



## Upaya Penanganan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Terhadap Otoritas Jasa Keuangan

Pitriya Nur Habibah, Devi Siti Hamzah Marpaung\*

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia  
nurhabibahpitriya@gmail.com\*

**Abstract:** *The Financial Services Authority (OJK) is an independent institution that is free from interference from other parties or institutions. This institution has the functions, duties, and authorities of regulation, supervision, examination, and investigation. OJK was established under Law No. 21 of 2011 with the function of implementing an integrated regulatory and supervisory system for the entire financial services sector. The establishment of OJK with the need to restructure the institutions that carry out regulatory and supervisory functions in the financial services sector. The supervisory system carried out by the OJK is an integrated supervision system, meaning that all financial service activities carried out by various financial institutions are subject to the OJK regulatory and supervisory system. Alternative Dispute Resolution Institutions (LAPS) in the Financial Services Sector number 1/POJK.07/2014 which regulates Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Services Sector. Dispute resolution must be carried out at the LJK in the OJK Regulation concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector, which stipulates that each LJK must have a work unit and/or function as well as a service mechanism and settlement of complaints for consumers. If the dispute resolution at the LJK does not reach an agreement, the consumer can settle the dispute out of court or through the court. Out of court dispute resolution is carried out through the Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS)*

**Key Words:** The Financial Services Authority; Alternative Dispute Resolution

**Abstrak:** Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang bebas dari campur tangan pihak atau lembaga lain. Lembaga ini mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. OJK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 dengan fungsi melaksanakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi untuk seluruh sektor jasa keuangan. Pembentukan OJK dengan perlunya penataan kembali lembaga yang menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan. Sistem pengawasan yang dilakukan oleh OJK merupakan sistem pengawasan yang terintegrasi, artinya seluruh kegiatan jasa keuangan yang dilakukan oleh berbagai lembaga keuangan tunduk pada sistem pengaturan dan pengawasan OJK. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan nomor 1/POJK.07/2014 yang mengatur tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Penyelesaian sengketa harus dilakukan di LJK dalam Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mengatur bahwa setiap LJK harus memiliki unit kerja dan/atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Jika penyelesaian sengketa di LJK tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

**Kata kunci:** OJK; Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

## Pendahuluan

Mulai awal tahun 2021, penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan akan dilakukan secara terintegrasi. Integritasi adalah bertindak objektif, adil, dan konsisten sesuai dengan kode etik dan kebijakan organisasi dengan menjunjung tinggi kejujuran dan komitmen. Hal tersebut untuk memudahkan konsumen karena akan lebih efisien menyelesaikan sengketa di satu lembaga. Juru Bicara Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Sekar Putih Djarot mengatakan, “Enam LPS yang sudah ada saat ini, yaitu Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP). Kemudian, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), Badan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPPI), serta Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian, dan Venture Indonesia (BMPPVI) akan disatukan menjadi LAPS Sektor Jasa Keuangan (SJK). “Sehingga masyarakat akan lebih mudah menghubungi dan penyelesaian sengketa akan lebih cepat karena telah tersentralisasi mengingat semakin banyaknya produk keuangan.<sup>1</sup>

LAPS SJK adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan khusus terkait sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam Peraturan OJK tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan diatur bahwa setiap lembaga jasa keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Jika penyelesaian pengaduan di LJK tidak mencapai kesepakatan sehingga timbul sengketa, konsumen dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui LAPS SJK. Adapun, terdapat sejumlah manfaat dengan disatukannya LAPS sektor jasa keuangan, antara lain memberikan layanan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang profesional, kredibel, dan independen. Meningkatkan aksesibilitas konsumen dan masyarakat dalam penyelesaian sengketa khususnya terkait produk yang bersifat hybrid. Kemudian, meningkatkan kepercayaan konsumen dan masyarakat pada industri jasa keuangan. Serta membentuk standarisasi proses penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Sengketa yang dapat disampaikan ke LAPS SJK antara lain dari 8 industri yang terdaftar dan berizin OJK baik konvensional maupun syariah, yakni perbankan, pasar modal, modal ventura, dana pensiun, perasuransian, penjaminan, perusahaan pembiayaan, hingga fintech.

Dalam Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, diatur bahwa setiap Lembaga Jasa Keuangan (LJK) wajib memiliki unit kerja dan atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Jika penyelesaian pengaduan di LJK tidak mencapai kesepakatan sehingga timbul sengketa, konsumen dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Konsumen yang dapat memanfaatkan LAPS SJK dalam hal ini merupakan pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di pelaku usaha jasa keuangan (PUJK).

---

1 <https://investor.id/finance/enam-lembaga-sengketa-jasa-keuangan-terintegrasi-pada-2021>

Sementara kasus sengketa yang jadi urusan LAPS SJK yakni perselisihan antara konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh PUJK. Menurut catatan OJK, LAPS SJK dapat memberikan sejumlah manfaat. Di antaranya: 1) Memberikan layanan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang profesional, kredibel dan independent; 2) Meningkatkan aksesibilitas Konsumen dan Masyarakat dalam penyelesaian sengketa khususnya terkait produk yang bersifat hybrid; 3) Meningkatkan kepercayaan Konsumen dan Masyarakat pada industri jasa keuangan; dan 4) Membentuk standarisasi proses penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.<sup>2</sup>

Adapun kasus sengketa yang dapat disampaikan ke LAPS SJK merupakan sengketa atas Produk dan Layanan dari 8 industri yang terdaftar dan berizin dari OJK, baik konvensional maupun syariah. Seperti; Perbankan, Pasar Modal, Modal Ventura, Dana Pensiun, Peransurians, Penjaminan, Penjaminan, dan Financial Technology (Fintech).<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa kondisi sektor jasa keuangan masih dalam kondisi yang stabil dan terjaga. Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan di dalam sistem keuangan, yang meliputi tindakan moral hazard, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang terintegrasi.

Suatu lembaga yang melakukan pengawasan di sektor jasa keuangan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang mengamankan pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang mencakup perbankan, asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat. Lembaga pengawasan sektor jasa keuangan tersebut di atas pada hakikatnya merupakan lembaga bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada di luar pemerintah.

Lembaga ini berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan dan Dewan Perwakilan Rakyat. Semenjak OJK hadir dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentunya kewenangan penyelesaian sengketa antara konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan sudah menjadi tanggung jawab OJK. Dalam aktivitasnya, lembaga pengawasan sektor jasa keuangan dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerima pengajuan dan memfasilitasi pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa keuangan yang terdahulu dilakukan oleh pihak Bank Indonesia (BI). Hal demikian merupakan wujud dari pelaksanaan Pasal 4 dan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Apabila pengaduan Konsumen tidak dapat diselesaikan oleh Bank, maka Konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) di sektor perbankan. Adapun rumusan

---

2 <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4421178/ojk-integrasikan-penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-lewatlaps-sjk>

3 <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4421178/ojk-integrasikan-penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-lewatlaps-sjk>

masalah dalam penulisan ini, Bagaimanakah upaya penanganan LAPS dalam penyelesaian sengketa terhadap sector jasa keuangan.

## **Metode**

Dari permasalahan yang dibahas sesuai dengan metode penelitian hukum normatif. Metode penelitian hukum normatif berdasarkan pada analisis terhadap beberapa asas hukum dan teori hukum serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dihadapi.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Otoritas Jasa Keuangan Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011**

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 mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>4</sup> Berdasarkan isi UU OJK yaitu Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pembentukan OJK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Pembentukan OJK sendiri diharapkan dapat melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat yang menggunakan/memanfaatkan pelayanan lembaga jasa keuangan. Untuk mencapai tujuan tersebut UU OJK memberikan kewenangan edukasi, pelayanan pengaduan, sampai dengan pembelaan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan terhadap OJK. Sebelum terbentuknya OJK, tugas dan wewenang di sektor jasa keuangan dipegang oleh beberapa lembaga tertentu yang berbedabeda untuk setiap jenis jasa keuangan. OJK sendiri berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. Terkait dengan fungsi dan tujuan OJK tersebut, maka OJK mengemban tugas yang sangat penting untuk dapat mengedepankan pula perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam rangka melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan, maka dikeluarkanlah peraturan pertama OJK yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen). Berdasarkan Pasal 2 POJK Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen sektor jasa keuangan wajib menerapkan prinsip transparansi, perlakuannya yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61/POJK.07/2020 yang baru diundangkan di Kemenkumham pada 16 Desember 2020. Peraturan tersebut mengatur tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian

---

<sup>4</sup> Hakim, L. (2015). Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Jurnal Keadilan Progresif Volume 6. Nomor 2.

Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan, diubahnya peraturan lama yaitu POJK Nomor 1/POJK.07/2014 yang mengatur tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan lama berisi tentang regulasi LAPS dan memungkinkan LAPS muncul di banyak sektor. Pada peraturan POJK 61/2020 praktis hanya satu LAPS saja untuk sektor jasa keuangan. Hal ini terlihat dari pasal 6 POJK tersebut, disebutkan bahwa: “penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar Pengadilan untuk seluruh Pengguna Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dilakukan oleh 1 (satu) LAPS Jasa Keuangan”.

Hal ini menandakan bahwa LAPS ke depan menuju pada pola yang terintegrasi dalam satu sektor industri keuangan, baik bank maupun non-bank.<sup>5</sup> Langkah OJK yang mengintegrasikan LAPS tersebut perlu diapresiasi, karena setidaknya ada dua hal yang membuat pengintegrasian tersebut sangat perlu dilakukan. Pertama bahwa sengketa yang terjadi antara konsumen dengan PUJK banyak yang melibatkan lebih dari satu sektor. Misalnya, konsumen yang menjadi nasabah perusahaan asuransi, dia memegang polis yang dananya oleh perusahaan asuransi tersebut juga diinvestasikan ke pasar modal. Paling tidak sengketa ini sudah merambah pada dua sektor jasa keuangan. Dengan objek sengketa yang lintas sektor tersebut (asuransi dan pasar modal) akan memudahkan mediator atau arbiter di LAPS dalam menangani dan memberikan solusi terbaik atas sengketa yang muncul. Kedua, beberapa LPAS yang saat ini ada, keberadaannya kurang familiar di tengah masyarakat. Masyarakat sebagai konsumen, atau nasabah, atau investor kurang begitu mengetahui keberadaan lembaga-lembaga tersebut.

### **Upaya Penanganan LAPS Dalam Penyelesaian Sengketa Terhadap Sektor Jasa Keuangan**

Berdasarkan kasus raibnya dana nasabah di Maybank kemarin. Nasabah dengan cepatnya semenjak tidak ditanggapi di PUJK (bank tempat nasabah menyimpan dana) langsung mengajukan laporan ke ke polisian, padahal ada LAPS di sektor perbankan, yaitu LAPSPI. Langkah pelaporan ke kepolisian tersebut sebenarnya sangat berbahaya untuk reputasi sebuah lembaga keuangan. Dengan pelaporan tersebut, akhirnya viral di media dan dapat memengaruhi nasabah lain yang berupaya melakukan *rush money*, sehingga bisa memengaruhi kondisi perbankan secara sistemik, atau setidaknya membuat sentimen negatif di pasar modal pada emiten perbankan yang dilaporkan tersebut. Jika diselesaikan di LAPS, setidaknya kasus sengketa tidak viral dan tidak menurunkan reputasi, karena penanganan sengketa melalui LAPS bersifat rahasia. Dengan diintegrasikannya LAPS, paling tidak OJK bisa melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang alternatif penyelesaian di sektor keuangan pada satu lembaga yang ditetapkan oleh OJK. OJK bisa memberikan edukasi kepada masyarakat tentang keunggulan-keunggulan jika sengketa jasa keuangan dilakukan di LAPS.

Dalam penanganannya, LAPS menerapkan beberapa prinsip, di antaranya; prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, serta prinsip efisiensi dan efektifitas. LAPS sendiri bukan sebuah ujung dalam penyelesaian sengketa, konsumen bisa mengadu untuk pemberian fasilitas penyelesaian ke OJK. Hal ini sebenarnya sudah diatur oleh OJK dalam pasal 40

---

<sup>5</sup> Rahmawati, E. dan Rai Mantili, (2016). “Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan”, *Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum* Volume 3 Nomor 2, p.241.

POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Yang secara tidak langsung, peraturan ini juga menginisiasi lahirnya POJK 1/2014 tentang lahirnya LAPS jasa keuangan. Bahkan OJK sendiri sesuai pasal 9 huruf c, pasal 49 angka 1 dan pasal 50 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK, memiliki kewenangan dalam hal penyidikan dan bisa melakukan penyidikan dalam kejahatan di sektor keuangan serta melimpahkannya ke kejaksaan untuk dilakukan penuntutan. LAPS yang baru ini sebenarnya sudah mulai diinisiasi oleh PUJK yang diwakili oleh Asosiasi dan *Self Regulatory Organization* (SRO) pada 22 September 2020. Dalam rapat umum tersebut, dari asosiasi sektor perbankan hadir seluruhnya, di antaranya, Perbanas, Himbara, dan Asbanda. Sedangkan dari sektor pasar modal hadir SRO seperti BEI, KPEI, KSEI. Dari sektor industri keuangan non-bank (IKNB) hadir asosiasi di antaranya AAJI, AAUI, AASI, Apparindo.<sup>6</sup>

Rapat umum tersebut menetapkan 19 dewan pengawas dan tiga pengurus LAPS. Akhirnya selamat datang kepada LAPS sektor keuangan yang baru, sebuah model baru alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan yang beroperasi mulai 1 Januari 2021. Pihak yang mendirikan LAPS di sektor jasa keuangan merupakan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang dikoordinasikan oleh asosiasi atau berkolaborasi dengan asosiasi LJK lainnya atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*. Industri jasa keuangan wajib membentuk LAPS paling lambat pada 31 Desember 2015, jika sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan LAPS belum dapat terbentuk maka OJK dapat melakukan fasilitasi penyelesaian pengaduan yang diajukan oleh konsumen. OJK menetapkan kebijakan bahwa setiap sektor jasa keuangan memiliki satu LAPS. Lembaga ini dibutuhkan apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa antara konsumen dan LJK. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di sektor jasa keuangan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dan dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil.

Penyelesaian sengketa melalui lembaga ini bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif.<sup>7</sup> Penyelesaian sengketa melalui LAPS di sektor jasa keuangan dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan. Dengan adanya LAPS, maka akan terwujud adanya kepastian bagi konsumen dan LJK atas sengketa yang timbul. Putusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS dapat dijadikan oleh konsumen sebagai bahan pembelajaran mengenai hak dan kewajibannya. Sedangkan bagi LJK, putusan dimaksud dapat digunakan untuk menyempurnakan dan mengembangkan produk dan/atau layanan yang dimiliki dengan menyesuaikan pada kemampuan dan kebutuhan konsumen.

Daftar LAPS adalah kumpulan LAPS yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh OJK, yaitu prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas. LAPS yang termasuk dalam Daftar LAPS sudah dilakukan penilaian oleh OJK yang melibatkan pihak independen dan diawasi oleh OJK. Penilaian Lembaga Alternatif

---

<sup>6</sup> <https://investor.id/opinion/penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-terintegrasi>

Penyelesaian Sengketa yang akan dimasukkan ke dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai berikut: 1) Permintaan dokumen dan/atau informasi kepada LAPS; 2) Verifikasi kepada LAPS (jika diperlukan); 3) dokumen dan atau informasi LAPS; 4) Perumusan hasil analisis atas dokumen dan atau informasi LAPS; 5) Pengujian pemenuhan syarat-syarat LAPS. Pengujian pemenuhan syarat-syarat LAPS dilakukan oleh Tim Penguji LAPS yang terdiri dari tujuh orang yang berasal dari internal dan eksternal OJK, berdasarkan pembobotan dan skala penilaian sebagaimana diatur dalam Surat Edaran OJK mengenai Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan; dan (6) Penetapan Hasil Penilaian.

Hasil penilaian LAPS diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: 1) Memenuhi syarat apabila memperoleh nilai paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) dan tidak terdapat nilai nol pada komponen syarat LAPS; atau 2) Belum memenuhi syarat apabila memperoleh nilai kurang dari 75 (tujuh puluh lima) atau terdapat nilai nol pada komponen syarat LAPS.

LAPS memperoleh Dana untuk membiayai operasional tersebut diperoleh dari iuran yang berasal dari anggotanya dan biaya penyelesaian sengketa yang dibebankan kepada para pihak yang bersengketa. LJK menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan agar LAPS terjamin kelangsungan kegiatannya, mengingat anggota LAPS menjadi satu dari sejumlah sumber pendanaan bagi LAPS tersebut. Selain itu, dengan menjadi anggota LAPS akan tumbuh kepercayaan LJK terhadap LAPS, sehingga apabila terjadi sengketa antara LJK dengan konsumen, LJK akan lebih memilih LAPS yang telah didirikannya daripada menyelesaikan sengketa melalui lembaga lain. LAPS diperlukan sebagai alat bagi LJK untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen. Dengan adanya penyelesaian sengketa yang murah, cepat, dan efektif akan mampu menjaga kepercayaan konsumen kepada LJK. Kepercayaan konsumen merupakan kunci penting bagi LJK untuk dapat berkembang secara stabil. *apabila bersengketa dengan LJK* maka Konsumen mengajukan pengaduan kepada LJK untuk diselesaikan bersama secara musyawarah guna mencapai kesepakatan.

Apabila konsumen tidak mencapai kesepakatan dengan LJK dalam menyelesaikan pengaduan, yang dapat ditempuh konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan LJK. Konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada LAPS di sektor jasa keuangan yang telah beroperasi, yaitu: 1) Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan LJK di sektor pasar modal; 2) Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan LJK di sektor asuransi; dan 3) Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan LJK di sektor dana pensiun.<sup>7</sup>

Apabila sektornya belum beroperasi maka dapat mengajukan kepada OJK apabila LAPS untuk OJK menetapkan kebijakan bahwa penyelesaian sengketa pada tahap kedua diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Pilihan apakah melalui pengadilan atau di luar pengadilan diserahkan sepenuhnya kepada pihak-pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan LJK. Namun demikian dengan memperhatikan karakteristik LAPS di sektor jasa keuangan, diharapkan LJK memanfaatkan jasa LAPS di sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan LJK.

---

<sup>7</sup> <https://investor.id/opinion/penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-terintegrasi>

Fungsi OJK untuk melakukan fasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen masih berjalan dengan adanya LAPS yang berkaitan dengan pengaduan konsumen, OJK telah menetapkan dua kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa, yaitu: 1) penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh LJK (*internal dispute resolution*); dan 2) penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan (*external dispute resolution*), apabila *internal dispute resolution* tidak mencapai kesepakatan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut dilaksanakan melalui LAPS di sektor jasa keuangan.

OJK tetap akan memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen yang tidak dapat diselesaikan melalui *internal dispute resolution*, apabila: 1) LAPS di sektor tersebut belum terbentuk; dan 2) LAPS sudah terbentuk, namun LAPS tidak mampu melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan.

Sengketa yang dapat diselesaikan oleh LAPS di sektor jasa keuangan adalah perselisihan atau sengketa perdata yang berkaitan dengan kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada LJK dan atau pemanfaatan pelayanan atau produk LJK. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan LJK, maka sengketa tersebut terlebih dahulu diselesaikan oleh LJK dimaksud. Apabila tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan LJK, maka konsumen dan LJK dapat mengajukan permintaan penyelesaian sengketa kepada LAPS di sektor jasa keuangan yang dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK. Penyelesaian sengketa melalui lembaga dimaksud harus didahului adanya perjanjian antara konsumen dan LJK yang menyepakati bahwa apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui LAPS di sektor jasa keuangan. Persetujuan para pihak yang bersengketa untuk menggunakan LAPS tersebut dapat dibuat sebelum maupun sesudah terjadi sengketa. Namun sebaiknya dibuat sebelum timbul sengketa, misalnya pada saat kontrak atau perjanjian awal.

Konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa atau meminta informasi kepada LAPS dengan cara Konsumen dapat menghubungi LAPS melalui telepon, email, faksimili, membuka website LAPS atau datang langsung ke kantor LAPS. Konsumen membeli produk keuangan yang melibatkan LJK lintas sektor jasa keuangan. Misalnya konsumen membeli asuransi yang dipasarkan oleh suatu bank. Apabila terjadi sengketa, lembaga mana yang dapat menyelesaikan sengketa tersebut. Untuk menentukan LAPS yang mana yang berwenang menyelesaikan sengketa, harus diteliti siapakah yang menerbitkan produk atau menyediakan layanan.<sup>8</sup>

Dalam kasus tersebut lembaga yang menyelesaikan sengketa adalah LAPS di sektor perasuransian (BMAI), karena asuransi merupakan produk perusahaan asuransi. Jika terdapat LJK yang belum menjadi anggota LAPS, namun memiliki sengketa melalui LAPS maka Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, LJK wajib menjadi anggota LAPS yang dibentuk oleh LJK yang dikoordinasikan oleh asosiasinya. LJK yang tidak dapat mengikuti ketentuan ini akan dikenakan sanksi administratif. Sementara proses penanganan pengaduan yang diajukan tetap dapat dilakukan oleh LAPS sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan persetujuan para pihak yang bersengketa. Apabila terdapat penanganan pengaduan atau fasilitasi penyelesaian sengketa yang masih berjalan pada LAPS, namun LAPS yang dimaksud sudah tidak dapat menjalankan kegiatan operasionalnya dan melakukan fasilitasi maka Penyelesaian pengaduan

---

<sup>8</sup> <https://investor.id/opinion/penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-terintegrasi>

atau penanganan pengaduan yang masih berjalan pada LAPS tersebut dapat diajukan kepada OJK. Proses Penyelesaian sengketa melalui LAPS sesuai dengan kesepakatan para pihak. LAPS di sektor jasa keuangan paling kurang menyediakan layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa biasanya akan ditempuh terlebih dahulu dengan mediasi, namun apabila para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, maka dapat dilanjutkan dengan adjudikasi atau arbitrase (sesuai kesepakatan para pihak).

Perbedaan antara layanan penyelesaian sengketa melalui mediasi, adjudikasi, dan arbitrase pada LAPS: 1) Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui mediator LAPS untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Mediator biasanya dipilih oleh para pihak dari *List* atau Daftar Mediator LAPS; 2) Adjudikasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui adjudikator untuk menjatuhkan putusan yang timbul diantara para pihak. Adjudikator tersebut biasanya dipilihkan oleh LAPS dari *List* atau Daftar Adjudikator LAPS. Adjudikator tersebut biasanya lebih dari satu karena hasil akhir penyelesaian berupa putusan maka adjudikator biasanya adalah majelis adjudikator (minimal tiga orang). Putusan adjudikasi mengikat kepada LJK, sehingga apabila konsumen menyetujui putusan adjudikasi, meskipun LJK tidak menyetujuinya, maka LJK wajib melaksanakan putusan adjudikasi. Sebaliknya, apabila konsumen tidak menyetujui putusan adjudikasi walaupun LJK menyetujuinya, maka putusan tidak dapat dilaksanakan; dan 3) Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbiter dipilih sendiri oleh para pihak dari Daftar Arbiter LAPS. Biasanya konsumen memilih satu arbiter dan LJK memilih satu arbiter. Selanjutnya kedua arbiter tersebut memilih satu arbiter lain untuk menjadi Ketua Majelis Arbitrase. Putusan arbitrase tersebut bersifat final dan mengikat para pihak seperti yang diatur dalam UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Biayanya dari jenis layanan penyelesaian sengketa yang dipilih dan jumlah finansial yang disengketakan. Untuk penyelesaian sengketa dengan mediasi, biasanya LAPS tidak mengenakan biaya. Sedangkan untuk adjudikasi dan arbitrase biasanya ditetapkan persentase tertentu dari jumlah kerugian finansial yang disengketakan. Namun demikian, masing-masing LAPS mempunyai ketentuan mengenai biaya penyelesaian sengketa yang berbeda-beda, misalnya BMAI yang tidak mengenakan biaya untuk penyelesaian sengketa dengan jumlah tuntutan ganti rugi atau manfaat polis yang dipersengketakan tidak melebihi Rp 750 juta per klaim untuk asuransi kerugian atau umum dan Rp 500 juta per klaim untuk asuransi jiwa atau asuransi jaminan sosial. Ketika LJK menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan, LJK memiliki kewajiban untuk membayar iuran kepada LAPS. Pengenaan biaya penyelesaian sengketa diatur oleh masing-masing LAPS di sektor jasa keuangan.

OJK menetapkan kebijakan bahwa LAPS memiliki peraturan yang mengatur tentang biaya penyelesaian sengketa yang murah. Peraturan tersebut harus dimintakan masukan kepada pemangku kepentingan sebelum diimplementasikan.<sup>9</sup> OJK tidak menetapkan ketentuan mengenai waktu bagi LAPS di sektor jasa keuangan dalam menyelesaikan

---

<sup>9</sup> <https://investor.id/opinion/penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-terintegrasi>

sengketa. Namun demikian, OJK mensyaratkan lembaga tersebut memiliki peraturan yang mengatur tentang jangka waktu penyelesaian sengketa. LAPS harus berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturannya sebelum mengimplementasikannya. Yang dimaksud dengan pemangku kepentingan antara lain asosiasi atau perhimpunan konsumen atau lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen dan asosiasi atau perhimpunan LJK sesuai dengan masing-masing sektor. Saat ini LAPS di sektor jasa keuangan hanya ada di Jakarta. Untuk penyelesaian sengketa di daerah, biasanya LAPS yang akan ke daerah tempat konsumen berada atau dapat juga sebaliknya LAPS akan mendatangkan para pihak ke Jakarta.

Dalam hal penyelesaian sengketa dilakukan di daerah, maka dapat dilakukan di Kantor Regional atau Kantor OJK terdekat atau tempat lain sesuai dengan kesepakatan. Dalam melayani penyelesaian sengketa di seluruh wilayah Indonesia. LAPS di sektor jasa keuangan tidak harus memiliki kantor di setiap wilayah Indonesia. Namun lembaga tersebut dapat menyediakan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi antara lain alat *teleconference* atau *video conference*. LAPS memiliki kebebasan untuk mengimplementasikan kebijakan OJK agar mampu melayani penyelesaian sengketa di seluruh wilayah Indonesia, misalnya dengan mendatangi pelaku yang bersengketa. LAPS untuk dapat dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK harus memenuhi berbagai persyaratan, antara lain: 1) Prinsip independensi, dimana LAPS harus mempunyai organ pengawas, dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya (LJK tertentu), berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya, serta mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung pada LJK tertentu; 2) Prinsip keadilan, dimana LAPS harus mempunyai peraturan dalam pengambilan putusan dengan ketentuan sebagai berikut: a) Mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian; b) Ajudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan c) Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.

Selain itu ada juga prinsip yang telah diatur dalam POJK LAPS, Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik, setidaknya harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut: 1) Haruslah efisien dari segi waktu, harus hemat biaya; 2) Harus dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh; 3) Harus melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa; 4) Harus dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur; 5) Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di mata masyarakat dan di mata para pihak yang bersengketa;<sup>10</sup> 6) Putusannya harus final dan mengikat; 7) Putusannya haruslah dapat dan mudah untuk dieksekusi; dan 8) Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana penyelesaian sengketa alternatif tersebut. Kedudukan LAPS Sektor Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan

---

<sup>10</sup> Otoritas Jasa Keuangan-Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, "LAPS Sebagai Salah Satu Alternatif Penyelesaian Pengaduan Konsumen", disampaikan pada Pembahasan Finalisasi Internal Dispute Resolution (IDR), Bandung, 11 November 2015, p. 10-11.

ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia pada dasarnya merupakan lembaga penyelesaian.<sup>11</sup>

Sengketa yang memiliki karakteristik khusus. Karakteristik tersebut karena LAPS Sektor Jasa Keuangan khusus ditujukan bagi konsumen di sektor jasa keuangan yakni konsumen dalam pengertian luas bukan hanya konsumen akhir sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang lebih lanjut dikenal dengan UUPK. Ketentuan-ketentuan dalam UUPK dalam hal ini tidak bisa mutlak bisa diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan. Selain itu, LAPS harus memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari konsumen dan/atau LJK. Yang harus dilakukan oleh konsumen apabila LJK tidak melaksanakan putusan LAPS maka OJK menetapkan kebijakan bahwa LAPS di sektor jasa keuangan harus memiliki peraturan yang mengatur tentang jangka waktu pelaksanaan putusan. Selain itu, lembaga dimaksud memiliki kewajiban untuk memonitor pelaksanaan putusan.

LAPS di sektor jasa keuangan melaporkan kepada OJK tentang adanya LJK yang tidak melaksanakan putusan lembaga tersebut. Berdasarkan laporan tersebut, OJK dapat mengenakan sanksi administratif kepada LJK. OJK memiliki kewenangan dalam mengawasi kinerja LAPS di sektor jasa keuangan. Dalam setiap keputusan penyelesaian sengketa yang dikeluarkan LAPS: 1) LAPS akan melakukan monitoring terhadap pelaksanaan putusan bagi pihak yang bersengketa; 2) Dalam hal hasil putusan penyelesaian sengketa tersebut tidak dilaksanakan, LAPS dapat melapor ke OJK; dan 3) OJK dapat mengenakan sanksi administratif.

Bentuk sanksi administratif yang dapat dikenakan OJK kepada LJK yang melanggar ketentuan berkaitan dengan penyelesaian sengketa melalui LAPS adalah: 1) Peringatan tertulis; 2) Denda, yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu. Besaran denda ditetapkan OJK berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan; 3) Pembatasan kegiatan usaha; 4) Pembekuan kegiatan usaha; dan 5) Pencabutan izin kegiatan usaha.

Ketentuan pembebanan biaya mendatangkan Pihak LAPS ke daerah berbeda-beda tergantung kepada jenis LAPS, jenis layanan penyelesaian sengketa, dan kesepakatan antara para pelaku yang bersengketa.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa lembaga Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia diharapkan dapat memaksimalkan dengan baik aktifitas ekonomi yang ada, salah satunya dengan mewujudkan perlindungan kepada konsumen. Pembentukan OJK untuk mewujudkan perekonomian nasional yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Oleh karenanya, OJK menerbitkan POJK terkait dengan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Dalam UU OJK bahwa OJK diharapkan mampu melindungi kepentingan konsumen dan

---

<sup>11</sup> Suwandono, A. dan Deviana Yunitassari, Op.Cit., p.20. 23 Otoritas jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaiansengketa.aspx>

masyarakat. Dengan adanya lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, maka akan terwujud adanya kepastian bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan atas sengketa yang timbul.

#### Saran

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam bidang jasa keuangan mendapatkan perhatian khusus oleh pemerintah dengan diberikan aturan tersendiri yang tidak bertentangan dengan aturan-aturan sebelumnya. Metode penyelesaian yang begitu terjangkau oleh konsumen dalam hal ini masyarakat menyebabkan peran LAPS di masa yang akan datang menjadi sangat penting oleh karenanya sangat perlu diperhatikan keberadaannya baik oleh pemerintah maupun masyarakat.

#### Daftar Rujukan

- Hakim, L. (2015). *Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*. Jurnal Keadilan Progresif Volume 6. Nomor 2.  
<https://investor.id/finance/enam-lembaga-sengketa-jasa-keuangan-terintegrasi-pada-2021>  
<https://investor.id/opinion/penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-terintegrasi>  
<https://www.liputan6.com/bisnis/read/4421178/ojk-integrasikan-penyelesaian-sengketajasa-keuangan-lewat-laps-sjk>
- Otoritas Jasa Keuangan-Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, "LAPS Sebagai Salah Satu Alternatif Penyelesaian Pengaduan Konsumen", disampaikan pada Pembahasan Finalisasi Internal Dispute Resolution (IDR), Bandung, 11 November 2015.
- Rahmawati, E, dan Rai Mantili. (2016). *Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*, Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum Volume 3 Nomor 2 241.
- Suwandono, A. dan Deviana Yunitassari, p. 20. 23 Otoritas jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembagaalternatif-penyelesaian-sengketa.aspx>