

BAB IV
KEDUDUKAN BMPPI MENURUT PERATURAN OJK NOMOR
1/POJK.07/2014 TENTANG LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN JUNCTO UNDANG-UNDANG
NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENNGKETA

A. Pembentukan BMPPI menurut Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan bukan merupakan hal yang baru, karena sebelumnya telah ada beberapa LAPS di sektor jasa keuangan seperti, Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) sebelumnya bernama Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI) diresmikan pada tanggal 21 Oktober 1993,²²⁷ Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) didirikan pada tahun 2002,²²⁸ Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) didirikan pada tanggal 12 Mei 2006 dan mulai beroperasi pada tanggal 25 September 2006,²²⁹ dan Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) yang didirikan pada tahun 2012. Namun dalam pengaturannya baru secara resmi diatur pada Tahun 2014 melalui peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa

²²⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Op.cit*, Hlm.9.

²²⁸ *Ibid*, Hlm.12.

²²⁹ *Ibid*, Hlm. 13.

Keuangan. OJK menetapkan peraturan tersebut karena memiliki Tugas melaksanakan pengaturan dan pengawasan meliputi kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.²³⁰

Pengaturan lembaga jasa keuangan (bank dan non-bank) yang salah satunya meliputi menetapkan peraturan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan.²³¹ Peran OJK yang termuat di dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan mengingat salah satunya Pasal 33 ayat (4) UUD 1945 amandemen ke-empat, perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional. Berdasarkan Pasal 33 ayat (4) tersebut sistem perekonomian di Indonesia menggunakan sistem ekonomi campuran. sistem perekonomian di Indonesia menggunakan sistem ekonomi campuran, karena peran aktif Negara dalam sistem ekonomi campuran tidak menihilkan peran dan fungsi individu atau perusahaan swasta sebagai pelaku ekonomi,²³² peran pemerintah dalam aktivitas ekonomi tetap ada dengan tujuan untuk mengarahkan mekanisme pasar sesuai dengan program-program

²³⁰. Lihat Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

²³¹ *Ibid*, Hlm.59.; Lihat juga Pasal 8 huruf f Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

²³² Elly Erawaty, *Loc.cit*, Hlm.10.

pembangunan ekonomi Negara tersebut.²³³ Salah satu alat kelengkapan pemerintah dalam perekonomian khususnya di sektor jasa keuangan salah satunya yaitu OJK.

Pembangunan ekonomi tidak bisa dipisahkan dari hukum, bahwa antara sistem hukum dan sistem ekonomi suatu Negara terdapat hubungan yang sangat erat dan pengaruh timbal balik.²³⁴ Kalau pada suatu pihak pembaharuan dasar-dasar pemikiran di bidang ekonomi ikut mengubah dan menentukan dasar-dasar sistem hukum yang bersangkutan, maka penegakan asas-asas yang sesuai juga akan memperlancar terbentuknya struktur ekonomi yang dikehendaki. Tetapi sebaliknya penegakan asas-asas hukum yang tidak sesuai justru akan menghambat terciptanya struktur ekonomi yang dicita-citakan.²³⁵ Agar dapat mengikuti perkembangan zaman maka perlu adanya pembangunan hukum nasional di Indonesia. Pembangunan hukum nasional Indonesia dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 harus dapat mendukung dan menjamin kepastian, ketertiban, penegakan dan perlindungan hukum yang berintikan keadilan dan kebenaran. Hal ini sejalan dengan apa yang diutarakan oleh Mochtar Kusumaatmadja bahwa ketertiban adalah tujuan pokok dan pertama dari segala hukum. Kebutuhan terhadap ketertiban ini merupakan syarat pokok (fundamental) bagi adanya suatu masyarakat manusia yang teratur.²³⁶ Untuk mencapai ketertiban dalam masyarakat ini, diperlukan adanya

²³³ *Ibid*, Hlm. 11.

²³⁴ Sunaryati Hartono, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*, Binacipta, Bandung, 1988, Hlm. 6.

²³⁵ *Ibid*

²³⁶ Mochtar Kusumaatmadja, "*Konsep-konsep Hukum dalam Pembangunan*", *Alumni*, Bandung, 2006, Hlm. 3.

kepastian dalam pergaulan manusia dalam masyarakat.²³⁷ Dalam masyarakat yang sedang melakukan pembangunan, hukum tidak sekedar menjadi alat untuk memelihara ketertiban dalam masyarakat, namun hukum juga harus dapat membantu proses perubahan masyarakat itu. Peranan hukum dalam pembangunan adalah untuk menjamin bahwa perubahan itu terjadi dengan cara yang teratur. Karena baik perubahan maupun ketertiban merupakan tujuan kembar dari masyarakat yang sedang membangun, hukum menjadi suatu alat yang tidak dapat diabaikan dalam proses pembangunan.²³⁸

Oleh karena itu demi adanya kepastian hukum dalam pembangunan ekonomi sektor jasa keuangan, khususnya untuk upaya penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan maka dibentuk peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Latar belakang pembentukan peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 yaitu Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa keuangan pada Pasal 4 huruf c tujuan pembentukan OJK yaitu untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Konsumen yang dimaksud yaitu konsumen di sektor jasa keuangan.²³⁹ Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran lembaga

²³⁷ *Ibid*, Hlm. 4.

²³⁸ *Ibid*, Hlm. 20.

²³⁹ 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.

jasa keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Dalam rangka perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK melaksanakan pelayanan pengaduan konsumen sebagaimana disebut dalam Pasal 29 huruf b dan c 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.²⁴⁰

²⁴⁰ 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.

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 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.²⁴¹ 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.²⁴²

²⁴¹ 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.

²⁴² Otoritas Jasa Keuangan, *Loc.cit.*.

Dalam pembentukannya LAPS sektor jasa keuangan didorong oleh peraturan OJK, meskipun yang terdahulu sudah berdiri seperti BMAI, BMDP, BAMPI, harus memenuhi prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh peraturan tersebut untuk dimasukkan ke daftar LAPS sektor jasa keuangan OJK.²⁴³ Prinsip-prinsip yang telah ditetapkan oleh OJK yaitu tertuang dalam peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 yaitu:²⁴⁴

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.²⁴⁵

b. Prinsip Indenpendensi

Pada prinsip indenpendensi 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.²⁴⁶

c. Prinsip Keadilan

²⁴³ 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.

²⁴⁴ Pasal 5-8 peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

²⁴⁵ Lihat Pasal 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²⁴⁶ Lihat Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa memiliki peraturan dalam pengambilan keputusan, dengan ketentuan:²⁴⁷

- i. Mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian;
- 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.²⁴⁸

Pembentukan LAPS secara tidak langsung mendukung iklim investasi yang kondusif di sektor jasa keuangan, karena memiliki manfaat bagi 3 pihak yaitu:²⁴⁹

- i. Kepada konsumen, konsumen yang memiliki sengketa dapat terselesaikan sengketa yang dihadapinya dengan baik karena yang menangani dalam LAPS merupakan orang-orang yang ahli dan kompeten dalam bidangnya masing-masing, kepada jasa keuangannya sendiri;
- ii. Kepada Lembaga Jasa Keuangan (LJK), apabila sengketa antara lembaga jasa keuangan dan konsumen diselesaikan dengan baik akan ada kepercayaan konsumen kepada sektor jasa keuangan yang dapat meningkatkan nilai LJK sehingga perekonomian dapat tumbuh, karena pada dasarnya bisnis sektor jasa keuangan adalah bisnis kepercayaan; dan
- iii. Kepada regulator, salah satu tugas OJK yaitu memonitor secara berkala setiap 6 bulan terkait laporan penyelesaian sengketa yang ditangani oleh LAPS. Hasil laporan tersebut dianalisa dan dievaluasi untuk perbaikan dan penyempurnaan

²⁴⁷ Lihat Pasal 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²⁴⁸ Lihat Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²⁴⁹ 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.

regulasi baik yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, maupun regulasi yang berkaitan dengan masing-masing sektor jasa keuangan.

BMPPI dalam pembentukannya memiliki proses panjang yang selektif sebelum pembentukan dan tercantum pada daftar LAPS OJK. Hal pertama yang harus dilaksanakan oleh para lembaga jasa keuangan yaitu berkumpul dulu dengan arahan dari OJK, kemudian mereka melakukan koordinasi sendiri-sendiri dengan membentuk tim, yaitu tim infrastruktur yang menangani berkaitan dengan alat kelengkapan LAPS, dan tim hukum yaitu tim mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan *legal standing* LAPS dengan koordinasi bersama OJK terkait progresifitas pembentukan setiap bulannya.²⁵⁰ Semua asosiasi lembaga jasa keuangan yang hendak mendirikan LAPS telah melalui musyawarah nasional (MUNAS) dan telah menyepakati bersama tentang pemenuhan syarat-syarat pendirian LAPS di sektor jasa keuangannya masing-masing²⁵¹. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap LAPS sektor jasa keuangan yaitu Pasal 4 peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014, yaitu:

“ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang:

- f) Mempunyai layanan jasa berupa:
 - 4) Mediasi;
 - 5) Ajudikasi; dan,

²⁵⁰ 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.

²⁵¹ 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.

- 6) Arbitase.
- g) Mempunyai peraturan meliputi:
 - 7) Layanan penyelesaian sengketa
 - 8) Prosedur penyelesaian sengketa
 - 9) Biaya penyelesaian sengketa
 - 10) Jangka waktu penyelesaian sengketa
 - 11) Ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
 - 12) Kode etik mediator, adjudikator, dan arbiter;
- h) Menerapkan prinsip aksesibilitas, indenpendensi, keadilan, dan efisiensi aktifitas dalam setiap peraturannya
- i) Mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa; dan
- j) Didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/ atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.”

Pemenuhan persyaratan layanan yang berupa mediasi, arbitase dan adjudikasi, merupakan pelayanan upaya penyelesain sengketa yang bertingkat, maksudnya pertama konsumen yang sedang mengalami sengketa yang belum terselesaikan melalui *Internal Dispute Resolution* dengan perusahaan penyedia jasa keuangan di sektor tertentu akan menempuh jalur mediasi terlebih dahulu, apabila tidak menemukan titik temu maka akan menempuh jalur adjudikasi, kemudian sama apabila masih belum menemui titik temu maka akan menempuh jalur penyelesaian sengketa terakhir yaitu melalui arbitase. LAPS diwajibkan menerapkan prinsip aksesibilitas, indenpendensi, keadilan dan efisiensi, penerapan prinsip-prinsip yang dimaksud akan memberikan peran penting bagi LAPS dalam mendukung kepercayaan konsumen terhadap industri jasa keuangan yaitu:²⁵²

1. Membantu mengurangi sengketa di sektor jasa keuangan;

²⁵² Otoritas Jasa Keuangan, *Op.cit*,Hlm.42.

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*.

Mengenai layanan, prosedur, biaya, jangka waktu, ketentuan benturan kepentingan dan kode etik setiap LAPS memiliki prosedur teknis yang berbeda-beda, namun OJK tetap memberikan perhatian untuk dijadikan aspek-aspek penilaian dan perbandingan dengan jalur litigasi yang akan dijadikan dasar dalam membentuk dan/atau mencantumkan LAPS dalam daftar LAPS OJK karena OJK menghendaki terpenuhinya asas dalam hukum beracara yaitu sederhana, cepat dan biaya ringan seefektif dan seefisien mungkin.²⁵³ Dalam pemenuhan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan, akan tercermin melalui kinerja LAPS yang akan menjadi aspek penilaian OJK. Untuk sumber daya, terutama sumber daya manusia yang dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa disediakan oleh masing-masing LAPS, untuk mediator diambil dari *ex-officio* lembaga jasa keuangan maupun yang masih aktif agar lebih memahami sektor jasa keuangan masing-masing, selain itu OJK mengadakan *workshop capacity building* untuk pemahaman seputar pelaksanaan pelayanan penyelesaian sengketa maupun yang berkaitan dengan LAPS. Sertifikasi mediator bekerjasama dengan Pusat Mediasi Nasional (PMN), untuk adjudikator dan arbiter pun diadakan *workshop capacity building* bekerjasama dengan Institut Arbitase Indonesia

²⁵³ 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.

namun tanpa sertifikasi karena di Indonesia belum ada sertifikasi . Selain itu sumber daya manusia yang digunakan adalah dengan menggunakan *top agent* di bidangnya masing-masing.²⁵⁴

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.²⁵⁵ Dalam pembentukan LAPS sektor jasa keuangan pada kenyataannya melibatkan asosiasi, untuk lebih mempermudah dan mengkoordinir dan merangkul semua perusahaan penyedia jasa keuangan pada masing-masing sektor jasa keuangan dalam pembentukan LAPS. Pembentukan LAPS bisa juga tanpa melibatkan asosiasi seperti khusus sektor pergadaian karena hanya terdapat PT. Pergadaian yang membiayai, sehingga syarat di sektor jasa Pergadaian yang independen tidak lagi terpenuhi.²⁵⁶ Prinsip independensi ini terdapat pada Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan yaitu:

²⁵⁴ 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.

²⁵⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Loc.cit*.

²⁵⁶ 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.

- “(1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.
(2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya.
(3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya.
(4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu.”

Bidang Pergadaian tidak memenuhi syarat independen karena tidak bisa melaksanakan ayat (4) karena hanya bergantung kepada PT.Pegadaian persero sebagai satu-satunya perusahaan di sektor pergadaian, selain itu sektor ini menemui kendala pada konsultasi dengan pemangku kepentingan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya sebagaimana dimandatkan oleh ayat (3). Yang dimaksud dengan “pemangku kepentingan” antara lain asosiasi atau perhimpunan konsumen atau lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen dan asosiasi atau perhimpunan lembaga jasa keuangan sesuai dengan masing-masing sektor.²⁵⁷ Pada sektor ini karena hanya PT. Pegadaian persero saja yang menjadi pemangku kepentingan, sehingga tidak memungkinkan terbentuknya asosiasi atau perhimpunan di sektor pergadaian. Dengan tidak dapat dilaksanakannya ayat (4) adanya kendala terhadap ayat (3) maka akan timbul ketidakpercayaan konsumen kepada pembentukan organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.

²⁵⁷ Lihat penjelasan Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

Organ pengawas antara lain dewan pengawas yang tugasnya melakukan pengawasan terhadap setiap kegiatan lembaga alternatif penyelesaian sengketa.²⁵⁸ Oleh karena itu, akhirnya PT. Pegadaian persero berkonsultasi kepada OJK mengenai hal tersebut dan dilihat dari karakteristiknya yang hampir mirip dengan pembiayaan, akhirnya OJK memberi arahan untuk digabungkan dengan sektor jasa keuangan pembiayaan bersama Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI).²⁵⁹

Sektor pegadaian dan perusahaan pembiayaan memang memiliki perbedaan seperti pada bidang usahanya. Bidang usaha sektor pegadaian meliputi:²⁶⁰

1. Penyaluran pinjaman berdasarkan hukum gadai termasuk gadai efek;
2. Penyaluran pinjaman berdasarkan jaminan fidusia;
3. Pelayanan jasa titipan, pelayanan jasa taksiran, sertifikasi dan perdagangan logam mulia serta batu adi; dan
4. Jasa transfer uang, jasa transaksi pembayaran, dan jasa administrasi pinjaman

Sementara itu Sektor Lembaga pembiayaan khusus perusahaan pembiayaan bidang usahanya meliputi:²⁶¹

1. Sewa Guna Usaha;
2. Anjak Piutang;
3. Pembiayaan Konsumen; dan/atau
4. Usaha Kartu Kredit.

²⁵⁸ Lihat penjelasan Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²⁵⁹ 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.

²⁶⁰ Lihat Pasal 2 ayat (2) dan ayat (3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011 Tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)

²⁶¹ Lihat Pasal 3 Perpres Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan

Meskipun terdapat perbedaan dalam kegiatan usaha masing-masing sektor, namun ada persamaan yang paling menonjol dari kedua sektor jasa keuangan ini yaitu penyalur dana dari pemberian modal kepada konsumen sektor jasa keuangan

Kemudian dilakukan tahap penilaian oleh OJK sesuai dengan Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang kriteria minimalnya dengan poin diatas 75 dan tidak ada satupun angka nol, maka LAPS tersebut akan dimasukan ke daftar OJK.²⁶² Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:²⁶³

1. Analisis pendahuluan;
2. Pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; dan
3. Penetapan hasil penilaian.

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Analisis pendahuluan

Analisis pendahuluan dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Tahapan analisis pendahuluan meliputi: ²⁶⁴
 - 1) Permintaan dokumen dan/atau informasi kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
 - 2) Verifikasi kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (jika diperlukan); dengan cara penyampaian kuesioner, kunjungan (*onsite*

²⁶² 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.

²⁶³ Lihat BAB IV Angka 1 Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁶⁴ Lihat BAB IV Angka 2 Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

visit), dan/atau wawancara dengan pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan/atau pihak lain yang terkait, hasil verifikasi dituangkan dalam berita acara hasil verifikasi yang ditandatangani oleh pejabat yang ditunjuk sebagai koordinator kegiatan verifikasi dan 1 (satu) orang pengurus atau pihak yang mewakili pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan/atau pihak lain yang terkait.²⁶⁵

- 3) Pengolahan dokumen dan/atau informasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; dan
- 4) Perumusan hasil analisis atas dokumen dan/atau informasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

b. Pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Dalam melakukan pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, OJK membentuk Tim Penguji dengan mempertimbangkan faktor kompetensi, integritas, dan independensi yang berasal dari internal dan eksternal OJK.²⁶⁶ Tim Penguji yang berasal dari internal OJK harus memenuhi kriteria sebagai berikut:²⁶⁷

- 1) Memiliki pengalaman atau pengetahuan mengenai pengawasan lembaga jasa keuangan, penyelesaian sengketa, dan/atau manajemen risiko; dan
- 2) Menjabat paling rendah sebagai direktur atau setingkat direktur.

Tim Penguji yang berasal dari eksternal OJK harus memenuhi kriteria sebagai berikut:²⁶⁸

²⁶⁵ Lihat BAB IV Angka 2 huruf b dan c Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁶⁶ Lihat BAB IV Angka 3 huruf a dan b Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁶⁷ Lihat BAB IV Angka 3 huruf a Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁶⁸ Lihat BAB IV Angka 3 huruf d Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

- 1) Memiliki pengalaman atau pengetahuan di bidang penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan;
- 2) Tidak sedang menjabat sebagai pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; dan
- 3) Tidak pernah dijatuhi sanksi pidana penjara 2 (dua) tahun atau lebih, atau sebagai tersangka atau terdakwa dalam perkara pidana ekonomi.

Tim Penguji melakukan pengujian dan hasil pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berdasarkan hasil analisis pendahuluan, pembobotan dan skala penilaian dari komponen syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Adapun aspek-aspek yang akan dinilai dapat dilihat pada lampiran.

c. Penetapan Hasil Penelitian

Hasil Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu memenuhi syarat; atau belum memenuhi syarat.²⁶⁹ LAPS dinyatakan memenuhi syarat apabila memperoleh nilai paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) dan tidak terdapat nilai 0 (nol) pada komponen syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. , sedangkan LAPS dinyatakan belum memenuhi syarat apabila memperoleh nilai kurang dari 75 (tujuh puluh lima) atau terdapat nilai 0 (nol) pada komponen syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.²⁷⁰ Dalam hal hasil Penilaian , maka OJK menyampaikan secara tertulis hasil Penilaian LAPS kepada

²⁶⁹ Lihat BAB V Angka 1 Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁷⁰ Lihat BAB V Angka 2 dan 3 Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

LAPS yang dimaksud, dengan menyebutkan syarat-syarat yang telah dan/atau belum terpenuhi.²⁷¹ Selain itu OJK dapat melakukan penilaian kembali terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang belum memenuhi syarat.²⁷² Apabila hasil Penilaian menyatakan LAPS memenuhi syarat, maka OJK menyampaikan secara tertulis hasil Penilaian LAPS kepada LAPS yang dimaksud. LAPS yang telah memenuhi syarat dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, kemudian OJK mengumumkan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dalam situs OJK dan surat kabar berperedaran nasional.²⁷³

BMPPI merupakan LAPS sektor jasa keuangan pembiayaan dan pergadain yang memberikan pelayanan upaya penyelesaian sengketa secara *External Dispute Resolution* yang dalam pembentukannya menggunakan pendekatan *market driven*, yaitu dibentuk oleh pelaku usaha karena adanya kebutuhan.²⁷⁴ LAPS ini pada sektor jasa keuangan pembiayaan dan pergadaian yang dibentuk dari gabungan dari Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) dengan PT.Pegadaian persero yang pertama kali diresmikan berdiri tanggal 10 April 2015 dan mulai beroperasi pada Bulan Januari 2016. Penyediaan layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi dan

²⁷¹ Lihat BAB V Angka 4 dan 7 Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁷² Lihat BAB V Angka 5 Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁷³ Lihat BAB V Angka 8 dan 9 Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁷⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Loc.cit.*

arbitrase dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa. Pada pemberian layanan mediasi sebagaimana ketentuan yang dijadikan landasan oleh BMPPI dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3), Pasal 6 ayat (4) dan Pasal 6 ayat (5) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 yang berbunyi:

“(3) Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.”

“(4) Apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.”

“(5) Setelah penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai.”

Ketentuan mengenai mediasi yang diatur dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-

Undang Nomor 30 Tahun 1999 merupakan suatu proses kegiatan sebagai kelanjutan dari gagalnya negosiasi yang dilakukan para pihak menurut ketentuan Pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999²⁷⁵ atau dalam hal ini upaya penyelesaian sengketa secara *Internal Dispute Resolution* dengan penyedia jasa keuangan pada lembaga jasa keuangan terkait. Daftar mediator telah disediakan oleh BMPPI yang bisa dipilih oleh para pihak demi mempermudah upaya penyelesaian sengketa. Jika

²⁷⁵ Dwi Rezki Sri Astarini, *Loc. cit*, Hlm. 87.

mengikuti ketentuan dalam Pasal 6 ayat (4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999,²⁷⁶ jenis mediatornya yaitu mediator yang ditunjuk oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditunjuk oleh para pihak Pasal 6 ayat (4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999.²⁷⁷ Model mediasi yang digunakan yaitu model *Evaluative Mediation* yang juga dikenal sebagai mediasi normatif dalam hal ini mediator harus seorang ahli dan menguasai bidang-bidang yang dipersengketakan meskipun tidak ahli dalam teknik-teknik mediasi²⁷⁸, seperti yang telah dipaparkan sebelumnya 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.

Apabila konsumen dan pelaku usaha sektor jasa keuangan belum menemui titik temu, maka akan dilakukan tahap selanjutnya dalam rangkaian upaya penyelesaian sengketa di BMPPI yaitu melalui upaya adjudikasi. Adjudikasi adalah penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan dari sengketa yang timbul.²⁷⁹ Putusan adjudikasi mengikat kepada Lembaga Jasa Keuangan, apabila konsumen menyetujui putusan adjudikasi meskipun Lembaga Jasa Keuangan tidak menyetujuinya, maka Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan adjudikasi.²⁸⁰ Sebaliknya apabila konsumen tidak menyetujui

²⁷⁶ Gunawan Widjaja, *Loc.cit*, Hlm. 92.

²⁷⁷ *Ibid*.

²⁷⁸ David Spencer dan Michael Brogan, dalam Gunawan Widjaja, *Op.Cit.*, hlm. 101-103.

²⁷⁹ Lihat penjelasan Pasal 4 huruf a angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

²⁸⁰ *Ibid*.

putusan ajudikasi walaupun Lembaga Jasa Keuangan menyetujui maka putusan tersebut tidak dapat dilaksanakan.²⁸¹

Selain itu pada pelayanan upaya penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan di BMPPI yang terakhir yakni Arbitrase upaya penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 6 ayat (9) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yaitu:

“Apabila usaha perdamaian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sampai dengan ayat (6) tidak dapat dicapai, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaiannya melalui lembaga arbitrase atau arbitrase *ad-hoc*.”

Jenis perjanjian arbitrase yang digunakan adalah akta kompromis karena akta yang dibuat para pihak untuk menyelesaikan suatu sengketa yang timbul melalui lembaga arbitrase. Akta kompromis diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa yang berbunyi:

“Dalam hal para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase setelah sengketa terjadi, persetujuan mengenai hal tersebut harus dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak.”

Jenis Arbitrase pada pelayanan ini yaitu arbitrase *ad-hoc* karena arbitras yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan atau memutus perselisihan tertentu, atau dengan kata lain arbitrase *ad-hoc* bersifat insidental,²⁸² para arbiternya ditentukan sendiri dengan kesepakatan para pihak.²⁸³ Arbitrase dijadikan upaya terakhir dalam penyelesaian sengketa karena putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap

²⁸¹ *Ibid.*

²⁸² Suyud Margono, *Loc.cit*, Hlm.155..

²⁸³ *Ibid.*

dan mengikat para pihak.²⁸⁴ Dalam hal para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase secara sukarela, putusan dilaksanakan berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Negeri berdasarkan permohonan salah satu pihak yang bersengketa.²⁸⁵ Perintah tersebut diberikan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah permohonan eksekusi didaftarkan kepada Panitera Pengadilan Negeri apabila telah memenuhi syarat.²⁸⁶ Putusan arbitrase yang telah dibubuhi perintah Ketua Pengadilan Negeri, dilaksanakan sesuai ketentuan pelaksanaan putusan dalam perkara perdata yang putusannya telah mempunyai kekuatan hukum tetap.²⁸⁷

B. Kedudukan BMPPI menurut peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPI) yang dibentuk oleh gaungan APPI dan PT. Pegadaian persero seperti yang telah dipaparkan diatas. OJK mewajibkan setiap lembaga jasa keuangan menjadi anggota LAPS di sektornya

²⁸⁴ Lihat Pasal 60 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

²⁸⁵ Lihat Pasal 61 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

²⁸⁶ Lihat Pasal 62 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

²⁸⁷ Lihat Pasal 64 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

masing-masing dan wajib melaksanakan putusan sebagaimana tertera dalam Pasal 3 peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014, yaitu:

“(1) Lembaga Jasa Keuangan wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4).

(2) Dalam hal lembaga jasa keuangan melakukan kegiatan usaha lintas sektor jasa keuangan, maka Lembaga Jasa Keuangan tersebut hanya wajib menjadi anggota pada 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sesuai dengan kegiatan usaha utamanya.

(3) Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa”

Selain itu BMPPI sebagai salah satu LAPS di sektor jasa keuangan juga diwajibkan untuk mengadakan laporan 6 bulan sekali secara berkala kepada OJK, sebagai perwujudan prinsip akuntabilitas²⁸⁸ dengan ketentuan, sebagaimana tertera dalam Pasal 9, yaitu:

“(1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK menyampaikan laporan berkala setiap 6 (enam) bulan yaitu pada bulan Juni dan Desember kepada OJK, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya.

(2) Dalam hal tanggal pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jatuh pada hari libur, laporan disampaikan paling lambat pada hari kerja berikutnya.

(3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi paling kurang:

- a. jumlah permohonan penyelesaian Sengketa;
- b. demografi dari Konsumen yang mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa;
- c. jumlah permohonan penyelesaian Sengketa yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan (termasuk alasan penolakan);
- d. Sengketa yang masih dalam proses penyelesaian;
- e. jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing Sengketa;
- f. Jenis layanan dan/ atau produk yang menjadi Sengketa; dan

²⁸⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Op.cit*,Hlm.45.

- g. jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.”

Meskipun demikian BMPPI bersifat independen, dimana prinsip ini terdapat pada Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. dalam hal LAPS memberikan laporan secara berkala kepada OJK hanya sebagai upaya monitoring OJK, karena LAPS sektor jasa keuangan berbeda dengan LAPS lain. Dalam pembentukannya LAPS sektor jasa keuangan didorong oleh peraturan OJK, meskipun yang terdahulu sudah berdiri seperti BMAI, BMDP, BAMPI, tetap harus memenuhi prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh peraturan tersebut untuk dimasukan ke daftar LAPS sektor jasa keuangan OJK.²⁸⁹ Monitoring oleh OJK telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yaitu:

“OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.”

Fungsi monitoring ini untuk melakukan penilaian apakah LAPS tersebut masih dapat dimasukan kedalam daftar LAPS OJK atau tidak, selain itu laporan tersebut bisa juga dijadikan sebagai bahan masukan kepada regulator terkait peraturan yang dikeluarkan apakah masih memiliki kekurangan atau perlu disesuaikan, sehingga peraturan yang diterbitkan nantinya mampu menjaga keseimbangan antara kepentingan lembaga jasa

²⁸⁹ 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.

keuangan dan konsumen.²⁹⁰ Selain itu OJK memberikan arahan operasional kepada LAPS dengan membentuk *Working Group* untuk pertemuan rutin terkait pembahasan permasalahan dan kasus yang sedang hangat, sosialisasi LAPS dan pembahasan teknis terkait sektor jasa keuangan kepada OJK terkait LAPS.²⁹¹

Pada dasarnya setiap upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan lembaga jasa keuangan tidak dibatasi harus kepada LAPS, karena opsi penyelesaian sengketa berdasarkan pada kesepakatan di awal perjanjian, OJK hanya bisa menghimbau saja kepada konsumen untuk memilih jalur penyelesaian sengketa melalui LAPS di masing-masing sektor jasa keuangan.²⁹² BMPPI sebagai salah satu LAPS di sektor jasa keuangan pembiayaan dan pergadaian merupakan layanan *External Dispute Resolution* yang menyediakan alternatif penyelesaian apabila konsumen tidak mencapai kata sepakat dengan lembaga jasa keuangan dalam penyelesaian sengketa mereka secara *Internal Dispute Resolution*. Oleh karena itu sifat penyelesaian sengketa melalui BMPPI pada sektor pembiayaan dan pergadaian ini tidak wajib, namun apabila konsumen ingin menyelesaikan sengketa melalui BMPPI harus

²⁹⁰ 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.

²⁹¹ 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.

²⁹² 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.

melalui tahapan *Internal Dispute Resolution* terlebih dahulu dengan lembaga jasa keuangan di sektor masing-masing. Maksud dari diselesaikan terlebih dahulu disini adalah telah melalui upaya penyelesaian sengketa secara *Internal Dispute Resolution* terlebih dahulu dengan pelaku usaha sektor jasa keuangan.²⁹³ Hal ini diatur dalam Pasal 2 ayat (1) peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014, yaitu:

“(1) Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan.”

Selain itu syarat yang harus dipenuhi adalah:²⁹⁴

- 4) Persengketaan bersifat keperdataan;
- 5) Persengketaan merupakan dari sektor jasa keuangan yang disampaikan kepada LAPS sektor jasa keuangan terkait
- 6) Persengketaan belum pernah ditangani oleh OJK, Pengadilan maupun lembaga penyelesaian sengketa lainnya.

Apabila dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa penunjukan BMPPI dalam rangkaian upaya penyelesaian sengketa yang tersedia merupakan tindak lanjut dari upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa yang sebelumnya yaitu secara *Internal Dispute Resolution* dengan metode negosiasi yang pada jangka waktu 14 hari tidak menemui kata sepakat dari para pihak

²⁹³ 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.

²⁹⁴ 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.

yang bersengketa. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 6 ayat (1) sampai ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yaitu:

“(1) Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.

(2) Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis.

(3) Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.

Pasal 6 ayat (1) sebagai dasar hukum para pihak yang bersengketa di luar pengadilan dimana upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau yang sering disebut alternatif penyelesaian sengketa memiliki keuntungan-keuntungan bagi para pihak, yaitu:²⁹⁵

1. Sifat kesukarelaan dalam proses
2. Prosedur yang cepat
3. Keputusan *non-judicial*
4. Kontrol tentang kebutuhan organisasi
5. Prosedur rahasia (*Confidential*)
6. Fleksibilitas dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah
7. Hemat waktu
8. Hemat Biaya
9. Pemeliharaan hubungan
10. Tinggi kemungkinan kesepakatan dilaksanakan
11. Kontrol dan lebih mudah memperkirakan hasil
12. Keputusan bertahan sepanjang waktu

Pelayanan upaya penyelesaian sengketa secara bertahap yang dilakukan oleh BMPPI selain diharapkan dapat memudahkan konsumen yang bersengketa dengan

²⁹⁵ Christopher W. Moore (CDR associates), dalam Suyud Margono, *Loc.cit*, Hlm. 34- 36.

lembaga jasa keuangan, juga dalam rangka harmonisasi dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Sifat dari upaya penyelesaian sengketa sektor pergadaian dan perusahaan pembiayaan oleh BMPPI tidak imperatif sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, maka BMPPI merupakan salah satu LAPS yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa. Apabila dalam peraturan perundang-undangan dapat ditemukan pada Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu:

(4) Apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.”

BMPPI sebagai salah satu LAPS dalam upaya penyelesaian sengketa khususnya sektor jasa keuangan pembiayaan dan pergadaian akan langsung melaksanakan upaya pertama dalam penyelesaian sengketa dengan metode mediasi dan apabila para pihak belum menemui kesepakatan maka akan dilaksanakan upaya ke jenjang selanjutnya melalui ajudikasi dan yang terakhir arbitrase seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Upaya penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan .OJK memiliki proyeksi jangka panjang, yaitu di masa yang akan datang membuat satu LAPS yang menangani sengketa sektor jasa keuangan secara menyeluruh, namun masih belum memungkinkan karena masih

terkendala dengan ego sektoral masing-masing sektor jasa keuangan,²⁹⁶ sehingga OJK pada saat ini memprioritaskan beberapa sasaran dalam road map mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan tahap 1 yaitu kerangka regulasi dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang menjamin kepastian hukum dan infrastruktur penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang kredibel, *realible*, dan berstandar internasional.²⁹⁷



²⁹⁶ 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.

²⁹⁷ Untuk lebih lengkap lihat Otoritas Jasa Keuangan, Road Map Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Hlm.47-69.