak piutang dalam Bahasa Inggris sering disebut *factoring*. Anjak piutang merupakan suatu istilah yang berasal dari gabungan kata “anjak” yang artinya pindah atau alih, dan “piutang” yang berarti tagihan sejumlah uang. Berdasarkan arti kata tersebut secara sederhana anjak piutang berarti pengalihan piutang dari pemiliknya kepada pihak lain.¹⁹⁷ Definisi yang lain berdasarkan Pasal 1 angka 6 Perpres Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan yaitu:

“Anjak Piutang (*Factoring*) adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk pembelian piutang dagang jangka pendek suatu Perusahaan berikut pengurusan atas piutang tersebut”

Kegiatan Anjak Piutang dilakukan dalam bentuk pembelian piutang dagang jangka pendek suatu perusahaan berikut pengurusan atas piutang tersebut.¹⁹⁸ Piutang jangka pendek adalah piutang dagang yang jatuh tempo selama-lamanya 1 tahun.¹⁹⁹

3) Pembiayaan Konsumen

Pembiayaan konsumen dalam Bahasa Inggris disebut dengan istilah *consumer finance*. Pembiayaan konsumen ini pada hakikatnya sama saja dengan kredit konsumen (*consumer credit*). Bedanya hanya terletak pada lembaga yang membiayainya. Pembiayaan konsumen biaya diberikan oleh perusahaan pembiayaan (*financing*

¹⁹⁶ Ahmad Muliadi, *Op.cit*, Hlm.6.

¹⁹⁷ *Ibid.* Hlm. 73.

¹⁹⁸ Pasal 4 ayat (1) Permen Keuangan No.84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan.

¹⁹⁹ Pasal 4 ayat (5) Permen Keuangan No.84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan.

company), sedangkan kredit konsumen biaya diberikan oleh Bank.²⁰⁰ Dalam Pasal 1 angka 7 Perpres Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan, pengertian dari pembiayaan konsumen yaitu:

“Pembiayaan Konsumen (*Consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran.”

Kegiatan Pembiayaan Konsumen dilakukan dalam bentuk penyediaan dana untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran, antara lain meliputi:²⁰¹

- (a) Pembiayaan kendaraan bermotor.
- (b) Pembiayaan alat-alat rumah tangga.
- (c) Pembiayaan alat-alat elektronik.
- (d) Pembiayaan Perumahan.

4) Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan salah satu alat bayar dalam transaksi perdagangan yang sudah dikenal luas oleh masyarakat Indonesia. Istilah kartu kredit dalam Bahasa Inggris disebut *credit card* yang didalamnya mencantumkan identitas pemegang kartu kredit dan penerbit, yaitu bank/perusahaan pembiayaan.²⁰² Selain menunjukan identitas pemegang dan penerbit, istilah kartu kredit juga menunjukan cara pembayaran yang dilakukan dengan tidak menggunakan uang tunai, meskipun transaksinya dilakukan

²⁰⁰ *Ibid*, Hlm.96.

²⁰¹ *Ibid*.

²⁰² Sunaryo, *Op.cit*, Hlm. 115.

secara tunai.²⁰³ Pengertian usaha kartu kredit terdapat pada Pasal 1 angka 8 Perpres Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga pembiayaan yaitu:

“Usaha Kartu Kredit (*Credit Card*) adalah kegiatan pernbiayaan untuk pembelian barang dan/atau jasa dengan rnenggunakan kartu kredit.”

Kegiatan usaha kartu kredit dilakukan dalam bentuk penerbitan kartu kredit yang dimanfaatkan oleh pemegangnya untuk pembelian barang dan/atau jasa.²⁰⁴

D. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Indonesia

1. Latar Belakang Pembentukan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan

Salah satu tujuan dibentuknya OJK pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tetang Otoritas Jasa keuangan pada Pasal 4 huruf c yaitu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Konsumen yang dimaksud yaitu konsumen di sektor jasa keuangan²⁰⁵ Perlindungan konsumen 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. Dalam rangka perlindungan konsumen dan msasyarakat, OJK melaksanakan pelayanan pengaduan konsumen sebagaimana disebut dalam Pasal 29 huruf b dan c

²⁰³ *Ibid.*

²⁰⁴ Pasal 12 ayat (2) Permen Keuangan No.84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan.

²⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Sudarsini Kepala Sub Bagian Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Direktorat Pembelaan Hukum dan Perlindungan Konsumen, Departemen Perlindungan Konsumen, Bidang edukasi dan Perindungan Konsumen OJK, pukul 08.30 WIB.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang meliputi membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Pada mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan OJK menyediakan layanan *Financial Costumer Care* (FCC) yang meliputi pemberian informasi kepada konsumen dan masyarakat, penerimaan informasi dari konsumen dan masyarakat, dan penyediaan layanan pengaduan konsumen. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan tidak dapat diartikan secara sempit, namun harus diartikan secara luas yang salah satunya yaitu OJK menyediakan mekanisme penyelesaian dengan dua cara yaitu secara *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan apabila belum tercapai kesepakatan melalui *External Dispute Resolution* yang akan diselesaikan oleh OJK dengan fasilitas terbatas atau LAPS masing-masing sektor jasa keuangan.²⁰⁶

Penyelesaian sengketa secara *External Dispute Resolution* dapat dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar peradilan memerlukan

²⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Sudarsini Kepala Sub Bagian Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Direktorat Pembelaan Hukum dan Perlindungan Konsumen, Departemen Perlindungan Konsumen, Bidang edukasi dan Perindungan Konsumen OJK, pukul 08.30 WIB.

prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan dan adil. Penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa, dan tidak memerlukan waktu lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan keputusan yang obyektif dan relevan. Memperhatikan hal-hal tersebut diatas, OJK menerbitkan peraturan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, yaitu peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.²⁰⁷

2. Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan

Pembentukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa menggunakan pendekatan *market driven*, yaitu dibentuk oleh pelaku usaha karena adanya kebutuhan. Oleh karena itu, lembaga jasa keuangan, asosiasi, *self regulatory organization*, dan pemangku kepentingan lainnya di sektor jasa keuangan, memegang peranan penting untuk dapat mewujudkan tercapainya arah kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.²⁰⁸ Peraturan tersebut mengamanatkan dua hal penting bagi lembaga jasa keuangan yaitu kewajiban menjadi anggota lembaga alternatif

²⁰⁷ Lihat Penjelasan umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²⁰⁸ *Ibid.*

penyelesaian sengketa dan kewajiban menaati serta melaksanakan putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.²⁰⁹ Hal ini mendorong lembaga jasa keuangan untuk memanfaatkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa dalam rangka menjaga *sustainability* dari lembaga dimaksud.²¹⁰

Setiap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan memiliki minimal 3 (tiga) jenis layanan penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Ketiga layanan tersebut diperlukan karena adanya kebutuhan jenis penyelesaian sengketa yang dapat mencakup jenis sengketa dari yang sederhana sampai yang kompleks.²¹¹ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diwajibkan menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Penerapan prinsip-prinsip dimaksud akan memberikan peran penting bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam mendukung kepercayaan konsumen terhadap industri jasa keuangan yaitu: (1) membantu mengurangi sengketa di sektor jasa keuangan; (2) membantu pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa dengan konsumennya; (3) menyelesaikan sengketa konsumen yang tidak dapat diselesaikan di tahap awal oleh lembaga jasa keuangan; (4) mengurangi beban pengadilan; dan (5) meningkatkan *financial inclusion*.²¹²

²⁰⁹ *Ibid.*

²¹⁰ *Ibid.*

²¹¹ *Ibid* ; Lihat juga Lihat Pasal 4 angka (a) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²¹²

Ibid. Hlm. 42.

3. Prinsip-Prinsip Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan

Dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan memiliki prinsip-prinsip yang telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014, yaitu:²¹³

a. Prinsip Aksesibilitas

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa memiliki skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen, mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses konsumen terhadap layanan dan meningkatkan konsumen terhadap proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa, selain itu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.²¹⁴

b. Prinsip Independensi

Pada prinsip independensi ini, lembaga alternatif penyelesaian sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah memenuhi persyaratan dalam menjalankan fungsinya, selain itu lembaga alternatif penyelesaian sengketa dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya dan lembaga alternatif penyelesaian sengketa berkomunikasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya serta lembaga alternatif penyelesaian sengketa mempunyai sumberdaya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada lembaga jasa keuangan tertentu.²¹⁵

c. Prinsip Keadilan

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa memiliki peraturan dalam pengambilan keputusan, dengan ketentuan:²¹⁶

- i. Mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian;

²¹³ Lihat Pasal 5- 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²¹⁴ Lihat Pasal 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²¹⁵ Lihat Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²¹⁶ Lihat Pasal 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

- ii. Adjudikator dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak;
- iii. Adjudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya; dan
- iv. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan.

d. Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

Peraturan penyelesaian sengketa pada lembaga alternatif penyelesaian sengketa mengatur tentang jangka waktu penyelesaian sengketa, mengenakan biaya murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa, memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan, dan mengawasi pelaksanaan putusan.²¹⁷

4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen disektor Jasa Keuangan

Mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dilakukan melalui 2 (dua) tahapan, yaitu *internal dispute resolution* di internal lembaga jasa keuangan dan *external dispute resolution* melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.²¹⁸

a. Penanganan Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*Internal Dispute Resolution*)

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa salah satu prinsip perlindungan konsumen yang wajib diterapkan oleh pelaku usaha jasa keuangan adalah penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Salah satu kaidah penting dalam peraturan dimaksud adalah

²¹⁷ Lihat Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²¹⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Op.cit*, Hlm. 36.

adanya amanat bagi pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki unit kerja dan/atau melaksanakan fungsi pelayanan pengaduan konsumen. Unit kerja dan/atau fungsi pelayanan pengaduan konsumen tersebut melakukan penyelesaian permasalahan yang timbul dengan konsumen. Karena diselesaikan oleh lembaga jasa keuangan sendiri, penyelesaian permasalahan tersebut dikenal dengan istilah *internal dispute resolution*.²¹⁹ Setelah menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif serta melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan.²²⁰

Agar konsumen memperoleh kepastian atas pengaduan yang disampaikan, pelaku usaha jasa keuangan wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Waktu penyelesaian pengaduan tersebut dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan harus diberitahukan kepada konsumen.²²¹ Konsumen memiliki hak untuk mengetahui perkembangan proses penyelesaian pengaduan.²²² Apabila tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan, maka kesepakatan tersebut dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Namun apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, konsumen

²¹⁹ *Ibid*, Hlm. 38.

²²⁰ *Ibid*, Hlm. 39.

²²¹ Lihat Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

²²² *Ibid*; Lihat juga Pasal 2 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

dan pelaku usaha jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.²²³

b. Penyelesaian Sengketa oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
(*External Dispute Resolution*)

Apabila konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan belum mencapai kata sepakat, maka mereka dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa secara *External Dispute Resolution*. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui lembaga peradilan atau melalui lembaga di luar peradilan, sesuai kesepakatan para pihak.²²⁴ Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui LAPS sektor jasa keuangan terkait. Syarat yang paling penting yaitu pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan,²²⁵ maksud dari diselesaikan terlebih dahulu disini adalah telah melalui upaya penyelesaian sengketa secara *Internal Dispute Resolution* terlebih dahulu dengan pelaku usaha sektor jasa keuangan. Selain itu syarat yang harus dipenuhi diantaranya:²²⁶

- 1) Persengketaan bersifat keperdataan;
- 2) Persengketaan merupakan bidang dari sektor jasa keuangan yang disampaikan kepada LAPS sektor jasa keuangan terkait; dan
- 3) Persengketaan belum pernah ditangani oleh OJK, Pengadilan maupun lembaga penyelesaian sengketa lainnya.

²²³ *Ibid.*; Lihat Juga Pasal 39 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

²²⁴ *Ibid*, Hlm.40.

²²⁵ Lihat Pasal 2 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²²⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Sudarsini Kepala Sub Bagian Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Direktorat Pembelaan Hukum dan Perlindungan Konsumen, Departemen Perlindungan Konsumen, Bidang edukasi dan Perindungan Konsumen OJK, pada tanggal 4 Maret, pukul 08.30 WIB.