

**PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN  
MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

**TESIS**



Oleh:

**Nama Mahasiswa : Bustanul Arifien Rusydi, S.H.**  
**No. Pokok Mahasiswa : 13912308**  
**Bidang Konsentrasi Utama : Hukum Bisnis**

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2015**



**PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN  
MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

Oleh:

Nama Mahasiswa : Bustanul Arifien Rusydi, S.H.  
No. Pokok Mahasiswa : 13912308  
Bidang Konsentrasi Utama : Hukum Bisnis

**Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan  
kepada Tim Penguji dalam Ujian Akhir Tesis**

Yogyakarta, 30 Maret 2015  
Dosen Pembimbing

**Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum.**

Mengetahui

**Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia**

**Drs. Agus Triyanto, M.A., M.H., Ph.D.**



**PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN  
MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

**TESIS**

Oleh:

Nama Mahasiswa : **Bustanul Arifien Rusydi, S.H.**  
No. Pokok Mahasiswa : **13912308**  
Bidang Konsentrasi Utama : **Hukum Bisnis**

Telah diujikan dihadapan Tim Penguji dalam Ujian Akhir/Tesis  
dan dinyatakan **LULUS** pada hari Kamis, 02 April 2015

**Tim Penguji**

1. Pembimbing : **Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum.**
2. Anggota Penguji : **Ery Arifudin, S.H., M.Hum.**
3. Anggota Penguji : **Bambang Sutiyoso, S.H., M.Hum.**

Mengetahui  
Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia

Drs. Agus Triyanto, M.A., M.H., Ph.D.

“kualitas berbicara seseorang  
berbanding lurus dengan kualitas bacaannya”

Tesis ini kupersembahkan kepada:

Ayahanda

Ibunda

Almh. Hj. Siti Asmah

saudara-saudaraku

APP LawOffice

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertandatangan di bawah ini, Bustanul Arifien Rusydi, S.H. menyatakan bahwa karya ilmiah/ tesis ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S1) maupun Strata-2 (S2) dari Universitas Islam Indonesia maupun perguruan tinggi lainnya.

Segala informasi yang dimuat dalam karya ilmiah/ tesis ini yang berasal dari penulis baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari karya ilmiah/ tesis ini sepenuhnya menjadi tanggung saya sebagai penulis.

Yogyakarta, 04 April 2015

Penulis,

Bustanul Arifien Rusydi, S.H.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillahirabbil 'alamin*, dengan memanjatkan puji syukur dan mengagungkan kebesaran Allah SWT dan berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa”**. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabu Muhammad SAW.

Adapun maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan serta memperoleh gelar magister pada Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan ini, penulis telah memperoleh bantuan yang besar sekali baik dalam bentuk materiil maupun spiritual. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing yang senantiasa tulus dan sabar dalam membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang dengan ketulusan hatinya memberikan ilmunya kepada penulis dalam berbagai mata kuliah ilmu hukum.

3. Para staf dan karyawan Program Pascasarjana Fakultas Hukum UII yang telah banyak memberikan kemudahan administrasi pada penulis.
4. Ayahanda tercinta Muh. Rusydi Thahir dan Ibunda tercinta Andi Sundari, yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan dan memberikan yang terbaik bagi anak-anaknya.
5. Saudara-saudaraku tercinta: Nurfadhilah Ekawati Rusydi, Bahrul Ulum Rusydi, Nurhikmahsari Nawangsih Rusydi, Zulfikar Rusydi, yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan studi.
6. Alm. Thahir Toagga, Alm. Andi Panawang Karaeng Lewa, Almh. Sitti Hawang Dg. Bau dan Almh. Hj. Siti Asmah yang telah memberikan kasih sayang tak terhingga hingga akhir hayat.
7. Deslaely Putranti, S.H., M.H. yang selalu memberikan do'a dan motivasi.
8. Rekan-rekan pada Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum FH-UII.
9. Teman-teman di Wisma Putera Pangkep.
10. Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan yang telah menyediakan fasilitas asrama putera di Yogyakarta.
11. Semua pihak yang baik secara langsung ataupun tidak langsung membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Atas bantuan semua pihak di atas, penulis tidak akan dapat melupakan serta membalas semua bentuk bantuan yang telah diberikan. Penulis hanya dapat menyerahkan dan memanjatkan doa kehadiran Allah SWT dalam membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan dalam penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini.



Akhir kata, sebagai manusia yang tidak pernah lepas dari kesalahan maka penulis dengan hati terbuka mengharapkan suatu kritik dan saran yang dapat bermanfaat dalam perbaikan sebuah penulisan karya tulis skripsi ini di masa yang akan datang.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, April 2015

**Bustanul Arifien Rusydi, S.H.**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Halaman Pernyataan Orisinalitas .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	x
Abstraksi .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Tinjauan Pustaka .....	9
E. Metode Penelitian .....	17
F. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II    TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
<b>          LEMBAGA JASA KEUANGAN SERTA</b>	

<b>PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH</b>	
<b>OTORITAS JASA KEUANGAN .....</b>	<b>22</b>
A. Perlindungan Konsumen Lembaga Jasa Keuangan .....	22
1. Perlindungan Konsumen .....	23
a. Pengertian Konsumen.....	26
b. Hubungan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha.....	28
c. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	33
2. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	38
B. Lembaga Jasa Keuangan.....	38
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan .....	49
1. Peran dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan .....	50
2. Pengertian Sengketa dan Faktor Penyebabnya .....	54
3. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa .....	56
4. Konsep Penyelesaian Sengketa .....	61

<b>BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA</b>	
<b>KEUANGAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF</b>	
<b>PENYELESAIAN SENGKETA .....</b>	<b>66</b>
A. Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan melalui Pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	66

1.	Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan .....	68
2.	Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasca Terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan .....	78
B.	Potensi Masalah yang Timbul dengan Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan .....	86
1.	Keadilan bagi Konsumen Jasa Keuangan.....	88
2.	Permasalahan Pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	94
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b> .....	101
A.	Kesimpulan .....	101
B.	Saran .....	102
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	103
	<b>LAMPIRAN</b>	

## ABSTRAKSI

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk sesuai amanat Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Salah satu wewenang Otoritas Jasa Keuangan yang diberikan oleh undang-undang yaitu dapat menetapkan peraturan dan keputusan sehingga berfungsi sebagai *self regulatory body*. Atas kewenangan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Penerbitan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 diharapkan mampu untuk memberikan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan apabila terjadi sengketa. Akan tetapi dengan terbitnya peraturan tersebut muncul beberapa potensi permasalahan.

Penelitian tesis ini adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yakni pendekatan dari sudut pandang menurut ketentuan hukum perundang-undangan yang berlaku. Bahan-bahan hukum yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tepatkah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 dalam memberikan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan serta potensi masalah yang ditimbulkan dari peraturan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tidak sejalan dengan Pasal 29 huruf c Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan sehingga bertentangan dengan kaidah hierarki penyusunan peraturan perundang-undangan. Di samping itu, ditemukan pula potensi masalah terkait dengan perlindungan konsumen, yaitu tidak adanya wakil konsumen dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang berdampak pada lemahnya posisi konsumen, pembiayaan serta permasalahan eksekusi putusan lembaga tersebut.

Oleh karena itu, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 perlu untuk ditinjau ulang bahkan diganti dengan peraturan yang baru yang sesuai dengan kaidah hierarki peraturan perundang-undangan serta materi pengaturannya memberikan keadilan bagi masyarakat dan konsumen sektor jasa keuangan. Sehingga tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan yaitu mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dapat terwujud.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Lembaga Jasa Keuangan, Penyelesaian Sengketa*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Program pembangunan ekonomi nasional perlu didukung oleh tata kelola pemerintahan yang baik yang secara terus menerus melakukan reformasi terhadap setiap komponen dalam sistem perekonomian nasional. Salah satu komponen penting dalam sistem perekonomian nasional dimaksud adalah sistem keuangan dan seluruh kegiatan jasa keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi bagi berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional.<sup>1</sup>

Fungsi intermediasi yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga jasa keuangan, dalam perkembangannya telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam penyediaan dana untuk pembiayaan pembangunan ekonomi nasional. Oleh karena itu, negara senantiasa memberikan perhatian yang serius terhadap perkembangan kegiatan sektor jasa keuangan tersebut dengan mengupayakan terbentuknya kerangka peraturan dan pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi dan komprehensif.<sup>2</sup>

Sistem kemitraan antara lembaga keuangan dengan nasabahnya dijalankan untuk menciptakan sistem yang sehat, sehingga kegiatan tersebut perlu dilandasi oleh beberapa asas yang diantaranya asas kepercayaan. Asas kepercayaan ini menyatakan bahwa hubungan antara suatu lembaga keuangan dan nasabahnya bukan hanya sekedar hubungan kontraktual biasa yang diliputi oleh asas-asas

---

<sup>1</sup> Penjelasan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

<sup>2</sup> *Ibid*

umum dari perjanjian, tetapi juga hubungan kepercayaan yang diliputi asas kepercayaan.<sup>3</sup>

Permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan yang meliputi adanya tindakan *moral hazard* (perilaku seseorang saat risiko akibat tindakannya ditanggung oleh pihak lain, bukan dia sendiri), belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang terintegrasi.<sup>4</sup>

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk sesuai amanat Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan) dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>5</sup>

Ruang lingkup tugas pengaturan dan pengawasan yang dimiliki Otoritas Jasa Keuangan meliputi kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas-tugas pengaturan dan pengawasannya memiliki wewenang antara lain:

---

<sup>3</sup> Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 16.

<sup>4</sup> Bagian Penjelasan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> Pasal 6 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

1. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan;
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;
5. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas Otoritas Jasa Keuangan;
6. Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban;
7. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
8. 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;

Pada tahun 2013 lalu, Otoritas Jasa Keuangan menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen jasa keuangan. Tindakan-tindakan tersebut yaitu berupa memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya, meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat, dan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di



sektor jasa keuangan.<sup>7</sup> Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran lembaga jasa keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan kegiatan pelayanan pengaduan konsumen, dapat menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan juga dapat membuat mekanisme dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>8</sup>

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan bertujuan agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Hal yang tidak kalah penting adalah agar seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>9</sup> Namun, dalam kenyataan terdapat pelaku usaha pada sektor jasa keuangan dalam mempromosikan dan memasarkan beragam jenis jasa-jasa keuangannya secara eksploitatif dan sering merugikan konsumen. Konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan

---

<sup>7</sup> Hesty D. Lestari, *Otoritas Jasa Keuangan: Sistem Baru dalam Pengaturan dan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 12 No. 3 September 2012, Universitas Muhammadiyah Jakarta, hlm. 559.

<sup>8</sup> Lihat Pasal 29 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>9</sup> Lihat Bagian Penjelasan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

barang atau jasa yang digunakannya tidak sebagaimana mestinya yang dalam hal ini konsumen dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan.<sup>10</sup>

Jenis usaha kegiatan perbankan maupun lembaga jasa keuangan tersebut sangat beragam, antara lain bank umum, bank perkreditan rakyat, bank berdasar prinsip syari'ah, perusahaan asuransi, perusahaan *leasing*, perusahaan pembiayaan konsumen, perusahaan pegadaian, perusahaan anjak piutang, perusahaan modal ventura, perusahaan dana pensiun, dan pasar modal. Perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan tersebut kemudian dihimpun oleh asosiasinya masing-masing. Misalkan, Perhimpunan Bank Umum Nasional, Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBINDO), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI), Asosiasi Dana Pensiun Indonesia, Asosiasi Perusahaan Efek Indonesia (APEI), dan asosiasi lembaga keuangan lainnya.

Salah satu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yaitu dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang baik. Penyelesaian sengketa mestinya menganut asas sebagaimana dalam hukum acara perdata yaitu cepat, sederhana, dan biaya terjangkau. Oleh sebab itu, untuk mengatasi problem penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Hal yang unik pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu lembaga tersebut didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh

---

<sup>10</sup> Soemali, *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK*, Disampaikan dalam seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 5 Mei 2010.

asosiasinya. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 mewajibkan kepada lembaga jasa keuangan untuk menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.<sup>11</sup> Lembaga tersebut menjalankan fungsi *self regulatory organization* (SRO) atau dengan kata lain bahwa lembaga tersebut diberikan wewenang untuk membuat sendiri aturan mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen lembaga jasa keuangan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dibentuk oleh asosiasi lembaga jasa keuangan ini diwajibkan paling tidak memiliki layanan penyelesaian sengketa yang berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.<sup>12</sup> Selain itu, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ini memiliki peraturan sendiri yang dibuat oleh lembaga tersebut. Peraturan yang dibuat itu meliputi pengaturan layanan penyelesaian sengketa, prosedur, biaya, jangka waktu penyelesaian sengketa, kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter, serta ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter.<sup>13</sup> Selanjutnya, proses dan juga pelaksanaan penyelesaian sengketa itu dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa kepada Otoritas Jasa Keuangan.<sup>14</sup>

Sesuai ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam melakukan

---

<sup>11</sup> Pasal 3 ayat (1) Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>12</sup> Lihat Bab III Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>13</sup> Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

<sup>14</sup> Lihat Bab V Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

fungsinya wajib memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas.<sup>15</sup> Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang bertindak sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa di luar pengadilan ini kemudian dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Permasalahan yang kemudian timbul adalah bahwa keterwakilan konsumen dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak ada, meskipun pada prinsipnya lembaga ini wajib menjalankan prinsip independensi dan keadilan. Proses penyelesaian sengketa tersebut, pihak yang saling berhadapan yaitu antara konsumen dan pelaku usaha sektor jasa keuangan. Kemudian, pihak yang akan menyelesaikannya yaitu mediator, adjudikator, atau arbiter yang telah diketahui berasal dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dibentuk oleh asosiasi pelaku usaha sektor jasa keuangan. Benturan kepentingan akan sangat rentan terjadi pada proses tersebut yang pada akhirnya berdampak pada perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Hal ini bukan tidak mungkin akan menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen yang bersengketa.

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sektor jasa keuangan dilaksanakan atas dasar kesepakatan. Kesepakatan yang dibuat akan berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya sehingga para pihak memiliki kewajiban untuk melaksanakan kesepakatan tersebut. Namun dalam prakteknya, kesepakatan itu biasanya memiliki muatan

---

<sup>15</sup> Lihat Bab IV Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

penyalahgunaan keadaan. Penyalahgunaan keadaan tersebut seringkali dilakukan oleh pihak yang memiliki posisi yang kuat, misalkan adanya kekuatan ekonomi.

Masalah lain yang berpotensi akan muncul yaitu pengaturan layanan penyelesaian sengketa yang meliputi prosedur (mediasi, ajudikasi, dan arbitrase), biaya, jangka waktu penyelesaian sengketa dan kode etik akan berbeda-beda antara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang satu dengan lainnya dikarenakan masing-masing asosiasi pelaku usaha sektor jasa keuangan mempunyai kewenangan untuk membuat aturan penyelesaian sengketa konsumennya sendiri.

Pengaturan tentang perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketanya sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dengan adanya Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, maka perlindungan terhadap konsumen jasa keuangan secara khusus diatur di dalam undang-undang tersebut.

Melihat adanya potensi masalah yang akan muncul dalam pengaturan penyelesaian sengketa konsumen lembaga jasa keuangan melalui Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang akan berdampak pada perlindungan konsumen sektor jasa keuangan tersebut di atas, perlu untuk dianalisis lebih lanjut terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis di atas, maka permasalahan hukum yang akan dianalisis dan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Tepatkah perlindungan konsumen sektor jasa keuangan melalui pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan?
2. Apa saja yang dapat menjadi potensi masalah yang timbul dengan pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis perlindungan konsumen sektor jasa keuangan melalui pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
2. Untuk menganalisis potensi masalah yang timbul dengan pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan

## **D. Tinjauan Pustaka**

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. Perlindungan konsumen secara umum mencakup dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau menggunakan produk yang tidak sesuai;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen mengenai syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.<sup>16</sup>

Lembaga jasa keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.<sup>17</sup>

Secara lebih rinci, macam-macam pelaku usaha jasa keuangan adalah bank umum, bank perkreditan rakyat, perusahaan efek, penasihat investasi, bank kustodian, dana pensiun, perusahaan asuransi, perusahaan reasuransi, lembaga pembiayaan, perusahaan gadai, dan perusahaan penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 10.

<sup>17</sup> Pasal 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>18</sup> Lihat Pasal 1 angka 1 Peraturan OJK N0. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

1. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/ atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
2. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
3. Perusahaan Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha sebagai penjamin emisi efek, perantara pedagang efek, dan atau manajer investasi.
4. Penjamin Emisi Efek adalah Pihak yang membuat kontrak dengan emiten untuk melakukan penawaran umum bagi kepentingan emiten dengan atau tanpa kewajiban untuk membeli sisa efek yang tidak terjual.
5. Perantara Pedagang Efek adalah pihak yang melakukan kegiatan usaha jual beli efek untuk kepentingan sendiri atau pihak lain.
6. Manajer Investasi adalah pihak yang kegiatan usahanya mengelola portofolio efek untuk para nasabah atau mengelola portofolio investasi kolektif untuk sekelompok nasabah, kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun, dan bank yang melakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku.
7. Penasihat Investasi adalah pihak yang memberi nasihat kepada pihak lain mengenai penjualan atau pembelian efek dengan memperoleh imbalan jasa.
8. Bank Kustodian adalah bank umum yang memberikan jasa penitipan efek dan harta lain yang berkaitan dengan efek serta jasa lain, termasuk



menerima dividen, bunga, dan hak - hak lain, menyelesaikan transaksi efek, dan mewakili pemegang rekening yang menjadi nasabahnya.

9. Perusahaan Asuransi Kerugian adalah perusahaan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko kerugian kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa dari tak pasti.
10. Perusahaan Asuransi Jiwa adalah perusahaan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.
11. Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun.
12. Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga pembiayaan.
13. Perusahaan Gadai adalah badan usaha yang didirikan untuk menyalurkan uang pinjaman kepada nasabah dengan menerima barang bergerak sebagai jaminan.
14. Perusahaan Penjaminan adalah badan hukum yang bergerak di bidang keuangan dengan kegiatan usaha pokok melakukan penjaminan.

Lembaga keuangan merupakan bagian dari sistem keuangan dalam sistem ekonomi modern yang melayani masyarakat pemakai jasa-jasa keuangan. Sistem keuangan ini merupakan suatu jaringan pasar keuangan di mana terdapat rumah

tangga, badan usaha dan sektor pemerintah sebagai peserta sekaligus pihak yang berwenang mengatur sistem keuangan tersebut. Secara garis besar, lembaga keuangan dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) kelompok besar, yaitu lembaga keuangan bank, lembaga keuangan bukan bank, dan lembaga pembiayaan.<sup>19</sup>

Lembaga pembiayaan merupakan lembaga keuangan bersama-sama dengan lembaga perbankan, akan tetapi dilihat dari padanan istilah dan penekanan kegiatan usahanya antara lembaga pembiayaan dan lembaga keuangan berbeda. Lembaga pembiayaan ini kegiatan usahanya lebih menekankan pada fungsi pembiayaan, yaitu dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik secara langsung dari masyarakat.<sup>20</sup>

Adapun lembaga keuangan menjalankan usahanya di bidang jasa keuangan, baik penyediaan dana untuk membiayai usaha produktif dan kebutuhan konsumtif, maupun jasa keuangan bukan pembiayaan. Jadi, dalam kegiatan usahanya lembaga lebih menekankan pada fungsi keuangan, yaitu jasa keuangan pembiayaan dan jasa keuangan bukan pembiayaan. Dengan demikian istilah lembaga pembiayaan lebih sempit pengertiannya dibandingkan dengan istilah lembaga keuangan. Lembaga pembiayaan adalah bagian dari lembaga keuangan.<sup>21</sup>

Lembaga keuangan, baik bank maupun bukan bank mempunyai peran yang penting bagi aktivitas perekonomian. Peran strategis bank dan lembaga keuangan bukan bank tersebut sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien ke arah peningkatan taraf hidup rakyat. Bank dan lembaga keuangan bukan bank merupakan lembaga perantara keuangan

---

<sup>19</sup> Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 1

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 2

<sup>21</sup> *Ibid*

(*financial intermediaries*) sebagai prasarana pendukung yang amat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian.<sup>22</sup>

Lembaga keuangan pada dasarnya mempunyai fungsi mentransfer dana (*loanable funds*) dari penabung atau unit surplus (*lenders*) kepada peminjam (*borrowers*) atau unit defisit. Dana tersebut dialokasikan dengan negosiasi antara pemilik dana dengan pemakai melalui pasar uang dan pasar modal. Produk yang ditransaksikan dapat berupa sekuritas primer (saham, obligasi, promes, dan sebagainya) serta sekuritas sekunder (giro, tabungan, deposito, polis, program pensiun, saham, dan sebagainya). Sekuritas sekunder diterbitkan oleh bank dan lembaga keuangan bukan bank untuk ditawarkan kepada unit surplus. Unit surplus akan menerima pendapatan, misalnya pendapatan bunga, dari bank dan lembaga keuangan bank tersebut. Dana dihimpun dari unit surplus disalurkan kembali oleh lembaga keuangan kepada unit defisit. Unit defisit membayar bunga kepada bank dan lembaga keuangan bukan bank. Dalam kasus yang lain proses transaksi dapat terjadi bila unit defisit mengeluarkan sekuritas primer yang dijual kepada bank dan lembaga keuangan bukan bank.<sup>23</sup>

Bank dan lembaga keuangan bukan bank mempunyai peran yang penting dalam sistem keuangan, yaitu:<sup>24</sup>

1. Pengalihan aset (*asset transmutation*)

Bank dan lembaga keuangan bukan bank akan memberikan pinjaman kepada pihak yang membutuhkan dana dalam jangka waktu tertentu yang

---

<sup>22</sup> Totok Budisantoso dan Nuritmo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2014, hlm. 10

<sup>23</sup> *Ibid*

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 11

telah disepakati. Sumber dana pinjaman tersebut diperoleh dari pemilik dana, yaitu unit surplus yang jangka waktunya dapat diatur sesuai dengan keinginan pemilik dana. Dalam hal ini bank dan lembaga keuangan bukan bank telah berperan sebagai pengalih aset yang likuid dari unit surplus kepada unit defisit.

2. Transaksi (*transaction*)

Bank dan lembaga keuangan bukan bank memberikan berbagai kemudahan kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi barang dan jasa. Dalam ekonomi modern, transaksi barang dan jasa tidak pernah terlepas dari transaksi keuangan. Transaksi keuangan selalu diperlukan, baik secara langsung dalam jual beli barang jadi maupun dalam transaksi jual beli bahan mentah dan setengah jadi dalam proses produksi.

3. Likuiditas (*liquidity*)

Unit surplus dapat menempatkan dana yang dimilikinya dalam bentuk produk-produk berupa giro, tabungan, deposito, dan sebagainya. Produk-produk tersebut masing-masing mempunyai tingkat likuiditas yang berbeda-beda. Untuk kepentingan likuiditas para pemilik dana dapat menempatkan dananya sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya. Dengan demikian, lembaga keuangan memberikan fasilitas pengelolaan likuiditas kepada pihak yang mengalami surplus likuiditas.

4. Efisiensi (*efficiency*)

Bank dan lembaga keuangan bukan bank dapat menurunkan biaya transaksi dengan jangkauan pelayanan. Peranan bank dan lembaga keuangan bukan

bank sebagai broker adalah menemukan peminjam dan pengguna modal tanpa mengubah produknya. Di sini, mereka hanya memperlancar dan mempertemukan pihak-pihak yang saling membutuhkan. Adanya informasi tidak simetris antara peminjam dan investor menimbulkan masalah insentif. Peranan lembaga perantara keuangan menjadi penting untuk memecahkan masalah insentif ini.

Posisi yang berbeda antara pemberi pinjaman dan peminjam menyebabkan informasi yang dimiliki masing-masing pihak juga tidak sama. Peminjam cenderung lebih memiliki informasi tentang penggunaan pinjaman dan seluk-beluknya karena memang dialah yang mengelola dana tersebut untuk tujuan investasi atau konsumsi tertentu. Di sisi lain, pihak pemberi pinjaman kurang memiliki informasi tentang kondisi penggunaan dana oleh peminjam. Unit defisit lebih mengetahui secara terperinci efisiensi penggunaan dananya, arus kas usahanya, besarnya laba rugi yang dihasilkan, masalah keuangan yang muncul, dan juga termasuk penyimpangan penggunaan dana bila memang terjadi. Secara teoritis, kondisi akses informasi yang tidak sama ini disebut dengan kondisi informasi asimetris (*asymmetric information*).<sup>25</sup>

Perlindungan konsumen merupakan rangkaian kebijakan dan pelaksanaan kegiatan yang mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan serta fasilitasi penyelesaian sengketa bagi konsumen sektor jasa keuangan dan masyarakat pengguna jasa keuangan. Mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian

---

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 12

pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).<sup>26</sup>

Salah satu bentuk perlindungan konsumen jasa keuangan yaitu dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang baik guna memberikan kepastian hukum. Sengketa merupakan perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan.<sup>27</sup>

## **E. Metode Penelitian**

Setelah memaparkan latar belakang, permasalahan hukum yang akan dikaji dan uraian singkat di dalam tinjauan pustaka, dengan demikian metode penelitian yang akan Penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

### **1. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang akan menjadi kajian dalam penelitian ini yaitu tentang perlindungan jasa konsumen sektor jasa keuangan dan potensi masalah yang timbul dalam pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan.

---

<sup>26</sup> Lihat Bab V Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

<sup>27</sup> Penjelasan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

## 2. Bahan Hukum

Bahan hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa :

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari norma-norma hukum atau kaidah dasar, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, bahan hukum yang tidak terkodifikasi, yurisprudensi dan bahan hukum yang lain yang masih berlaku sebagai bahan hukum positif. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, yaitu :

- 1) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
- 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal
- 4) Undang-Undang No. 40 Tahun 2012 tentang Perasuransian
- 5) Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun
- 6) Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro
- 7) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- 8) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 9) Peraturan Presiden No. 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan

- 10) Peraturan Presiden No. 19 Tahun 2005 tentang Pembiayaan Sekunder Perumahan
- 11) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
- 12) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- 13) *Al-Qur'an* dan *Al-Hadits* beserta terjemahannya.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang dapat menjelaskan mengenai hukum primer. Misalnya rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian dari hasil karya-karya kalangan hukum, tesis, makalah-makalah, artikel-artikel, majalah atau surat kabar, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier, adalah bahan-bahan yang dapat memperjelas suatu persoalan atau suatu istilah yang ditemukan pada bahan-bahan hukum primer dan sekunder, yang terdiri dari:

- 1) Kamus-kamus hukum;
- 2) Kamus bahasa

3. Cara Pengumpulan Bahan Hukum

a. Teknik pengumpulan bahan hukum terhadap bahan-bahan hukum primer, dilakukan dengan cara menginventarisasi, mempelajari, dan mencatat ke dalam penelitian tentang asas-asas dan norma hukum yang



menjadi fokus permasalahan ataupun yang dapat dijadikan alat analisis pada masalah penelitian;

- b. Teknik pengumpulan bahan hukum terhadap bahan-bahan hukum sekunder dilakukan dengan cara menelusuri literatur-literatur ilmu hukum ataupun hasil-hasil penelitian hukum yang relevan dengan masalah penelitian;
- c. Teknik pengumpulan bahan hukum terhadap bahan-bahan hukum tersier dilakukan dengan cara menelusuri kamus bahasa dan dokumen tertulis lainnya yang dapat memperjelas suatu persoalan atau istilah yang ditemukan pada bahan-bahan hukum primer dan sekunder.

#### 4. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, yaitu mengkaji peraturan perundang-undangan dan peraturan-peraturan yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan tetap mengarah kajian perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan.

#### 5. Metode Pengolahan dan Analisis Bahan-Bahan Hukum

Pada penelitian normatif ini, pengolahan bahan hukum hanya ditujukan pada analisis bahan hukum secara deskriptif kualitatif, dimana materi atau bahan-bahan hukum tersebut untuk selanjutnya akan dipelajari dan dianalisis muatannya, sehingga dapat diketahui taraf sinkronisasinya, kelayakan norma, dan pengajuan gagasan-gagasan normatif baru.

## **F. Sistematika Penulisan**

Tesis ini terdiri dari 4 (empat) bab. Bab I adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II berisi kajian teoritis. Bab ini membahas tinjauan umum tentang perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan, jenis-jenis kegiatan usaha sektor jasa keuangan, serta penyelesaian sengketa konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Bab III pembahasan dan analisis terkait hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan. Uraianannya terdiri dari analisis tentang perlindungan konsumen jasa keuangan dalam penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan permasalahan yang timbul dalam pengaturan lembaga tersebut.

Bab IV merupakan bab penutup, yang terdiri atas kesimpulan dan saran yang diambil berdasarkan analisis yang telah dilakukan.

**BAB II**

**TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN LEMBAGA JASA  
KEUANGAN SERTA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH  
OTORITAS JASA KEUANGAN**

**A. Perlindungan Konsumen Lembaga Jasa Keuangan**

Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen atau pelaku usaha menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.<sup>28</sup>

Ketidakterpaparan konsumen dalam menghadapi produsen jelas sangat merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya produsen berlindung di balik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan produsen, atau melalui informasi semu yang

---

<sup>28</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2003, hlm. 12.

diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Hal tersebut bukan gejala regional saja, tetapi sudah menjadi persoalan global yang melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan satu cabang baru ilmu hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen.<sup>29</sup>

## 1. **Perlindungan Konsumen**

Rumusan pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen), yaitu:

*“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”*

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>30</sup> Secara lebih khusus, perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan diberikan pengertian sebagai perlindungan konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan.

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industri tersebut ternyata telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara sederhana, dan hubungan antara konsumen dengan masyarakat

---

<sup>29</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013, hlm. 1

<sup>30</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 1.

tradisional relatif masih sederhana, di mana konsumen dan pelaku usaha dapat bertatap muka secara langsung. Adapun masyarakat modern memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara massal, sehingga menciptakan konsumen secara massal pula (*mass consumer consumption*). Akhirnya hubungan antara konsumen dan produsen menjadi rumit, di mana konsumen tidak mengenal siapa pelaku usahanya, demikian pula sebaliknya, bahkan pelaku usaha tersebut berada di negara lain.<sup>31</sup>

Perlindungan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan globalisasi ekonomi. Globalisasi ekonomi membawa konsekuensi bahwa semua barang dan/atau jasa yang berasal dari negara lain dapat masuk ke Indonesia. Untuk itu, perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang dan/atau jasa yang berkualitas rendah, namun juga terhadap barang dan/atau jasa yang dapat merugikan konsumen.<sup>32</sup> Sehingga keputusan konsumen untuk memanfaatkan atau tidak terhadap barang dan/atau jasa yang ada merupakan respon konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang tersedia.

Sebagaimana yang dikehendaki dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas-asas yang relevan dalam pembangunan nasional. Untuk itu baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan

---

<sup>31</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004, hlm. 2-3.

<sup>32</sup> Erman Rajagukguk, *Agenda Pembaruan Hukum Ekonomi di Indonesia Menyongsong Abad XXI*, hlm. 4.

memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum tersebut.

Dalam kerangka Islam, etika dalam kegiatan bisnis didasari pada nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an dan hadits Nabi. Beberapa ayat dan hadits yang dapat dijadikan pijakan etika di antaranya:

*“Perhatikan olehmu sekalian perdagangan, sesungguhnya di dunia perdagangan itu ada sembilan dari sepuluh pintu rezeki”.*  
(H.R. Ahmad)

*“Hai orang-orang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan saling suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah Maha Penyanyang kepadamu”.*  
(Surah An Nisaa': 29)

Dalam kerangka Islam, kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang sangat signifikan. Islam tidak mengenal istilah “pembeli yang harus berhati-hati” atau “pelaku usaha yang harus berhati-hati”, tetapi berlaku prinsip keseimbangan (*al-ta'adul*) dimana pembeli dan penjual harus berhati-hati.<sup>33</sup> Khalifah Umar bin Khattab berkata: *“orang yang tidak mengerti hukum pasar, tidak dapat ambil bagian dalam aktivitas pasar kami”.* (H.R. Tirmidzi dari Anas ibn Malik)

Informasi yang harus diberikan pada pembeli tidak hanya berhubungan dengan kuantitas dan kualitas suatu barang, tetapi juga berkaitan dengan efek samping atau bahaya pemakaian. Pelaku usaha wajib menjelaskan cacat barang-barang yang akan dijual pada orang lain, seperti dalam hadits:

---

<sup>33</sup> Erita Pane, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*, dalam Jurnal Pranata Hukum Vol. 2 No. 1, 2007, hlm. 69.

*“Tidak halal bagi seseorang yang menjual suatu barang kecuali apabila ia menjelaskan kualifikasi barang tersebut dan tidak halal bagi orang yang mengetahui hal tersebut kecuali apabila ia terangkan hakikatnya”.*

(H.R. Ahmad dari Wasilah)

Salah satu tujuan promosi atau iklan yang tidak jujur adalah agar barang dagangannya tersebut laris dan menarik pembeli untuk membelinya. Dalam hadist dinyatakan:

*“Dua orang yang berjual beli berhak memiliki khiyar selama keduanya belum berpisah. Jika keduanya bersikap jujur dan menjelaskan apa adanya, maka jual-beli mereka akan diberkahi Allah SWT. Akan tetapi, apabila keduanya menyembunyikan suatu cacat atau bersikap dusta, bisa jadi mereka mendapatkan keuntungan, namun keberkahan untung mereka akan dicabut Allah SWT”.* (H.R. Al-Bukhary dan Muslim)

Di antara solusi hukum yang diberikan Islam terhadap konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian antara promosi dengan sifat barang, maka konsumen akan mempunyai hak *khiyar tadlis* yaitu hak untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi karena adanya cacat tersembunyi pada barang, sehingga kelihatan barang tersebut mempunyai kelebihan melebihi keadaan sebenarnya. *Khiyar ‘aib* yaitu kurangnya kuantitas barang atau kurangnya nilai barang tersebut di kalangan ahli pasar. *Khiyar al-ru’yah* yaitu khiyar terhadap pembeli ketika melihat barang yang akan dibeli karena ketika akad berlangsung ia tidak menyaksikan barang tersebut.<sup>34</sup>

#### **a. Pengertian Konsumen**

Secara terminologis, konsumen berasal dari bahasa Belanda “*konsumēt*” artinya memakai. Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*,

---

<sup>34</sup> *Ibid.*

secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang.<sup>35</sup> Begitu pula Kamus Besar Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>36</sup> Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.<sup>37</sup>

*Black's Law Dictionary* mendefinisikan konsumen sebagai berikut: *a person who buys goods or service for personal, family, or house hold use, with no intention or resale, a natural person who use products for personal rather than business purpose.*<sup>38</sup> Sedangkan dalam *Textbook on Consumer Law*, konsumen adalah *one who purchase goods or service*. Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha, dan/atau pebisnis.<sup>39</sup>

Pengertian dari kata “konsumen” juga ditemukan dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen, yaitu: pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam, dan sebagainya. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengenal istilah konsumen, dan menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai

---

<sup>35</sup> A.S. Hornby, Gen. Ed., *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, (Oxford : Oxford University Press, 1987, hlm. 18.

<sup>36</sup> Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1995, hlm. 124.

<sup>37</sup> WJS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1976, hlm. 521.

<sup>38</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, London: Linguaphone Institute Limited, 2004, Eight Edition, hlm. 335

<sup>39</sup> David Oughton dan John Lowry, *Textbook on Consumer Law*, London: Blackstone Press Limited, 1997, hlm. 1-2.



barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>40</sup>

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan juga demikian, memberikan sendiri pengertian kata “konsumen”. Pasal 1 angka 15 menjelaskan bahwa konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>41</sup>

#### **b. Hubungan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha**

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen dari suatu produk atau jasa merupakan hubungan yang terus menerus berkesinambungan. Hubungan mana terjadi karena adanya saling keterkaitan kebutuhan antara pihak pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen menghendaki dan mempunyai ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.<sup>42</sup>

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen secara individu adalah bersifat keperdataan, yaitu karena perjanjian jual-beli, sewa-beli, penitipan, dan lain sebagainya. Namun oleh karena produk yang dihasilkan oleh pelaku

---

<sup>40</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>41</sup> Pasal 1 angka 15 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>42</sup> Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Grafika, 1996, hlm. 23.

usaha tersebut dapat dimanfaatkan oleh orang banyak, maka secara kolektif hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak lagi hanya menyangkut bidang hukum perdata, akan tetapi juga memasuki bidang hukum publik, seperti hukum pidana, hukum administrasi negara dan sebagainya.

Hubungan hukum secara individu antara konsumen dengan pelaku usaha telah melahirkan beberapa doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, sebagai berikut:<sup>43</sup>

a. *Let the Buyer Beware (caveat emptor)*

Doktrin ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi konsumen. Menurut doktrin ini, dalam hubungan kesepakatan keperdataan yang wajib berhati-hati adalah konsumen. Dengan demikian akan menjadi kesalahan dan tanggung jawab konsumen itu sendiri bila ia sampai menggunakan atau mengonsumsi produk yang tidak layak. Doktrin ini banyak ditentang oleh gerakan perlindungan konsumen.

b. *The Due Care Theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produknya, baik barang maupun jasa, dan selama berhati-hati maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan bila terjadi kerugian yang diderita konsumen. Apabila ditafsirkan secara *a-contrario*, untuk menyalahkan pelaku usaha, konsumen harus dapat

---

<sup>43</sup> Sidahrta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 2004, hlm. 2.

membuktikan bahwa pelaku usaha tersebut telah melanggar prinsip kehati-hatian.

c. *The Privity of Contract*

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika di antara mereka telah terjadi suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal di luar yang telah diperjanjikan, artinya konsumen boleh menggugat pelaku usaha berdasarkan wanprestasi (*contractual liability*).

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha telah melahirkan 2 (dua) bentuk tanggung jawab, yaitu: tanggung jawab produk (*produk liability*) dan tanggung jawab profesional (*profesional liability*). Beberapa pengertian tanggung jawab:

- a. Tanggung jawab produk yang biasa disebut “*product liability*” adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (produk *manufacturer*) atau dari orang atau badan hukum yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut;<sup>44</sup>
- b. Tanggung jawab (tanggung gugat) produk merupakan terjemahan bebas dalam bahasa Indonesia secara populer sering disebut dengan “*product*

---

<sup>44</sup> H.E. Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen terhadap Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Produk dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas*, dalam M. Nasril, *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Produk Cacat Kaitannya dengan Tanggung Jawab Produsen*, Tesis, Universitas Sumatera Utara, 2009, hlm. 37

*liability*” adalah suatu konpensi hukum yang intinya dimaksudkan memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus melahirkan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi;

- c. Tanggung jawab produk dapat diartikan sebagai tanggung jawab para pelaku usaha untuk produk yang dibawanya dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Kata “produk” diartikannya sebagai barang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak (tetap). Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang (gugatannya atas perbuatan melawan hukum), namun dalam tanggung jawab produk, penekanannya ada pada yang terakhir (*tortious liability*).<sup>45</sup>

Konsepsi tanggung jawab dalam pengaturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara mendasar mempunyai perbedaan dengan pengaturan tanggung jawab dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Menurut KUHPer bahwa tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian didapat setelah konsumen menderita kerugian dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul merupakan kesalahan dari pelaku usaha (*vide* Pasal 1365 KUHPer jo. Pasal 163 HIR/ 283 Rbg). Sedangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban sebaliknya, dimana pelaku usaha berkewajiban membuktikan bahwa kerugian yang diderita konsumen bukan

---

<sup>45</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 65.

merupakan akibat dari kesalahan atau kelalaian dari pelaku usaha, sekalipun hal ini pihak konsumen yang pertama mengajukan dalil kerugian tersebut, dan inilah yang dikenal dengan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Konsep tanggung jawab mutlak yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri di Amerika Serikat telah dikenal dan diberlakukan sejak tahun 1960-an. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak ini semua orang/ konsumen yang dirugikan akibat suatu produk atau barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan dari pihak pelaku usaha.

Sistem hukum Amerika Serikat menjerat pelaku usaha agar bertanggung jawab terhadap produk yang merugikan konsumen, maka dimungkinkan untuk menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak. Tanggung jawab mutlak ini diterapkan pada prinsip:<sup>46</sup>

- a. Pertanggungjawaban hukum atas setiap perbuatan atau aktivitas yang menimbulkan kerugian jiwa atau harta terhadap orang lain;
- b. Pertanggungjawaban hukum tanpa mempersoalkan kesalahan baik yang berupa kesengajaan maupun kelalaian.

Alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diterapkan dalam hukum *product liability* adalah:<sup>47</sup>

- a. Di antara korban/ konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang mengeluarkan barang atau jasa di pasaran;

---

<sup>46</sup> M. Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan tentang Permasalahan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997, hlm. 22.

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm. 16-17

- b. Dengan menerapkan/ mengedarkan barang atau jasa di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang atau jasa tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian maka pelaku usaha harus bertanggung jawab;
- c. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha yang melakukan kesalahan dapat dituntut melalui proses tuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pedagang eceran kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada pelaku usaha. Penerapan *strict liability* dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

**c. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen secara umum ditemukan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4, yaitu:<sup>48</sup>

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

---

<sup>48</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana yang pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat, Jhon F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas:<sup>49</sup>

- 1) Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting.

---

<sup>49</sup> Vernon A. Musselman dan Jhon H. Jackson, *Introduction to Modern Business*, diterjemahkan Kusma Wiriadisastra, Jakarta: Erlangga, 1992, hlm. 294-295

2) Hak memilih (*the right to choose*)

Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogatif konsumen apakah ia akan membeli atau tidak suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak itu tidak akan banyak artinya.

3) Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai sesuatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran.

4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembuatan kebijakan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan pelaku usaha.

Selain hak-hak konsumen tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, yakni tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan anatomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dan sebagai hak konsumen. Secara khusus perlindungan hak-



hak konsumen lembaga jasa keuangan diatur di dalam Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pelaku usaha jasa keuangan dalam menjalankan kegiatannya diatur khusus dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Berikut beberapa kewajiban-kewajiban tersebut, di antaranya yaitu:<sup>50</sup>

- a. Pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada konsumen tentang produk dan/atau layanan;
- b. Pelaku usaha jasa keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan;
- c. Pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen;
- d. Pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan informasi mengenai biaya yang harus ditanggung konsumen untuk setiap produk dan/atau layanan yang disediakan oleh pelaku usaha jasa keuangan;
- e. Pelaku usaha jasa keuangan wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan/ atau masyarakat;
- f. Pelaku usaha jasa keuangan wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen dengan produk dan/atau layanan ditawarkan kepada konsumen;
- g. Pelaku usaha jasa keuangan wajib memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan konsumen;

---

<sup>50</sup> Lihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

- h. Pelaku usaha jasa keuangan dilarang menggunakan strategi pemasaran produk dan/ atau layanan yang merugikan konsumen dengan memanfaatkan kondisi konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan;
- i. Pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/ atau kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/ atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.
- j. Pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.

Selain hak-hak yang telah disebutkan tersebut, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan secara tidak jujur, yang di dalam hukum dikenal dengan terminologi “persaingan curang” (*unfair competition*) atau “persaingan usaha tidak sehat”.<sup>51</sup>

Selain memperoleh hak-hak tersebut di atas, konsumen juga memiliki kewajiban untuk:<sup>52</sup>

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

---

<sup>51</sup> Ningrum Natasya Sirait, *Asosiasi dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Medan: Pustaka Bangsa Press, 2003, hlm. 20.

<sup>52</sup> Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## 2. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Sesungguhnya setiap pelaku usaha harus memiliki tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*), yaitu kepedulian dan komitmen moral perusahaan terhadap kepentingan masyarakat, terlepas dari kalkulasi untung dan rugi perusahaan. Tanggung jawab tersebut yakni tanggung jawab perusahaan terhadap kesejahteraan bagi lingkungan dan masyarakat.<sup>53</sup> Seperti halnya terhadap perlindungan lingkungan hidup dan perlindungan tenaga kerja, perusahaan juga harus bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumennya.

Pada hakikatnya, tanggung jawab sosial perusahaan terhadap konsumen merupakan kepentingan perusahaan itu sendiri guna merebut kepercayaan publik yang kemudian bergerak ke arah pemetikan hasil dari kepercayaan publik tersebut. Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat. Dengan demikian, diharapkan dapat melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan sehat melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.<sup>54</sup>

### B. Lembaga Jasa Keuangan

Lembaga keuangan merupakan bagian dari sistem keuangan dalam perekonomian modern yang melayani masyarakat pemakai jasa keuangan. Sistem keuangan pada dasarnya merupakan suatu jaringan pasar keuangan (*financial*

---

<sup>53</sup> Murti Sumarni dan Jhon Suprihantom *Pengantar Bisnis, Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*, Yogyakarta: Liberty, 1987, hlm. 21.

<sup>54</sup> Zulham, *Op. cit.*, hlm. 4.

*market*), institusi, sektor usaha, rumah tangga dan lembaga pemerintah yang merupakan peserta dan juga sekaligus memiliki wewenang dalam mengatur operasi sistem keuangan tersebut. Pada dasarnya fungsi pokok sistem keuangan adalah mengalihkan dana (*loanable fund*) dari penabung atau unit surplus kepada peminjam atau unit defisit.

Di dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengatur jenis-jenis kegiatan usaha lembaga jasa keuangan, yaitu:<sup>55</sup>

1) Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan syariah sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan dan undang-undang mengenai perbankan syariah;

a) Bank Umum

Bank umum sebagai salah satu bagian dari sistem perbankan Indonesia maka bank umum dapat dikelompokkan sebagai berikut:<sup>56</sup>

(1) Bank Sentral, adalah bank yang merupakan badan hukum milik negara yang tugas pokoknya membantu pemerintah, sebagai contoh: Bank Indonesia, Bank of China, Bank of Japan, dan Bank of England.

(2) Bank Umum, adalah bank yang sumber utama dananya berasal dari simpanan pihak ketiga, serta pemberian kredit jangka pendek dalam penyaluran dana, sebagai contoh: BNI, BRI, Bank

---

<sup>55</sup> Lihat Pasal 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

<sup>56</sup> Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2012, hlm. 137.

Mandiri, Bank Bukopin, BTN, BCA, Bank Mega, Bank Danamon, Bank Swadesi, Bank Permata, dan Bank Panin.

- (3) Bank Pembangunan, adalah bank yang dalam pengumpulan dananya berasal dari penerimaan simpanan deposito secara *commercial paper*, sebagai contoh: Bank Jatim, Bank Bank Maluku, Bank DKI, Bank Jabar, Bank Papua, dan Bank NTT.
- (4) Bank Desa, adalah kantor bank di suatu desa yang tugas utamanya adalah melaksanakan fungsi perkreditan dan penghimpunan dana dalam rangka program pemerintah memajukan pembangunan desa.
- (5) Bank Perkreditan Rakyat, adalah kantor bank di kota kecamatan yang merupakan unsur penghimpun dana masyarakat maupun menyalurkan dananya di sektor pertanian dan pedesaan.

b) Bank Syariah

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan.

- 2) Pasar modal adalah kegiatan yang bersangkutan dengan penawaran umum dan perdagangan efek, perusahaan publik yang berkaitan dengan efek yang

diterbitkannya, serta lembaga dan profesi yang berkaitan dengan efek sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai pasar modal.<sup>57</sup>

Efek adalah surat berharga, yaitu surat pengakuan utang, surat berharga komersial, saham, obligasi, tanda bukti utang, unit penyertaan kontrak investasi kolektif, kontrak berjangka atas efek, dan setiap derivatif dari efek.<sup>58</sup>

- 3) Perasuransian adalah usaha perasuransian yang bergerak di sektor usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang, usaha reasuransi, dan usaha penunjang usaha asuransi yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi dan jasa aktuarial (ahli ilmu keuangan dan teori statistik), sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai usaha perasuransian.

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis (tertanggung), yang menjadi dasar bagi penerimaan premi (jumlah uang yang ditetapkan yang mendasari program asuransi untuk memperoleh manfaat). oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:<sup>59</sup>

- a) Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan

---

<sup>57</sup> Pasal 1 angka 13 Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal

<sup>58</sup> Pasal 1 angka 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal

<sup>59</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 40 Tahun 2012 tentang Perasuransian

keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau

- b) Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Usaha perasuransian merupakan kegiatan usaha yang bergerak di bidang:

- a) Usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.
- b) Usaha penunjang usaha asuransi, yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi, dan jasa akturia.

Secara garis besar, usaha asuransi terbagi atas 3 (tiga) kegiatan usaha yang terpisah penyelenggaraannya, yaitu:<sup>60</sup>

- a) Asuransi Kerugian/Umum

Jenis asuransi yang memberi jaminan bagi berbagai resiko yang mengancam harta benda dan berbagai kepentingan.

---

<sup>60</sup> Julius R. Latumaerissa, *Bank....Op. Cit.*, hlm. 449.

b) Asuransi Jiwa

Jenis asuransi yang memberikan jaminan terhadap “kehilangan” jiwa seseorang.

c) Asuransi Sosial

Penyelenggaraannya dilakukan dengan tujuan tertentu dari pemerintah untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat atau sebagai anggota masyarakat. Contoh: PT Taspen, PT Jasa Raharja, PT Jamsostek, PT Askes, dan PT Asuransi Sosial ABRI (ASABRI).

- 4) Dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun.<sup>61</sup>

Dana Pensiun terdiri dari:

- a) Dana pensiun pemberi kerja, adalah dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang mempekerjakan karyawan, selaku pendiri, untuk menyelenggarakan Program Pensiun Manfaat Pasti atau Program Pensiun Iuran Pasti, bagi kepentingan sebagian atau seluruh karyawannya sebagai peserta, dan yang menimbulkan kewajiban terhadap pemberi kerja.<sup>62</sup>

- b) Dana pensiun lembaga keuangan, adalah dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti bagi perorangan, baik karyawan maupun

---

<sup>61</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun

<sup>62</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun



pekerja mandiri yang terpisah dari dana pensiun pemberi kerja bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan.<sup>63</sup>

c) Dana pensiun berdasarkan keuntungan, adalah dana pensiun Pemberi kerja yang menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti, dengan iuran hanya dari pemberi kerja yang didasarkan pada rumus yang dikaitkan dengan keuntungan pemberi kerja.<sup>64</sup>

5) Lembaga pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal.<sup>65</sup>

Lembaga Pembiayaan meliputi:<sup>66</sup>

a) Perusahaan Pembiayaan, adalah badan usaha yang khusus didirikan untuk melakukan sewa guna usaha, anjak piutang, pembiayaan konsumen, dan/atau usaha kartu kredit.

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

(2) Anjak piutang (*factoring*), adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk pembelian piutang dagang jangka pendek suatu perusahaan berikut pengurusan atas piutang tersebut.

---

<sup>63</sup> Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun

<sup>64</sup> Pasal 1 angka 4 Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun

<sup>65</sup> Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden No. 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan

<sup>66</sup> Lihat Pasal 2 Peraturan Presiden No. 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan

- (3) Pembiayaan konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran.
  - (4) Usaha kartu kredit (*credit card*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pembelian barang dan/atau jasa dengan menggunakan kartu kredit.
- b) Perusahaan Modal Ventura, adalah badan usaha yang melakukan usaha pembiayaan/ penyertaan modal ke dalam suatu perusahaan yang menerima bantuan pembiayaan (*investee company*) untuk jangka waktu tertentu. Kegiatannya berupa:
- (1) Penyertaan saham;
  - (2) Penyertaan melalui pembelian obligasi konversi; dan/atau
  - (3) Pembiayaan berdasarkan pembagian atau hasil usaha.

Adapun bentuk-bentuk penyertaan modal yang dapat digolongkan sebagai usaha modal ventura, yaitu:<sup>67</sup>

- (1) Suatu perusahaan membeli saham perusahaan lain yang baru dikeluarkan karena pengembangan usahanya adalah bentuk modal ventura.
- (2) Dana perusahaan yang diinvestasikan ke dalam suatu perusahaan baru yang potensial untuk berkembang cepat adalah bentuk modal ventura.

---

<sup>67</sup> Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 186.

- (3) Investasi bank pada usaha kecil agar dapat berkembang adalah modal ventura.
  - (4) Beberapa orang yang secara bersama-sama menempatkan sejumlah dana dalam bisang usaha untuk mengembangkannya adalah bentuk modal ventura.
- c) Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, adalah badan usaha yang didirikan khusus untuk melakukan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana pada proyek infrastruktur.
- 6) Lembaga jasa keuangan lainnya adalah pegadaian, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, meliputi penyelenggara program jaminan sosial, pensiun, dan kesejahteraan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai pergadaian, penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, serta lembaga jasa keuangan lain yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Industri Lembaga Jasa Keuangan lainnya (khusus) berisi beberapa lembaga atau perusahaan yang dibentuk atau didirikan untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang bersifat khusus, umumnya berkaitan dengan upaya mendukung program pemerintah bagi kesejahteraan masyarakat.

Lembaga atau perusahaan jasa keuangan tersebut adalah:<sup>68</sup>

a) Lembaga atau Perusahaan Penjaminan Kredit

Perusahaan Penjaminan Kredit adalah badan hukum yang bergerak di bidang keuangan dengan kegiatan usaha pokoknya melakukan penjaminan kredit. Pembentukan lembaga atau perusahaan penjaminan kredit dimaksudkan untuk membantu usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam rangka mengakses pendanaan dari perbankan dan lembaga keuangan lainnya.

b) Perusahaan Penjaminan Infrastruktur

Perusahaan Penjaminan Infrastruktur adalah persero yang didirikan untuk tujuan memberikan penjaminan pada proyek kerja sama pemerintah, badan usaha di bidang infrastruktur dengan cara penyediaan penjaminan infrastruktur.

c) Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia

Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia (LPEI) adalah lembaga yang secara khusus dibentuk untuk mendukung kebijakan pemerintah dalam rangka mendorong program ekspor nasional. Pembentukan LPEI ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia.

d) Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan

Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan adalah lembaga atau perusahaan yang dibentuk dengan tugas menyediakan fasilitas

---

<sup>68</sup> Lembaga Jasa Keuangan Lain dalam <http://www.ojk.go.id/lembaga-jasa-keuangan-lainnya> akses data tanggal 29 Maret 2015 pukul 14.00 WIB.

pembiayaan perumahan dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kesinambungan pembiayaan perumahan yang terjangkau oleh masyarakat.<sup>69</sup>

Saat ini, PT Sarana Multigriya Finansial (persero), atau biasanya disingkat PT SMF (persero) adalah satu-satunya Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan yang didirikan di Indonesia.

e) Perusahaan Pegadaian

Perusahaan Pegadaian adalah perusahaan yang didirikan dengan maksud untuk membantu program pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat, khususnya golongan menengah ke bawah melalui penyaluran pinjaman kepada usaha skala mikro, kecil, dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.

f) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga yang didirikan dengan tugas dan fungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun.<sup>70</sup>

g) Lembaga Keuangan Mikro

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) adalah lembaga keuangan yang secara khusus didirikan dengan maksud untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan ekonomi masyarakat, baik

---

<sup>69</sup> Lihat Pasal 2 Peraturan Presiden No. 19 Tahun 2005 tentang Pembiayaan Sekunder Perumahan

<sup>70</sup> Lihat Pasal 6 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggotanya dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan.<sup>71</sup>

Lembaga jasa keuangan tersebut di atas pada pelaksanaannya berdasar prinsip konvensional. Adapun berbagai lembaga jasa keuangan tersebut juga memiliki unit yang didasarkan pada prinsip syari'ah. Penerapan prinsip syariah di berbagai lembaga jasa keuangan tersebut tentunya bersumberkan pada Al Quran sebagai sumber hukum tertinggi dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Selanjutnya, dari kedua sumber hukum tersebut para ulama melakukan penafsiran yang kemudian disebut ilmu fiqh.

Salah satu pembahasan dalam ilmu fiqh adalah pembahasan tentang *muamalah*, yaitu hubungan diantara sesama manusia terkait perniagaan. Berdasarkan itulah kegiatan pasar modal syariah dikembangkan dengan basis *fiqh muamalah*. Terdapat kaidah fiqh *muamalah* yang menyatakan bahwa pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Konsep inilah yang menjadi prinsip syari'ah di Indonesia.

### **C. Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang

---

<sup>71</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro

pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan didasarkan pada beberapa persoalan, yaitu:

1. Terjadinya konglomerasi bisnis melalui keterkaitan bisnis sektor keuangan seperti bank, perusahaan sekuritas, asuransi, pembiayaan;
2. Tumbuhnya beranekaragam produk jasa keuangan seperti *bancassurance*, *unitlink*, pemasaran produk investasi melalui bank;
3. Perbedaan standar pengaturan oleh Bank Indonesia dan Bappepam-LK.<sup>72</sup>

### **1. Peran dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011. Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>73</sup> Otoritas Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang meliputi sektor perbankan, pasar modal, dan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Tugas pengaturan dan

---

<sup>72</sup> Sri Wahyu Widodo K. *Implikasi Hukum Penerbitan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 terhadap Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen oleh Industri Jasa Keuangan di Indonesia*, Materi Presentasi Seminar, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Pasca Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013, Jakarta, 21 November 2013.

<sup>73</sup> Pasal 4 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

pengawasan sektor perbankan meliputi kewenangan pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank dan kegiatan usaha bank.

Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas pengaturan, mempunyai wewenang, antara lain:<sup>74</sup>

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan;
- b. Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan;
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu;
- f. Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- g. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan dalam tugas pengawasannya mempunyai wewenang, antara lain:

- a. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau

---

<sup>74</sup> Pasal 8 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan



penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;

- c. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Selain tugas dan wewenang yang telah disebutkan diatas, Otoritas Jasa Keuangan juga mempunyai tugas untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen lembaga jasa keuangan.

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:<sup>75</sup>

1. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
2. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
3. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan.

Di samping upaya pencegahan pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, terdapat beberapa instrumen untuk pelayanan pengaduan konsumen atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang meliputi:<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Pasal 28 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>76</sup> Pasal 29 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

1. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan;
2. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan; dan
3. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan memiliki 2 (dua) kewenangan dalam yang termasuk dalam pembelaan hukum bagi konsumen, yaitu:<sup>77</sup>

- a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada pelaku usaha sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha sektor jasa keuangan dimaksud;
- b. Mengajukan gugatan:
  1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
  2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

---

<sup>77</sup> Pasal 30 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

## 2. Pengertian Sengketa dan Faktor Penyebabnya

Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kompleks melahirkan berbagai macam bentuk kerjasama bisnis. Mengingat kegiatan bisnis semakin meningkat dari hari ke hari, maka tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute/difference*) di antara para pihak yang terlibat. Sengketa muncul dikarenakan berbagai alasan dan masalah yang melatarbelakanginya, terutama karena adanya *conflict of interest* di antara para pihak. Sengketa yang timbul di antara pihak-pihak yang terlibat dalam berbagai macam kegiatan bisnis atau perdagangan dinamakan sengketa bisnis.<sup>78</sup> Kegiatan usaha pada sektor jasa keuangan merupakan salah satu contoh kegiatan bisnis. Oleh karenanya, apabila terjadi sengketa konsumen pada lembaga jasa keuangan maka dapat pula dikategorikan sebagai sengketa bisnis.

Sengketa dapat diartikan sebagai janji-janji atau pernyataan tentang berbagai kegunaan, kemampuan atau kelebihan produk, baik yang memang benar demikian atau sebagai upaya saja dari pengusaha bersangkutan untuk menarik pelanggan agar memberikan dampaknya dalam hubungan pengusaha dan konsumen. Ketika janji-janji penawaran dan/ atau keunggulan-keunggulan yang dipujikan tidak terbukti, dampak negatif akan muncul, baik didalam perusahaan bersangkutan maupun konsumen.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup> Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1, Yogyakarta: Citra Media, 2006, hlm. 3

<sup>79</sup> Putri Wulan Sari Dewi, *Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Tesis, Universitas Diponegoro, 2009, hlm. 40

Sengketa bisnis memiliki karakteristik atau ciri-ciri yang membedakannya dengan sengketa lain. Beberapa karakteristik sengketa bisnis didasarkan pada beberapa parameter sebagai berikut:<sup>80</sup>

- a. Parameter subyek, yaitu pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa bisnis baik secara langsung maupun tidak langsung terkena kepentingannya, dalam hal ini dapat berupa perorangan (*persoon*) maupun badan hukum (*rechts persoon*), seperti perusahaan, yayasan, dan lain-lain.
- b. Parameter obyek, yaitu apa yang menjadi persoalan dalam suatu sengketa bisnis terutama adalah hal-hal yang berkaitan dengan pelanggaran dan penyimpangan aktivitas bisnis beserta segala akibat hukumnya, seperti terjadinya wan prestasi perjanjian, kecurangan, perbedaan interpretasi terhadap aturan hukum, persaingan tidak sehat, pemalsuan, penipuan, dan sebagainya. Oleh karena adanya pelanggaran dan penyimpangan seperti itu menyebabkan kepentingan salah satu pihak dirugikan oleh pihak yang lain, sehingga timbullah sengketa bisnis tersebut.
- c. Parameter hukum yang berlaku, yaitu aturan hukum manakah yang mengatur aktivitas bisnis, karena aktivitas bisnis haruslah tunduk pada hukum yang berlaku, baik hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis/kebiasaan, konvensi-konvensi, perjanjian internasional, yurisprudensi, dan sebagainya.
- d. Parameter inisiatif dan keaktifan berperkara, adalah ditentukan atau tergantung dari pihak-pihak yang berperkara. Sengketa bisnis pada

---

<sup>80</sup> Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian..... Op. Cit.*, hlm.5-6.

umumnya adalah sengketa privat, oleh karena itu pihak-pihak yang berperkaralah yang harus aktif dalam penyelesaian sengketa, mulai dari mengajukan sengketanya, mempertahankannya, dan mengikuti aturan main penyelesaian sengketa yang berlaku. Ketidakaktifannya dalam berperkara dapat berakibat merugikan kepentingannya, yaitu perkaranya dikalahkan.

- e. Parameter forum penyelesaian sengketanya, yaitu semua forum atau lembaga penyelesaian sengketa perdata yang memungkinkan diselesaikannya sengketa bisnis, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi dengan segala kelebihan dan kekurangannya.

### **3. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Pada tahun 2013 lalu sebagai salah satu bentuk kewenangannya, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Prinsip perlindungan yang dimuat dalam peraturan tersebut yaitu transparansi, perlakuan adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/ informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Selanjutnya, pada tahun 2014 Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan lagi peraturan yang terkait dengan perlindungan konsumen jasa keuangan, yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Lembaga ini dibentuk dikarenakan penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak

tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Selain itu, lembaga ini dianggap mampu untuk menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien. Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa akan ditempuh setelah pengaduan dari konsumen yang dirugikan tidak dapat diselesaikan oleh lembaga jasa keuangan terkait. Pengertian sengketa yang dimaksud dalam peraturan ini yaitu perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/ atau pemanfaatan pelayanan dan/ atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan. Setiap lembaga jasa keuangan diwajibkan untuk menjadi anggota dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa seperti yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014. Namun apabila lembaga jasa keuangan tersebut 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.

Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan harus memenuhi ketentuan:<sup>81</sup>

- 1) Mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa:
  - a) Mediasi;

---

<sup>81</sup> Pasal 4 Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

- b) Ajudikasi; dan
  - c) Arbitrase.
- 2) Mempunyai peraturan yang meliputi:
- a) Layanan penyelesaian sengketa;
  - b) Prosedur penyelesaian sengketa;
  - c) Biaya penyelesaian sengketa;
  - d) Jangka waktu penyelesaian sengketa;
  - e) Ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
  - f) Kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter.
- 3) Menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, serta prinsip efisiensi dan efektifitas dalam setiap pengaturannya;
- 4) Mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa; dan
- 5) Didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/ atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

1) Prinsip Aksesibilitas

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen. Selain itu, juga menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.

2) Prinsip Independensi

- a) Memiliki organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya;
- b) Mempunyai sumber daya yang memadai untuk menjalankan fungsinya dan tidak tergantung kepada lembaga jasa keuangan tertentu.

3) Prinsip Keadilan

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan dalam pengambilan keputusan, dengan ketentuan:

- 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;
- c) Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.



- 4) Prinsip Efisiensi dan Efektifitas
  - a) Peraturan penyelesaian sengketa para lembaga alternatif penyelesaian sengketa mengatur tentang jangka waktu penyelesaian sengketa;
  - b) Mengenakan biaya murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa;
  - c) Memiliki peraturan penyelesaian sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa;
  - d) Terdapat pengawasan pelaksanaan putusan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah termuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyampaikan laporan berkala setiap 6 (enam) bulan yaitu pada bulan Juni dan Desember kepada Otoritas Jasa Keuangan, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya. Laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan tersebut paling tidak memuat informasi tentang:

- 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

- g. Jumlah sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.

Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dalam Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tersebut, dapat menajatuahkan sanksi administratif kepada setiap lembaga jasa keuangan yang melanggar dalam ketentuan tersebut. Sanksi yang dapat dijatuhkan berupa peringatan tertulis, denda (sejumlah uang tertentu), pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, sampai dengan pencabutan izin kegiatan usaha.

#### **4. Konsep Penyelesaian Sengketa**

Alternatif penyelesaian sengketa pada umumnya dapat diartikan sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan para pihak yang bersengketa.<sup>83</sup> Dasar hukum dalam alternatif penyelesaian sengketa adalah kehendak bebas yang teratur dari pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perselisihan di luar pengadilan.<sup>84</sup>

Alternatif penyelesaian sengketa jika dilihat berdasarkan kata “alternatif” menunjukkan bahwa, alternatif dapat diartikan para pihak yang bersengketa itu bebas melalui kesepakatan bersama memilih bentuk dan tata cara apa yang terdapat didalam alternatif penyelesaian sengketa dan akan diterapkan pada

---

<sup>83</sup> Suyud Margono, *APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000, hlm.13

<sup>84</sup> *Ibid*

penyelesaian sengketa.<sup>85</sup> Alternatif penyelesaian sengketa dapat diberi batasan sebagai sekumpulan prosedur atau mekanisme yang berfungsi memberi alternatif atau pilihan suatu tata cara penyelesaian sengketa melalui bentuk alternatif penyelesaian sengketa agar memperoleh putusan akhir dan mengikat para pihak.<sup>86</sup> Mediasi memberikan kepada para pihak perasaan kesamaan kedudukan dan upaya penentuan hasil akhir perundingan dicapai menurut kesepakatan bersama tanpa tekanan dan paksaan.

Pilihan penyelesaian sengketa alternatif ini mempunyai kelebihan bila dibandingkan dengan berperkara di muka pengadilan yang tidak menarik dilihat dari segi waktu, biaya, tenaga, dan piki. Di samping itu, kurangnya kepercayaan atas kemandirian lembaga peradilan dan kendala administratif yang melingkupinya, membuat pengadilan merupakan pilihan terakhir untuk penyelesaian sengketa.

Dari berbagai macam cara penyelesaian sengketa bisnis yang ada, pada dasarnya dapat dibedakan menjadi beberapa macam, yaitu secara adjudikatif, konsensual, dan quasi adjudikatif.<sup>87</sup>

a. Adjudikatif

Mekanisme penyelesaian secara adjudikatif ditandai dengan kewenangan pengambilan keputusan oleh pihak ketiga dalam sengketa yang berlangsung di antara para pihak. Pihak ketiga dapat bersifat *voluntary*

---

<sup>85</sup> H. Priyatna Abdulrrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska & BANI, 2002, hlm.12.

<sup>86</sup> *Ibid*, hlm. 17

<sup>87</sup> Bahan Pelatihan Hukum ADR Wiwiek Awiati, *Conflict Transformation* dalam Bambang Sutyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1, Yogyakarta: Citra Media, 2006, hlm.

(sukarela) ataupun *involuntary* (tidak sukarela). Pada umumnya penyelesaian cara ini menghasilkan putusan yang bersifat *win-lose solution*.

Penyelesaian secara adjudikatif dibedakan menjadi dua yaitu adjudikatif publik dan adjudikatif privat. Adjudikatif publik dilakukan melalui institusi negara (litigasi). Pihak ketiga dalam hal ini bersifat *involuntary*, karena hakimnya sudah disiapkan oleh pengadilan dan para pihak tidak bisa memilih dan menentukan sendiri hakimnya.

Di samping adjudikatif publik, juga dikenal pula adjudikatif privat yang dilakukan melalui arbitrase. Pihak ketiga di sini bersifat *voluntary* (sukarela), karena arbiter dapat dipilih dan ditentukan sendiri oleh pihak-pihak yang bersengketa. Lembaga arbitrase dapat dikatakan sebagai tingkat atau prosedur penyelesaian yang tertinggi dari berbagai mekanisme penyelesaian perkara di luar pengadilan.

b. Konsensus/ Kompromi

Mekanisme penyelesaian sengketa secara konsensual ditandai dengan cara penyelesaian sengketa secara kooperatif/ kompromi untuk mencapai solusi yang bersifat *win-win solution*. Kehadiran pihak ketiga walaupun ada tidak memiliki wewenang mengambil keputusan. Termasuk dalam hal ini misalnya negosiasi (perundingan), mediasi (penengahan), dan konsiliasi (permufakatan).

c. Quasi Adjudikatif

Mekanisme penyelesaian sengketa yang merupakan kombinasi antara unsur konsensual dan adjudikatif. Termasuk dalam mekanisme ini antara

lain Med-Arb, *mini trial*, Ombudsman, dan lain-lain. Model penyelesaian ini juga disebut adjudikasi semu atau penyelesaian hibrida.

Secara umum alternatif penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan beberapa macam cara, antara lain adalah mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

a. Mediasi

Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa alternatif dimana pihak ketiga yang dimintakan bantuannya untuk membantu proses penyelesaian sengketa bersifat pasif dan sama sekali tidak berhak atau berwenang untuk memberikan suatu masukan, terlebih lagi untuk memutuskan perselisihan yang terjadi. Penyelesaian sengketa alternatif dalam bentuk mediasi ini tunduk sepenuhnya pada kesepakatan para pihak.

b. Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan seorang pihak ketiga atau lebih, dimana pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seorang yang profesional. Konsilisator berkewajiban untuk menyampaikan pendapatnya mengenai duduk persoalan dari masalah atau sengketa yang dihadapi, bagaimana penyelesaian yang terbaik, apa keuntungan dan kerugian bagi para pihak, serta akibat hukumnya.

c. Arbitrase

Arbitrase merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan pengambilan putusan oleh satu atau lebih hakim swasta, yang disebut dengan arbiter. Arbiter berkewajiban untuk memutuskan sengketa

yang disampaikan kepadanya secara profesional, tanpa memihak, menurut kesepakatan yang telah tercapai di antara para pihak yang bersengketa pada satu sisi dan arbiter itu sendiri pada pihak lain. Arbiter haruslah independen dalam segala hal.

**BAB III**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN**

**MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

**A. Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan melalui Pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa**

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.<sup>88</sup>

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.<sup>89</sup> Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan perlindungan konsumen yaitu *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.<sup>90</sup> Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen secara umum terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

---

<sup>88</sup> Bagian Penjelasan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

<sup>89</sup> Peter Collin, *Business English Dictionary*, London: Linguaphone Institute Limited, hlm. 61

<sup>90</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, St. Paul, Minnesota, hlm. 335

*“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.<sup>91</sup> Teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulat-postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan.<sup>92</sup>

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan bukanlah undang-undang tentang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan salah satu tujuan dari Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, oleh karena itu hubungan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan haruslah dilihat dalam perspektif perlindungan konsumen. Secara konseptual, instrumen hukum perlindungan konsumen dirumuskan untuk melindungi hak-hak konsumen.

Sistem hukum perlindungan konsumen, dalam rumusan hak yang ke-9 menjadi sangat penting, sebab rumusan angka 9 itulah yang menjadi dasar hubungan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Artinya, selain 8 (delapan) hak yang disebutkan masih terdapat hak-hak lainnya yang diatur dalam undang-undang sektoral seperti Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan untuk konsumen jasa keuangan.

---

<sup>91</sup> Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Jakarta: Gunung Agung, 2012, hlm. 85.

<sup>92</sup> Lili Rasjidi dan I. B. Wyasa Putra, *Hukum sebagai Suatu Sistem*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993, hlm. 79.



Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang lahir jauh setelah terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki kualitas yang lebih dibandingkan dengan undang-undang lainnya, sebab Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan merupakan satu-satunya undang-undang di luar Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara sistematis dan khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen dalam satu bab tersendiri dengan judul tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.<sup>93</sup>

### **1. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan pada dasarnya memuat ketentuan tentang organisasi dan tata kelola (*governance*) dari lembaga yang memiliki otoritas pengaturan dan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan. Sedangkan ketentuan mengenai jeni-jenis produk jasa keuangan, cakupan dan batas-batas kegiatan lembaga jasa keuangan, kualifikasi, dan kriteria lembaga jasa keuangan, tingkat kesehatan dan pengaturan prudensial serta ketentuan tentang jasa penunjang sektor jasa keuangan dan lain sebagainya yang menyangkut transaksi jasa keuangan diatur dalam undang-undang sektoral tersendiri, yaitu undang-undang tentang perbankan, pasar modal, usaha perasuransian, dana

---

<sup>93</sup> Bab V Pasal 28-31 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

pensiun, dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan sektor jasa keuangan lainnya.<sup>94</sup>

Secara kelembagaan, Otoritas Jasa Keuangan berada di luar pemerintah, yang dimaknai bahwa Otoritas Jasa Keuangan tidak menjadi bagian dari kekuasaan pemerintah. Namun, tidak menutup kemungkinan adanya unsur-unsur perwakilan pemerintah karena pada hakikatnya Otoritas Jasa Keuangan merupakan otoritas di sektor jasa keuangan yang memiliki relasi dan keterkaitan yang kuat dengan otoritas lain, dalam hal ini otoritas fiskal dan moneter.

Otoritas fiskal merupakan suatu kebijakan ekonomi dalam rangka mengarahkan kondisi perekonomian untuk menjadi lebih baik dengan jalan mengubah penerimaan dan pengeluaran pemerintah. Sedangkan otoritas moneter merupakan suatu entitas yang memiliki wewenang untuk mengendalikan jumlah uang yang beredar pada suatu negara dan memiliki hak untuk menetapkan suku bunga dan parameter lainnya yang menentukan biaya dan persediaan uang. Umumnya otoritas moneter adalah bank sentral, meskipun kadang kala lembaga eksekutif pemerintah mempunyai hak tertinggi untuk menetapkan kebijakan moneter dengan cara mengendalikan bank sentral. Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan melibatkan keterwakilan unsur-unsur dari kedua otoritas tersebut secara *ex-officio*. Keberadaan *ex-officio* ini dimaksudkan dalam rangka koordinasi, kerja sama, dan harmonisasi kebijakan di bidang fiskal, moneter, dan sektor jasa keuangan.<sup>95</sup>

---

<sup>94</sup> Bagian Penjelasan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>95</sup> *Ibid*

Dalam kerangka fungsi pengawasan Otoritas Jasa Keuangan dalam kegiatan usaha sektor jasa keuangan, salah satu tugasnya adalah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen lembaga jasa keuangan. Di Indonesia, intervensi pemerintah melalui hukum perlindungan konsumen melahirkan kerangka hukum perlindungan konsumen sesuai dengan jenis dan hierarki peraturan perundang-undangan yang diakui dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 7:

- (1) Jenis dan hierarki Peraturan Perundang-undangan terdiri atas:
  - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat;
  - c. Undang-Undang/ Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang;
  - d. Peraturan Pemerintah;
  - e. Peraturan Presiden;
  - f. Peraturan Daerah Provinsi; dan
  - g. Peraturan Daerah Kabupaten/ Kota.
- (2) Kekuatan hukum peraturan Perundang-undangan sesuai dengan hierarki sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 8:

- (1) Jenis Peraturan Perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mencakup peraturan yang ditetapkan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, Badan Pemeriksa

Keuangan, Komisi Yudisial, Bank Indonesia, Menteri, badan, lembaga, atau komisi yang setingkat yang dibentuk dengan Undang-Undang atau Pemerintah atas perintah Undang-Undang, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Gubernur, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, Bupati/ Walikota, Kepala Desa atau yang setingkat.

- (2) Peraturan Perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan.

Mengacu kepada jenis dan hierarki peraturan perundang-undangan dalam Pasal 7 dan Pasal 8 Undang-Undang No. 12 Tahun 2011, maka kerangka hukum perlindungan konsumen dapat ditelusuri mulai dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) sampai dengan peraturan daerah kabupaten kota serta peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh lembaga-lembaga pemerintah, termasuk kementerian tertentu.

Salah satu wewenang Otoritas Jasa Keuangan yang diberikan oleh undang-undang yaitu menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan yang dapat menetapkan peraturan dan keputusan berfungsi sebagai *self regulatory body*. Kewenangan tersebut dapat diterapkan sebagai pelengkap dari peraturan perundang-undangan yang ada, ataupun dapat pula mengisi kekosongan dari aturan dan pengawasan pemerintah yang ada. Kemampuan *self regulatory body* ini untuk melaksanakan kewenangan

penerapan hukum tidak selalu merupakan bentuk pengalihan kewenangan dari pemerintah.

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan yang dapat menetapkan peraturan dan keputusan berfungsi sebagai *self regulatory body*. Atas kewenangan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini ditetapkan sebagai tugas dan fungsi Otoritas Jasa Keuangan dalam perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan. Sehingga, peraturan-peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut telah sesuai dengan hierarki peraturan perundang-undangan.

Lahirnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam rangka memberikan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan payung dari semua peraturan perundang-undangan yang terkait perlindungan konsumen. Bagian Penjelasan Umum undang-undang tersebut menyatakan:

”Disamping itu, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen”.

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan merupakan salah satu contoh undang-undang yang lahir setelah Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang

secara khusus memperkuat sistem hukum perlindungan konsumen pada lembaga jasa keuangan.

Kerangka hukum perlindungan konsumen, tidak saja pada tingkat undang-undang seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, namun terdapat juga peraturan perundang-undangan di bawahnya sebagai peraturan pelaksanaan dari masing-masing undang-undang tersebut.<sup>96</sup>

Otoritas Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang meliputi sektor perbankan, pasar modal, dan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Tugas pengaturan dan pengawasan sektor perbankan meliputi kewenangan pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank dan kegiatan usaha bank.

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat. Di samping upaya pencegahan pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, terdapat beberapa instrumen untuk pelayanan pengaduan konsumen atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang meliputi:<sup>97</sup>

---

<sup>96</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Negara Hukum Vol. 4, No. 2 November 2013, hlm. 156

<sup>97</sup> Pasal 29 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

1. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan;
2. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan; dan
3. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan memiliki 2 (dua) kewenangan dalam yang termasuk dalam pembelaan hukum bagi konsumen, yaitu:<sup>98</sup>

- a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada pelaku usaha sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha sektor jasa keuangan dimaksud;
- b. Mengajukan gugatan:
  1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
  2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

---

<sup>98</sup> Pasal 30 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

Rumusan perlindungan konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, peran Otoritas Jasa Keuangan tidak terbatas memfasilitasi perlindungan konsumen, yang menampung dan menjadi lembaga mediasi, tetapi juga menjadi lembaga yang melakukan keberpihakan kepada konsumen dalam bentuk kegiatan pembelaan hukum. Di samping itu, bentuk-bentuk perlindungan yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan meliputi perlindungan dalam arti upaya pencegahan terjadinya pelanggaran dan pemulihan hak-hak konsumen apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen.

Di beberapa negara lain juga memiliki lembaga semacam Otoritas Jasa Keuangan yang berfungsi mengatur dan mengawasi seluruh sektor jasa keuangan di negara tersebut. Sebagian besar lembaga tersebut berhasil dalam menjalankan tugasnya dan hanya sebagian kecil yang gagal. *The Financial Services Authority* di Inggris adalah salah satu Otoritas Jasa Keuangan yang gagal dan *the Financial Services Agency* di Jepang adalah salah satu Otoritas Jasa Keuangan yang berhasil.<sup>99</sup>

*The Financial Services Authority* (FSA) adalah otoritas tunggal di Inggris yang bertanggung jawab langsung dalam pengaturan industri jasa keuangan yang mencakup perbankan, asuransi, investasi dan pasar modal. FSA merupakan lembaga independen di luar pemerintah yang dibiayai oleh pungutan dan denda dari sektor industri jasa keuangan.<sup>100</sup>

---

<sup>99</sup> Niamh Moloney, *Regulation of the Market and Intermediaries: Global Comparison and Contrast - What Is Best Practice?*, *Maquarie Journal Business Law*, Vol 5, 2008, hlm. 4.

<sup>100</sup> *Ibid*



FSA memiliki 4 tujuan sebagaimana yang ditentukan oleh *the Financial Services Act 2010*, yaitu:

1. Menjaga kepercayaan di sistem keuangan;
2. Berperan dalam perlindungan dan peningkatan stabilitas sistem keuangan di Inggris;
3. Menjamin tingkat perlindungan konsumen yang tepat; dan
4. Mengurangi tingkat kemungkinan digunakannya suatu bisnis yang dijalankan oleh pihak yang diatur undang-undang untuk tujuan yang berkaitan dengan kejahatan keuangan.<sup>101</sup>

Di Jepang, *The Financial Services Agency* (FSA) adalah suatu badan pemerintah Jepang yang bertanggung jawab terhadap pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan, seperti bank, asuransi, surat berharga dan pasar modal.

FSA pada awal berdirinya berada di bawah *the Financial Reconstruction Commission* (FRC) yang merupakan salah satu organ eksternal dari Kantor Perdana Menteri. Sejak Januari 2001, FSA menjadi organ eksternal dari Kantor Kabinet dan dengan dibubarkannya FRC, maka FSA mengambil alih urusan yang berkaitan dengan penanganan lembaga keuangan yang gagal.<sup>102</sup> Peran dari FSA adalah untuk memastikan stabilitas sistem keuangan Jepang; melindungi nasabah, pemegang polis asuransi, dan investor pasar modal; memeriksa dan mengawasi lembaga-lembaga keuangan dari sektor privat; dan mengawasi transaksi-transaksi di pasar modal.<sup>103</sup>

---

<sup>101</sup> *Ibid*

<sup>102</sup> *Ibid.*

<sup>103</sup> *Ibid.*

Berbagai langkah penanganan krisis dilakukan oleh Pemerintah Jepang, seperti pemberian *blanket guarantee* selama 5 tahun terhadap semua simpanan dan kewajiban-kewajiban lain dari lembaga-lembaga keuangan. FSA yang bertanggung jawab menjaga stabilitas sistem keuangan, juga turut berperan dalam penanganan krisis tersebut. FSA juga melakukan beberapa tindakan strategis untuk menjaga stabilitas sistem keuangan Jepang. Resolusi untuk bank-bank gagal dan pemeriksaan khusus untuk mengidentifikasi aset-aset yang bernilai rendah menjadi perhatian utama FSA. Di samping itu, komunikasi antara FSA dengan lembaga-lembaga keuangan yang diaturnya dilakukan terus menerus, sehingga FSA selalu *well informed* terhadap perkembangan terakhir lembaga-lembaga tersebut.<sup>104</sup>

Fungsi yang diemban Otoritas Jasa Keuangan bukanlah fungsi yang ringan atau mudah. Berkaca dari pengalaman negara lain, lembaga semacam Otoritas Jasa Keuangan tidak selalu berhasil dalam menjalankan fungsinya. Tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan Otoritas Jasa Keuangan adalah kemampuannya dalam mencegah dan menangani krisis, independensinya dan kemampuannya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di sektor jasa keuangan.

Berkaca dari kegagalan FSA di Inggris di mana salah satu penyebabnya adalah kurangnya komunikasi antara FSA dengan bank sentral dan Menteri

---

<sup>104</sup> *Ibid.*

Keuangan, maka koordinasi antara Otoritas Jasa Keuangan dengan Bank Indonesia dan Menteri Keuangan memang diperlukan.<sup>105</sup>

Berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen, dengan terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan, diharapkan dapat lebih baik. Susunan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan terdapat salah satu komisiner yang bertanggung jawab terhadap edukasi dan perlindungan konsumen. Otoritas Jasa Keuangan juga mendapat kewenangan untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, melakukan pelayanan pengaduan konsumen, dan melakukan pembelaan hukum terhadap konsumen. Dengan demikian diharapkan Otoritas Jasa Keuangan akan dapat memberikan perlindungan konsumen lebih baik dibandingkan dengan Bank Indonesia dan Bapepam-LK.

## **2. Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasca Terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan**

Ketentuan perlindungan konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dimulai dengan kewajiban-kewajiban pelaku usaha jasa keuangan, fasilitasi pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh Otoritas Jasa Keuangan, pengendalian internal, pengawasan perlindungan konsumen jasa keuangan, dan sanksi.

Inti dari substansi-substansi kewajiban pelaku usaha dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan sesungguhnya memiliki relevansinya dengan

---

<sup>105</sup> Hesty D. Lestari, *Otoritas Jasa Keuangan: Sistem Baru dalam Pengaturan dan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 12 No. 3 September 2012, Universitas Muhammadiyah Jakarta, hlm. 564.

perlindungan hak-hak konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, baik hak yang sebelum transaksi (hak atas informasi dan edukasi) hak pada saat terjadi transaksi (perjanjian yang seimbang dan adil), serta hak konsumen setelah transaksi seperti kewajiban untuk membayar ganti kerugian atau fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen jasa keuangan.<sup>106</sup>

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengatur beberapa substansi penting mulai dari pengertian perlindungan konsumen yang didefinisikan sebagai perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Apabila dibandingkan dengan rumusan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka jelas rumusan perlindungan konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan lebih difokuskan kepada perlindungan konsumen yang obyeknya adalah perilaku pelaku usaha bidang jasa keuangan.<sup>107</sup>

Salah satu asas dalam ilmu hukum yaitu asas *lex specialis derogat legi generalis* yang mengandung makna bahwa aturan hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum. Namun perlu diketahui bahwa ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam *asas lex specialis derogat legi generalis*, yaitu:<sup>108</sup>

1. Ketentuan-ketentuan yang didapati dalam aturan hukum umum tetap berlaku, kecuali yang diatur khusus dalam aturan hukum khusus tersebut;

---

<sup>106</sup> *Ibid*

<sup>107</sup> *Ibid*

<sup>108</sup> Bagir Manan, *Hukum Positif Indonesia*, Yogyakarta: UII Press, 2004, hlm. 56.

2. Ketentuan-ketentuan *lex specialis* harus sederajat dengan ketentuan-ketentuan *lex generalis* (undang-undang dengan undang-undang);
3. Ketentuan-ketentuan *lex specialis* harus berada dalam lingkungan hukum (rezim) yang sama dengan *lex generalis*. Misalkan, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sama-sama termasuk lingkungan hukum keperdataan.

Otoritas Jasa Keuangan memang secara khusus telah memberikan layanan penyelesaian aduan sengketa konsumen lembaga jasa keuangan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Namun, dengan adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, maka peran Otoritas Jasa Keuangan yang dulunya dapat memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen kini bertindak menetapkan peraturan, melakukan pengawasan, dan penindakan terhadap pelaku usaha sektor jasa keuangan yang melanggar ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut.

Di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, peran Otoritas Jasa Keuangan, antara lain yaitu:<sup>109</sup>

1. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.

---

<sup>109</sup> Lihat Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

2. Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan tersebut mempertemukan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Dengan upaya tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dapat mengetahui secara langsung dan mendalam terkait permasalahan yang ada antara konsumen dan pelaku sektor jasa keuangan sehingga solusi yang tepat dan adil dapat diterima oleh seluruh pihak yang bersengketa.

Namun, dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen tidak ada lagi. Penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif diserahkan sepenuhnya kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dibentuk oleh asosiasi lembaga jasa keuangan.

Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan No. 1/POJK.07/2014 yaitu menerima laporan berkala dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa setiap 6 (enam) bulan yaitu pada bulan Juni dan Desember kepada Otoritas Jasa Keuangan, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya. Laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan tersebut paling tidak memuat informasi tentang:<sup>110</sup>

- a. Jumlah permohonan penyelesaian sengketa;

---

<sup>110</sup> Pasal 9 ayat (3) Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

- 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
- g. Jumlah sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.

Dalam Pasal 28 dan Pasal 29 beserta penjelasannya dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, yaitu

#### Pasal 28

Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- a. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

#### Pasal 29

Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a. menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan;
- b. membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan; dan
- c. memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Penjelasan Pasal 29 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan:

Dalam rangka penyelesaian pengaduan konsumen, Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan antara lain verifikasi dan pemeriksaan khusus atas pengaduan dimaksud.

Bahkan apabila dianggap perlu, Otoritas Jasa Keuangan dapat mewakili konsumen lembaga jasa keuangan untuk mengajukan gugatan ganti kerugian terhadap lembaga jasa keuangan yang bersangkutan.

Penjelasan Pasal 7 ayat (2) Undang-Undang Penyusunan Peraturan Perundang-undangan, yaitu:

“Dalam ketentuan ini yang dimaksud dengan “hierarki” adalah penjenjangan setiap jenis peraturan perundang-undangan yang didasarkan pada asas bahwa peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.”

Bahwa peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Dengan ketentuan ini maka telah jelas diatur kekuatan hukum dan kekuatan mengikat dari masing-masing peraturan perundang-undangan.

Materi peraturan perundang-undangan tidak boleh mengandung substansi yang bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi. Materi peraturan perundang-undangan hanya dapat membuat aturan yang bersifat merinci dan melaksanakan peraturan perundangan di atasnya. Dalam hal ini berlaku *asas lex superiori delogat legi inferiori*, yang berarti peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi mengesampingkan/ mengalahkan peraturan perundang-undangan yang lebih rendah. Sehingga dalam penyusunannya pembentuk peraturan perundang-undangan harus memastikan bahwa materi yang diatur dalam



peraturan perundangundangan tidak bertentangan dengan peraturan perundangundangan di atasnya.<sup>111</sup>

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 29 huruf c Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan bahwa Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan konsumen yaitu memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan. Pelimpahan peran Otoritas Jasa Keuangan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai pihak yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tidak tepat karena bertentangan dengan hierarki peraturan perundang-undangan.

Peraturan perundang-undangan yang dalam hal ini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan wajib disusun secara selaras dengan pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi yang merupakan pasal yang menjadi dasar pembentukan peraturan perundang-undangan tersebut. Hal inilah yang disebut dengan harmonisasi vertikal peraturan perundang-undangan, yakni harmonisasi peraturan perundang-undangan dengan peraturan perundang-undangan lain dalam hierarki yang berbeda.<sup>112</sup>

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 dibentuk 1 (satu) tahun setelah terbit Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Dasar pertimbangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014, yaitu:

---

<sup>111</sup> Setio Sapto Nugroho, *Harmonisasi Peraturan Perundang-undangan*, Jakarta: 2009, Biro Peraturan Perundang-undangan Bidang Perekonomian Sekretariat Negara, hlm. 6.

<sup>112</sup> *Ibid*, hlm.7

- a. Bahwa rangkaian perlindungan konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan hingga fasilitasi penyelesaian pengaduan;
- b. Bahwa dalam penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan;
- c. Bahwa untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Selanjutnya, bagian mengingat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.

1/POJK.07/2014 yaitu:

1. Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
2. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014

Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Kusumaningtuti S. Setiono tidak menampik pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh lembaga jasa keuangan bisa memicu konflik kepentingan.<sup>113</sup> Untuk menepis anggapan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan mewajibkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut menjalankan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas. Belajar dari pengalaman di sejumlah negara lain, bukan independensi yang menjadi kekhawatiran dari penyelesaian sengketa alternatif yang dibentuk

---

<sup>113</sup> <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt53047248841ee/industri-keuangan-wajib-jadi-anggota-lembaga-adr> akses data tanggal 03 April 2015 pukul 19.00 WIB.

lembaga jasa keuangan. Prioritas penyelesaian dilakukan oleh lembaga jasa keuangan itu sendiri. Hal ini bertujuan untuk menjaga loyalitas dari konsumen, bukan objektivitas.

## **B. Potensi Masalah yang Timbul dengan Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan**

Maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin untuk dihindari adanya sengketa (*dispute/ difference*) antara pihak-pihak yang terlibat. Secara konvensional penyelesaian diselesaikan secara litigasi (melalui pengadilan), di mana posisi para pihak berlawanan satu sama lain. Proses ini oleh kalangan bisnis dianggap tidak efektif dan berbelit-belit, penyelesaiannya membutuhkan waktu lama dan biayanya relatif mahal. Apalagi putusan pengadilan bersifat *win-lose solution* (menang-kalah), sehingga dapat merenggangkan hubungan kedua belah pihak di masa-masa yang akan datang.<sup>114</sup>

Dewasa ini cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan mendapat kritik yang cukup tajam, baik dari praktisi maupun teoritis hukum. Peran dan fungsi peradilan dianggap mengalami beban yang terlampaui padat (*overloaded*), lamban dan buang waktu (*waste of time*), biaya mahal (*very expensive*) dan kurang tanggap (*unresponsive*) terhadap kepentingan umum.<sup>115</sup>

---

<sup>114</sup> Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1, Yogyakarta: Citra Media, 2006, hlm. 29.

<sup>115</sup> Werhan Asmin, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, hlm.1 sebagaimana dikutip Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1, Yogyakarta: Citra Media, 2006

Secara lebih rinci, beberapa faktor yang menjadi penyebab tidak disukainya penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah:<sup>116</sup>

1. Lamanya proses beracara dalam persidangan penyelesaian perkara perdata;
2. Lamanya penyelesaian sengketa dapat juga disebabkan oleh panjangnya tahapan penyelesaian sengketa, yakni proses beracara di pengadilan tingkat pertama, kemudian masih dapat diajukan ke pengadilan tingkat banding, dan kasasi ke Mahkamah Agung. Bahkan proses masih dapat lebih panjang jika diajukan peninjauan kembali;
3. Lama dan panjangnya proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan tersebut tentunya membawa akibat yang berkaitan dengan tingginya biaya yang diperlukan (*legal cost*);
4. Sidang melalui Pengadilan Negeri dilakukan secara terbuka, padahal sisi lain kerahasiaan adalah sesuatu yang diutamakan di dalam kegiatan bisnis;
5. Seringkali hakim yang menangani atau menyelesaikan perkara bisnis kurang menguasai substansi hukum sengketa yang bersangkutan atau dengan perkataan lain hakim dianggap kurang profesional;
6. Adanya citra kurang baik terhadap dunia peradilan Indonesia.

Oleh karena kurang diterimanya model penyelesaian sengketa melalui pengadilan, masyarakat maupun pelaku bisnis akan lebih memilih dan mendayagunakan penyelesaian sengketa alternatif. Alternatif penyelesaian sengketa jika dilihat berdasarkan kata “alternatif” menunjukkan bahwa, alternatif dapat diartikan para pihak yang bersengketa itu bebas melalui kesepakatan

---

<sup>116</sup> Ridwan Khairandy, et. Al., *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, hlm. 274 sebagaimana dikutip Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1, Yogyakarta: Citra Media, 2006

bersama memilih bentuk dan tata cara apa yang terdapat didalam alternatif penyelesaian sengketa dan akan diterapkan pada penyelesaian sengketanya.<sup>117</sup>

Beberapa model penyelesaian sengketa alternatif yang sering digunakan dalam penyelesaian sengketa bisnis, yaitu melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa alternatif ini dianggap lebih efektif, efisien, cepat, dan biaya murah serta dianggap menguntungkan kedua belah pihak yang berperkara.

## **1. Keadilan bagi Konsumen Jasa Keuangan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan**

Seperti yang telah dikemukakan bahwa proses penyelesaian sengketa bisnis yang diupayakan pihak-pihak melalui forum di luar pengadilan, merupakan realita perubahan kecenderungan manusia dalam masyarakat yang harus diterima. Pilihan forum penyelesaian sengketa lebih mengedepankan kebebasan para pihak dalam menetapkan bentuk lain dari proses yang serupa, namun melalui mekanisme yang lebih sederhana dan diharapkan di dalam mekanisme tersebut tidak terjadi distorsi pada penegakan hukum sehingga hasilnya dapat memenuhi rasa keadilan masyarakat.<sup>118</sup>

Kalangan masyarakat bisnis yang memerlukan kepastian hukum serta keamanan di dalam investasi maupun aktivitas perdagangan tatkala terjadi sengketa menyangkut bisnis mereka, sangat kuatir terhadap kondisi badan

---

<sup>117</sup> H. Priyatna Abdulrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska & BANI, 2002, hlm.12.

<sup>118</sup> H. Eman Suparman, *Arbitrase dan Dilema Penegakan Keadilan*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska, 2012, hlm. 116

peradilan yang dianggap telah carut marut semacam itu. Dilatarbelakangi oleh kondisi semacam itulah, muncul keinginan dari komunitas bisnis khususnya untuk kemudian berpaling dan memilih model lain dalam penyelesaian sengketa. Meskipun bentuk penyelesaian yang dipilih itu tergolong masih serumpun dengan mekanisme pada badan peradilan, namun forum lain yang dipilih itu dianggap dapat memberikan alternatif serta ruang kebebasan kepada pihak-pihak dalam menentukan penyelesaian sengketa bisnis mereka.<sup>119</sup>

Salah satu solusi terhadap beragamnya permasalahan yang terkait perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan No. 1/POJK.07/2014 yang pada substansinya merupakan peraturan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Peraturan tersebut diharapkan mampu memberikan keadilan bagi semua pihak dalam penyelesaian sengketanya. Berbicara masalah keadilan tidak hanya sangat sukar melainkan juga sangat luas karena keadilan sangat beragam maknanya.

Adil adalah salah satu sifat yang harus dimiliki oleh manusia dalam rangka menegakkan kebenaran kepada siapa pun tanpa kecuali, walaupun akan merugikan dirinya sendiri. Secara terminologis adali berarti “mempersamakan sesuatu dengan yang lain, baik dari segi nilai maupun dari segi ukuran, sehingga sesuatu itu menjadi tidak berat sebelah dan tidak berbeda satu sama lain. Pada sisi lain, **John Rawls**, di dalam *A Theory of Justice*, mengonsepsikan keadilan sebagai *fairness*, yang mengandung asas-asas, “bahwa orang-orang yang merdeka dan rasional yang berkehendak untuk mengembangkan kepentingan-kepentingan

---

<sup>119</sup> *Ibid*, hlm. 117.

hendaknya memperoleh suatu kedudukan yang sama pada saat akan memulainya dan itu merupakan syarat yang fundamental bagi mereka untuk memasuki perhimpunan yang mereka kehendaki.<sup>120</sup>

Suatu teori keadilan yang memadai harus dibentuk dengan *pendekatan kontrak* dalam hal ini prinsip-prinsip keadilan yang dipilih sebagai pegangan bersama sungguh-sungguh merupakan hasil kesepakatan bersama dan semua person yang bebas, rasional, dan sederajat. Hanya melalui pendekatan kontrak itulah sebuah teori keadilan mampu menjamin pelaksanaan hak dan sekaligus mendistribusikan kewajiban secara adil bagi semua orang.<sup>121</sup>

Pada prinsipnya kebebasan berkontrak berpangkal pada kedudukan kedua belah pihak yang sama kuatnya, memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang sama, sehingga masing-masing pihak berkedudukan sebagai mitra kontrak. Kenyataannya tidaklah begitu, dalam kesepakatan para pihak, terutama pihak yang berada dalam posisi ekonomis kuat berusaha untuk merebut dominasi atas pihak lainnya dan saling berhadapan. Pihak yang posisinya lebih kuat dapat memaksakan keinginannya terhadap pihak lain demi keuntungannya sendiri, sehingga melahirkan isi dan syarat kontrak yang berat sebelah atau tidak adil. Padahal, keadilan dalam membuat kesepakatan lebih termanifestasikan apabila pertukaran kepentingan para pihak terdistribusi sesuai dengan hak dan kewajibannya secara proporsional.

Penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan akan menghasilkan kesepakatan-kesepakatan bagi semua pihak. Sebagaimana diketahui bahwa

---

<sup>120</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Alumni, 1986, hlm. 51

<sup>121</sup> H. Eman Suparman, *Arbitrase dan.... Op. Cit.*, hlm. 61

kesepakatan yang dibuat tersebut harus adil dan seimbang. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa kesepakatan tersebut terdapat nuansa penyalahgunaan keadaan. Di samping itu, komunikasi psikologi merupakan salah satu dimensi yang krusial dalam penerapan alternatif penyelesaian sengketa. Mediator, adjudikator, maupun arbiter pastinya telah memiliki pengetahuan dasar mengenai psikologi, karena hal tersebut merupakan modal dasar dalam memahami karakter kejiwaan para pihak sehingga dapat menempatkan dirinya sebagai penengah yang mengerti benar kebutuhan para pihak. Mediator, adjudikator, dan arbiter dituntut untuk tidak hanya mengetahui masalah-masalah yang dihadapi para pihak, tetapi juga menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan para pihak.

Komunikasi yang efektif dalam penyelesaian sengketa dibangun dari hubungan interpersonal yang baik. Beberapa determinan yang berpengaruh terhadap tumbuhnya hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal, sebagai berikut:<sup>122</sup>

1. Faktor kepercayaan (*trust*)

Faktor kepercayaan merupakan faktor yang paling penting yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Sejak tahapan awal dimulainya suatu komunikasi interpersonal, sikap percaya menentukan efektifitas komunikasi. Konsep demikian sangat sejalan dengan penerapan mediasi, karena kepercayaan para pihak terhadap mediator yang terbangun sejak awal menjadi hal yang positif dalam menentukan efektifitasnya.

---

<sup>122</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007, dalam M. Natsir, *Mediasi di Pengadilan dalam Perspektif Psikologi Komunikasi*, [http://pa-banjarbaru.pta-banjarmasin.go.id/index.php?content=mod\\_artikel&id=18](http://pa-banjarbaru.pta-banjarmasin.go.id/index.php?content=mod_artikel&id=18) akses data 07 Maret 2015 pukul 17.00 WIB.



2. Empati (*empathy*)

Dalam proses penyelesaian sengketa alternatif, empati ini penting, terutama dalam membangun kedekatan emosional antara mediator, adjudikator, ataupun arbiter dengan para pihak.

3. Kejujuran

Kejujuran merupakan determinan ketiga yang berpengaruh terhadap terbangunnya hubungan interpersonal dalam komunikasi. Sikap jujur dan terbuka, apa adanya, serta tidak menampakkan kesan yang manipulatif memungkinkan orang lain dapat menaruh harapan dan kepercayaan kepadanya.

4. Sikap suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Komunikasi yang defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif) dan faktor situasional. Sikap suportif ditunjukkan dengan spontanitas, empati, persamaan, dan profesionalisme.

Konsumen atau masyarakat yang memiliki sengketa dengan lembaga jasa keuangan yang memilih penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa pada akhirnya akan berhadapan dengan lembaga jasa keuangan yang bersangkutan. Mediator, adjudikator, dan arbiter berasal dari lembaga jasa keuangan itu sendiri yang berakibat pada tidak seimbangannya kedudukan antara pelaku usaha jasa keuangan. Hal tersebut disebabkan karena adanya benturan kepentingan antara pihak penengah dalam hal ini mediator, adjudikator, atau arbiter

yang diketahui berasal dari asosiasi pelaku usaha sektor jasa keuangan dengan lembaga jasa keuangan itu sendiri.

Apabila dikaitkan dengan teori-teori konflik klasik seperti yang dirumuskan oleh **Karl Marx** mengakui persoalan struktural ini sebagai sebab utama terjadinya konflik. Meski menitikberatkan pada pembagian kelas ekonomi, **Marx** menunjukkan bahwa kelas ekonomi yang didominasi kelas borjuis selalu menindas kelas proletar. Demikian pula **Weber** yang merumuskan *prestige* dan status sebagai akar konflik menganggap ada faktor struktural, terutama politik, yang bermain dalam suatu konflik.

**Wallace** dan **Wolf** juga mengurai tiga prinsip utama dalam teori konflik **Marx**.<sup>123</sup>

1. Pertama, manusia secara alamiah memiliki kepentingan kelompok. Jika seseorang bertindak tidak di atas kepentingan alamiah tersebut, berarti mereka telah dicurangi dari kepentingan yang sebenarnya (*true interest*).
2. Kedua, konflik dalam sejarah dan masyarakat kontemporer adalah akibat benturan kepentingan antar-kelompok sosial.
3. Ketiga, Marx melihat keterkaitan ideologi kepentingan. Bagi **Marx** gagasan dari suatu jaman adalah refleksi dari kepentingan "*rulling class*".

Teori konflik kontemporer mengasumsikan bahwa masyarakat selalu dalam kondisi bertentangan, pertikaian, dan perubahan yang dikarenakan perebutan sumber daya langka dengan menggunakan nilai-nilai ide sebagai alat untuk meraihnya. Dalam pandangan klasik, konflik muncul karena adanya pertentangan

---

<sup>123</sup> Wallace, R.A. dan Wolf, A., *Contemporary Sociological Theory: Continuing the Classical Tradition*, Englewood: Prentice Hall, 1980.

kepentingan dua pihak yang berada pada pusat konflik, dimana mereka memiliki posisi dan kekuatan yang sepadan. Dua pihak itu memiliki kepentingan dan isu yang berbenturan.

Otoritas Jasa Keuangan seharusnya berdiri sebagai penengah ketika terjadi sengketa konsumen lembaga jasa keuangan. Peran yang hanya membuat aturan kemudian melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan tersebut dirasa kurang untuk dapat memberikan perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 memiliki peran yang cukup baik, yaitu dapat memberikan pelayanan penyelesaian sengketa. Namun setelah adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 01/POJK.07/2014 peran tersebut sudah tidak ada lagi. Hal tersebut berdampak pada perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

## **2. Permasalahan Pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan diwajibkan mengatur sendiri layanan penyelesaian sengketanya. Mulai dari prosedur penyelesaian sengketa, biaya, jangka waktu penyelesaian, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter serta kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter. Pengaturan secara sepihak tanpa adanya peran konsumen dan masyarakat dalam pembentukan mekanisme penyelesaian yang diatur oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut berdampak pada tidak adanya jaminan konsumen akan terlindungi. Peraturan yang

dibuat pun dapat berbelit-belit atau bahkan ketentuan-ketentuan lainnya dibuat lebih menguntungkan bagi pihak lembaga jasa keuangan yang bersengketa.

**a. Kompleksitas Lembaga Jasa Keuangan**

Lembaga jasa keuangan yang ada di Indonesia sangat beragam jenis dan kegiatannya. Mulai dari kegiatan perbankan, pasar modal, perasuransian, pegadaian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, serta lembaga jasa keuangan lainnya. Di tambah lagi dari setiap kegiatan lembaga jasa keuangan tersebut memiliki beragam bentuk dan jenis usahanya. Misalnya dari lembaga pembiayaan yang jenis kegiatan usahanya sangat beragam seperti perusahaan pembiayaan, perusahaan modal ventura, perusahaan pembiayaan infrastruktur, usaha kartu kredit dan lain sebagainya. Masing-masing lembaga jasa keuangan tersebut kemudian dihimpun oleh asosiasinya. Salah satu fungsi asosiasi tersebut sebagai wadah utama untuk bertukar pikiran dan informasi, dan mengolah bahan-bahan keterangan yang berhubungan dengan masalah-masalah mengenai lembaga jasa keuangan dalam arti seluas-luasnya.

Salah satu contoh asosiasi lembaga jasa keuangan yaitu Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI). Anggota yang terhimpun dalam asosiasi tersebut yaitu antara lain AB Sinar Mas Multifinance, Adira Dinamika Multifinance, Andalan Finance Indonesia, Anugerah Buana Central Multifinance, AEON Credit Service Indonesia, Arjuna Finance, Artha Prima Finance, Bentara Sinergies Finance, dan masih banyak lagi perusahaan pembiayaan lainnya. Perusahaan pembiayaan tersebut menjalankan kegiatan usahanya dengan beragam tipe, mulai

dari sewa guna usaha (*leasing*), anjak piutang (*factoring*), kartu kredit, dan pembiayaan konsumen (*consumer finance*). Belum lagi produk yang diusahakan yaitu misalkan pengadaan mobil, motor, alat-alat berat, barang-barang elektronik, dan lain-lain. Hal ini masih sebagian kecil gambaran tentang perusahaan pembiayaan. Lembaga jasa keuangan lain pun demikian yaitu memiliki beragam jenis dan bentuk kegiatan usahanya.

Beragamnya jenis kegiatan usaha pada sektor jasa keuangan tidak akan terlepas dengan beragamnya pula jenis sengketa konsumen yang akan muncul. Otoritas Jasa Keuangan kemudian mengamanatkan kepada setiap asosiasi lembaga jasa keuangan untuk membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai solusi untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen yang muncul pada lembaga jasa keuangan. Permasalahannya yaitu bahwa dengan kompleksnya jenis kegiatan usaha pada setiap lembaga jasa keuangan akan sulit untuk diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pengaturan lembaga tersebut diatur secara umum. Pihak yang menyelesaikan seperti mediator, adjudikator, dan arbiter yang ada dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa pemahamannya akan umum pula.

#### **b. Pembiayaan Penyelesaian Sengketa**

Pada tanggal 14 Februari 2014 lalu, terbit Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan yang ditujukan kepada seluruh pelaku usaha jasa keuangan. Materi yang dimuat dalam surat edaran tersebut yaitu mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan. Salah satu

perintah Otoritas Jasa Keuangan yang ada dalam surat edaran itu menyatakan bahwa pelaku usaha jasa keuangan dilarang memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan. Padahal diketahui bersama bahwa mediator, adjudikator, maupun arbiter merupakan profesi yang keahliannya dihargai. Apabila pembiayaan terhadap dihadapkannya mediator, adjudikator, atau arbiter berasal dari pelaku jasa keuangan itu sendiri akan sangat berpotensi menimbulkan konflik kepentingan dalam penyelesaian sengketa konsumennya. Seharusnya mediator, adjudikator, serta arbiter yang ditunjuk betul-betul berasal dari pihak luar yang memang telah diakui profesionalitasnya dan pembiayaannya ditanggung oleh pihak konsumen maupun pihak lembaga jasa keuangan.

**c. Eksekusi Putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Permasalahan lain yang ada dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 yaitu terkait dengan masalah eksekusi putusan. Putusan tersebut berupa kesepakatan antara pelaku usaha lembaga jasa keuangan dengan konsumennya mengingat proses awalnya berupa mediasi. Adapun adjudikasi dan arbitrase memang bentuknya berupa keputusan arbiternya. Pengaturan eksekusi yang diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut tidak diatur secara jelas. Meskipun dalam peraturan tersebut mengamanatkan agar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang prosedur dan jangka waktu penyelesaian sengketa.

Berbeda halnya dengan eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan putusan

yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dimintakan penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Eksekusi atau pelaksanaan sudah mengandung arti bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau menaati putusan itu secara sukarela, sehingga putusan harus dipaksakan kepadanya dengan bantuan kekuatan hukum. Penetapan eksekusi diatur juga dalam Pasal 7 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

**d. Keanggotaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Pasal 2 ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pengaturan yang demikian telah mengunci konsumen agar penyelesaian sengketa secara alternatif diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Di dalam lembaga tersebut terdapat konflik kepentingan antara pelaku usaha jasa keuangan dengan mediator, adjudikator, maupun arbiter. Hal tersebut akan berdampak pada tidak seimbangannya antara posisi konsumen dengan lembaga jasa keuangan yang pada akhirnya akan terjadi ketidakadilan dalam kesepakatan penyelesaian sengketa.

Pasal 3 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 mewajibkan kepada setiap lembaga jasa keuangan untuk menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Artinya, dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut terdiri dari lembaga-lembaga jasa keuangan itu

sendiri dan tidak ada unsur lain seperti masyarakat maupun pemerintah. Berbeda halnya dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 49 ayat (3) dan ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari tiga unsur, yaitu:

- 1) Unsur pemerintahan (3 orang - 5 orang);
- 2) Unsur konsumen (3 orang - 5 orang);
- 3) Unsur pelaku usaha (3 orang - 5 orang).

Apabila melihat perbedaan unsur-unsur yang ada di dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka perlindungan konsumen lebih terlihat dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 untuk sementara waktu jika belum terbentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang bersangkutan, konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitas penyelesaian sengketa secara tertulis kepada Otoritas Jasa Keuangan. Namun, hingga saat ini Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa masih belum terbentuk di daerah-daerah. Padahal, batas waktu pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut paling lambat tanggal 31 Desember 2015. Di Kota Yogyakarta misalnya, Otoritas Jasa Keuangan bahkan masih ada pejabatnya yang belum tahu tentang adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014. Oleh karena itu, konsumen lembaga jasa keuangan yang dirugikan dan ingin menuntut



haknya harus mengajukan permohonan fasilitas penyelesaian sengketa secara tertulis kepada Otoritas Jasa Keuangan ditujukan kepada Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan, Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan terdapat beberapa potensi masalah yang timbul. Permasalahan yang ada kaitannya dengan independensi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Selain itu, pengaturan terkait dengan eksekusi putusan dirasa kurang memadai yang pada akhirnya berdampak pada perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Otoritas Jasa Keuangan merupakan suatu lembaga dengan kewenangan besar “*powerfull*” yang dapat menetapkan peraturan dan keputusan sehingga berfungsi sebagai *self regulatory body* dalam penyelenggaraan jasa keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan belum secara tegas memperkuat peran Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa. Bahkan melalui penerbitan peraturan ini, Otoritas Jasa Keuangan tidak melaksanakan amanah Pasal 29 huruf c Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Dengan demikian perlindungan konsumen sektor jasa keuangan tidak tepat apabila penyelesaian sengketanya dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
2. Potensi permasalahan yang muncul dalam penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu tidak adanya keterwakilan dari pihak konsumen dalam lembaga tersebut yang berakibat pada lemahnya posisi konsumen dalam hasil keputusan penyelesaian sengketa. Benturan kepentingan sangat rentan terjadi dikarenakan pihak yang menjadi mediator, adjudikator ataupun arbiternya berasal dari lembaga keuangan itu sendiri.

## **B. Saran**

1. Peran yang begitu besar yang dimiliki Otoritas Jasa Keuangan diharapkan mampu membuat aturan yang baik, sehingga memberikan keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan seharusnya berdiri sebagai penengah ketika terjadi sengketa konsumen lembaga jasa keuangan. Oleh karena Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan tidak tepat dalam pengaturan penyelesaian secara alternatif penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan, maka peraturan tersebut perlu ditinjau ulang atau bahkan diganti oleh peraturan yang baru yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
2. Ketimpangan kedudukan antara pelaku usaha lembaga jasa keuangan perlu untuk ditinjau ulang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 01/POJK.07/2014 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Perlindungan konsumen yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan haruslah sejalan dengan mekanisme perlindungan konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Otoritas Jasa Keuangan seharusnya menjadi lembaga utama perlindungan konsumen untuk jasa keuangan. Berdasarkan hubungan yang komplementer, implementasi kedua undang-undang ini menggunakan norma atau ketentuan yang lebih menguntungkan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

- A. Garner, Bryan. *Black's Law Dictionary*, St. Paul, Minnesota.
- Abdulrasyid, H. Priyatna, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska & BANI, 2002.
- Ali, Ahmad. *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Jakarta: Gunung Agung, 2012.
- Asmin, Werhan. *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, hlm.1 sebagaimana dikutip Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1, Yogyakarta: Citra Media, 2006.
- Bagir Manan, *Hukum Positif Indonesia*, Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Budisantoso, Totok dan Nuritmo. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Collin, Peter. *Business English Dictionary*, London: Linguaphone Institute Limited.
- Garner, Bryan A. *Black's Law Dictionary*, London: Linguaphone Institute Limited, 2004, Eight Edition.
- Harahap, M. Yahya. *Beberapa Tinjauan tentang Permasalahan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997.
- Hornby, A.S. Gen. Ed., *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, (Ox-ford : Oxford University Press, 1987.
- Huijbers, Theo. *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Yogyakarta: Kanisius , 1982.
- Keraf, A. Sonny. *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*, Yogyakarta: Kanisius, 1998.
- Khairandy, Ridwan. et. Al., *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, hlm. 274 sebagaimana dikutip Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1, Yogyakarta: Citra Media, 2006.

- M. Echols, Jhon dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1995.
- Margono, Suyud. *APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Anggota IKAPI, 2000.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir dan Rilda Murniati, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.
- Musselman, Vernon A. dan Jhon H. Jackson, *Introduction to Modern Business*, diterjemahkan Kusma Wiriadisastra, Jakarta: Erlangga, 1992.
- Nasution, Bismar. *Mengkaji Ulang Hukum Sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi*, Universitas Sumatera Utara, 2004.
- Natasya Sirait, Ningrum. *Asosiasi dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Medan: Pustaka Bangsa Press, 2003.
- Oughton, David dan John Lowry, *Textbook on Consumer Law*, London: Blackstone Press Limited, 1997.
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1976.
- R. Latumaerissa, Julius. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2012
- R.A. Wallace dan Wolf, A., *Contemporary Sociological Theory: Continuing the Classical Tradition*, Englewood: Prentice Hall, 1980.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*, Bandung: Alumni, 1986.
- Rajagukguk, Erman. *Agenda Pembaruan Hukum Ekonomi di Indonesia Menyongsong Abad XXI*.
- Rasjidi, Lili dan I.B. Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993.
- Rawls, John. *Teori Keadilan: Dasar-Dasar Filsafat Politik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara*.

- Saefullah, H.E. *Tanggung Jawab Produsen terhadap Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Produk dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas*, dalam M. Nasril, *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Produk Cacat Kaitannya dengan Tanggung Jawab Produsen*, Tesis, Universitas Sumatera Utara, 2009.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010.
- Sidahrta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 2004.
- Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Grafika, 1996.
- Sumarni, Murti dan Jhon Suprihantom *Pengantar Bisnis, Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*, Yogyakarta: Liberty, 1987.
- Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Suparman, H. Eman. *Arbitrase dan Dilema Penegakan Keadilan*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska, 2012,
- Sutiyoso, Bambang. *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1, Yogyakarta: Citra Media, 2006.
- Usman, Rachmadi. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Whitecross Paton, George. *A Text-Book of Jurisprudence*, edisi kedua, London: Oxford University Press, 1951.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2003.
- Wulan Sari Dewi, Putri. *Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Tesis, Universitas Diponegoro, 2009.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal

Undang-Undang No. 40 Tahun 2012 tentang Perasuransian

Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun

Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Presiden No. 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan

Peraturan Presiden No. 19 Tahun 2005 tentang Pembiayaan Sekunder Perumahan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

## **C. Jurnal/ Artikel**

Harianto, Dedi. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Periklanan yang Menyesatkan*, Disertasi, Universitas Sumatera Utara, 2007.

Lestari, Hesty D. *Otoritas Jasa Keuangan: Sistem Baru dalam Pengaturan dan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 12 No. 3 September 2012, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Moloney, Niamh. *Regulation of the Market and Intermediaries: Global Comparison and Contrast - What Is Best Practice?*, Maquarie Journal Business Law, Vol 5, 2008.

Pane, Erita. *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*, dalam Jurnal Pranata Hukum Vol. 2 No. 1, 2007.

Rahardjo, Satjipto. *Transformasi Nilai-nilai dalam Penemuan dan Pembentukan Hukum Nasional*, disampaikan pada seminar Proses Pembangunan Hukum dalam PJP II, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta, 12-14 Juni 1995.

Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Negara Hukum Vol. 4, No. 2 November 2013.

Sapto Nugroho, Setio *Harmonisasi Peraturan Perundang-undangan*, Jakarta: 2009, Biro Peraturan Perundang-undangan Bidang Perekonomian Sekretariat Negara.

Soemali, *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK*, Disampaikan dalam seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 5 Mei 2010.

Widodo K., Sri Wahyu. *Implikasi Hukum Penerbitan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 terhadap Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen oleh Industri Jasa Keuangan di Indonesia*, Materi Presentasi Seminar, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Pasca Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013, Jakarta, 21 November 2013

#### **D. Internet/ Sumber Lain**

Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007, dalam M. Natsir, *Mediasi di Pengadilan dalam Perspektif Psikologi Komunikasi*, [http://pa-banjarbaru.pta-banjarmasin.go.id/index.php?content=mod\\_artikel&id=18](http://pa-banjarbaru.pta-banjarmasin.go.id/index.php?content=mod_artikel&id=18) akses data 07 Maret 2015 pukul 17.00 WIB

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)





OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR 1/POJK.07/2014

TENTANG

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa rangkaian perlindungan Konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan Pengaduan hingga fasilitasi penyelesaian Pengaduan;
- b. bahwa dalam penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan;
- c. bahwa untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mampu menyelesaikan Sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

2. Undang-Undang ...

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5431);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, yang dimaksud dengan:

1. Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
3. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah kumpulan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh OJK.
4. Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

5. Perbankan ...

5. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan syariah sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan dan undang-undang mengenai perbankan syariah.
6. Pasar Modal adalah kegiatan yang bersangkutan dengan Penawaran Umum dan perdagangan Efek, Perusahaan Publik yang berkaitan dengan Efek yang diterbitkannya, serta lembaga dan profesi yang berkaitan dengan Efek sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai pasar modal.
7. Perasuransian adalah usaha perasuransian yang bergerak di sektor usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang, usaha reasuransi, dan usaha penunjang usaha asuransi yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi dan jasa aktuarial, sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai usaha perasuransian.
8. Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai dana pensiun.
9. Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga pembiayaan.
10. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya adalah pergadaian, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, meliputi penyelenggara program jaminan sosial, pensiun, dan kesejahteraan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-

undangan ...

undangan mengenai pergadaian, penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, serta lembaga jasa keuangan lain yang dinyatakan diawasi oleh OJK berdasarkan peraturan perundang-undangan.

11. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
12. Pengaduan adalah penyampaian ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan.
13. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan.

## BAB II

### PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH LEMBAGA JASA KEUANGAN

#### Pasal 2

- (1) Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian Sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

(3) Penyelesaian ...

- (3) Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK.
- (5) Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (4) bersifat rahasia.

### Pasal 3

- (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.

### BAB III

#### DAFTAR LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

### Pasal 4

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

- a. mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa:
  - 1) mediasi;
  - 2) ajudikasi; dan
  - 3) arbitrase.
- b. mempunyai peraturan yang meliputi:
  - 1) layanan penyelesaian Sengketa;
  - 2) prosedur penyelesaian Sengketa;

3) biaya ...

- 3) biaya penyelesaian Sengketa;
  - 4) jangka waktu penyelesaian Sengketa;
  - 5) ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
  - 6) kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter;
- c. menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya;
  - d. mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa; dan
  - e. didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.

#### BAB IV

#### PRINSIP LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

##### Bagian Kesatu

##### Prinsip Aksesibilitas

##### Pasal 5

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki skema layanan penyelesaian Sengketa yang mudah diakses oleh Konsumen.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa yang dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.

##### Bagian Kedua

##### Prinsip Independensi

##### Pasal 6

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.

(2) Lembaga ...

- (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.

### Bagian Ketiga

#### Prinsip Keadilan

##### Pasal 7

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki 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.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian Sengketa dari Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan.

### Bagian Keempat

#### Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

##### Pasal 8

- (1) Peraturan penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa.

(2) Lembaga ...

- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengenakan biaya murah kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa.
- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengawasi pelaksanaan putusan.

## BAB V

### PELAPORAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

#### Pasal 9

- (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 ...



- f. jenis layanan dan/atau produk yang menjadi Sengketa; dan
- g. jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.

## BAB VI

### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 10

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pergadaian wajib dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2015.

#### Pasal 11

- (1) Dalam hal Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) belum terbentuk, maka Konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian Sengketa kepada OJK.
- (2) Fasilitasi Sengketa oleh OJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan OJK yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

## BAB VII

### SANKSI

#### Pasal 12

- (1) Lembaga Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan OJK ini dikenakan sanksi administratif antara lain:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
  - c. pembatasan kegiatan usaha;
  - d. pembekuan kegiatan usaha; dan/atau
  - e. pencabutan izin kegiatan usaha.

(2) Sanksi ...

- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, atau huruf e dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (3) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, atau huruf e.
- (4) Besaran sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan OJK berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan.
- (5) OJK dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat.

## BAB VIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 13

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta  
Pada tanggal 16 Januari 2014  
KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN,

Ttd.

MULIAMAN D. HADAD

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 23 Januari 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

AMIR SYAMSUDIN

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 12

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Bantuan Hukum  
Direktorat Hukum,

Mufli Asmawidjaja

PENJELASAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR 1/POJK.07/2014  
TENTANG  
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

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.

Perlindungan Konsumen merupakan rangkaian kebijakan dan pelaksanaan kegiatan yang mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan serta fasilitasi penyelesaian Sengketa bagi Konsumen sektor jasa keuangan dan masyarakat pengguna jasa keuangan.

Mekanisme penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian Sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).

Penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan dilakukan berdasarkan azas musyawarah untuk mencapai mufakat. Dalam penyelesaian Pengaduan tidak selalu tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan. Dalam rangka melindungi Konsumen, diperlukan adanya suatu mekanisme penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan di eksternal Lembaga Jasa Keuangan melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan.

Penyelesaian ...

Penyelesaian Sengketa melalui lembaga di luar peradilan dapat dilakukan oleh 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 yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian Sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis Sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan.

Memperhatikan hal-hal tersebut di atas, OJK menerbitkan peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam melakukan fungsinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memenuhi beberapa prinsip yaitu aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas.

Agar Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan memperoleh tempat penyelesaian Sengketa yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut di atas, OJK menetapkan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Dalam rangka menerapkan prinsip aksesibilitas, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa alternatif. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat independen dalam artian tidak memiliki ketergantungan kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu. Mediator, adjudikator, dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat adil dalam

menjalankan ...

menjalankan tugasnya, yaitu mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator demi tercapainya kesepakatan penyelesaian dan kewajiban bagi adjudikator dan arbiter untuk memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.

Pemenuhan prinsip efisiensi dan efektifitas dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui penentuan jangka waktu penyelesaian Sengketa, jangka waktu pelaksanaan putusan, dan pengenaan biaya murah dalam penyelesaian Sengketa.

Dengan tersedianya mekanisme penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menerapkan prinsip-prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas, rangkaian sistem perlindungan Konsumen akan meningkatkan kepercayaan Konsumen kepada Lembaga Jasa Keuangan dan membawa dampak positif bagi perkembangan industri jasa keuangan dalam mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Ayat (1)

Cukup jelas.

#### Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Ayat (3)

Cukup jelas.

#### Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Ayat (5)

Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa bersifat rahasia adalah bersifat tertutup dan putusannya tidak diumumkan.

Pasal 3 ...

### Pasal 3

#### Ayat (1)

Cukup jelas.

#### Ayat (2)

Contoh Lembaga Jasa Keuangan yang melakukan kegiatan lintas sektor jasa keuangan adalah sebagai berikut:

PT Bank XYZ Tbk melakukan kegiatan usaha utama sebagai bank umum yang telah melakukan penawaran umum, juga menjadi agen penjual asuransi, menjadi bank kustodian, serta bertindak sebagai agen penjual efek reksa dana, sehingga PT XYZ Tbk melakukan kegiatan lintas sektor jasa keuangan yaitu di sektor Perbankan, Perasuransian, dan Pasar Modal. PT XYZ Tbk tersebut hanya wajib menjadi anggota pada 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu sektor Perbankan.

#### Ayat (3)

Putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengikat Lembaga Jasa Keuangan. Yang dimaksud dengan “putusan” termasuk akta kesepakatan mediasi.

### Pasal 4

#### Huruf a

- 1) Yang dimaksud dengan “mediasi” adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
- 2) Yang dimaksud dengan “ajudikasi” adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas Sengketa yang timbul diantara pihak dimaksud.

Putusan ajudikasi mengikat kepada Lembaga Jasa Keuangan. Apabila Konsumen menyetujui putusan ajudikasi meskipun Lembaga Jasa Keuangan tidak

menyetujuinya ...

menyetujuinya, maka Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan adjudikasi. Sebaliknya apabila Konsumen tidak menyetujui putusan adjudikasi walaupun Lembaga Jasa Keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan.

- 3) Yang dimaksud dengan “arbitrase” adalah cara penyelesaian suatu Sengketa perdata di luar peradilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “sumber daya” meliputi antara lain sumber daya manusia (mediator, adjudikator, arbiter, pengelola administrasi dan lain-lain), sarana dan prasarana.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*” antara lain Bursa Efek, Lembaga Kliring dan Penjaminan, dan Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian.

Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “mudah diakses” antara lain Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan sarana yang memudahkan Konsumen untuk mengetahui jenis layanan penyelesaian Sengketa.

Ayat (2)

Contoh pengembangan strategi komunikasi untuk meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa antara lain melalui *website* Lembaga

Alternatif ...

Alternatif Penyelesaian Sengketa atau dalam brosur yang disediakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Ayat (3)

Dalam menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak harus memiliki kantor di setiap wilayah Indonesia, namun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat menyediakan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi antara lain alat *teleconference* dan/atau *video conference*.

Pasal 6

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “organ pengawas” antara lain dewan penasihat atau dewan pengawas yang tugasnya melakukan pengawasan terhadap kegiatan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “hak veto” antara lain hak untuk mengganti pengurus atau mengubah peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

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.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “sumber daya” antara lain sumber daya manusia, sarana, dan prasarana.

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b ...



Huruf b

Dalam hal ajudikator atau arbiter memiliki informasi dari pihak di luar para pihak yang bersengketa, dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan putusan, maka ajudikator atau arbiter harus menyampaikan informasi dimaksud kepada para pihak.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “jangka waktu” adalah jangka waktu penyelesaian sengketa pada tahap mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh ketentuan untuk memastikan bahwa anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah ketentuan mengenai jangka waktu pelaksanaan putusan dimaksud.

Yang dimaksud dengan “putusan” termasuk akta kesepakatan mediasi.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan

kepada ...

kepada Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen,  
Direktorat Pembelaan Hukum Perlindungan Konsumen OJK  
dengan alamat:

Gedung Radius Prawiro Lantai 2  
Komplek Perkantoran Bank Indonesia  
Jalan M.H. Thamrin Nomor 2  
Jakarta Pusat 10350

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Contoh pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor Perbankan dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor Perbankan, misalnya Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Asosiasi Bank Asing Indonesia.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.