



Doktrina: Journal of Law

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/doktrina>

Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Pasca Keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Settlement Of Duty Banking Through The Posted Mediation Ater The Constitution Number 21 Year 2011 Of The Authority Of Financial Services

Rudy Haposan Siahaan*

Fakultas Hukum, Prodi Kenotariatan, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

*Corresponding Email: rudyhapo@gmail.com

Abstrak

Penyelesaian sengketa perbankan wajib diselesaikan lebih dahulu oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (Devisi Pengaduan Konsumen yang wajib dimiliki oleh setiap Pelaku Jasa Keuangan termasuk Bank) dan apabila tidak tercapai kata sepakat maka dapat di selesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak hanya mediasi tetapi juga ada adjudikasi dan arbitrase yang wajib dibentuk oleh Asosiasi Perbankan. Hasil penelitian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sektor perbankan juga harus memiliki penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Mekanisme penyelesaian sengketa berupa mediasi menerapkan prinsip-prinsip aksesibilitas, idenpendensi, keadilan, dan afisiensi dan efektifitas, rangkai sistem perlindungan nasabah akan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada Bank dan membawa dampak positif bagi perkembangan industri perbankan dalam mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berlanjut dan stabil. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. dilakukan melalui LAPSPI sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan yang terdaftar dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK.

Kata Kunci: Perbankan, Mediasi, OJK

Abstract

The settlement of banking disputes shall be settled prior to the Financial Services Business Actors (Consumer Complaint Division which must be owned by every Financial Service Actors including the Bank) and if no agreement is reached then it can be resolved through the Alternative Dispute Settlement Institution not only mediation but also any adjudication and arbitration which must be established by the Banking Association. The results of the Alternative Dispute Resolution Institution of the banking sector should also have dispute resolution in the form of mediation, adjudication, and arbitration. The dispute settlement mechanism in the form of mediation applies the principles of accessibility, appropriateness, fairness, and affectivity and effectiveness, the collection of customer protection systems will increase customer confidence to the Bank and bring a positive impact to the development of the banking industry in realizing a sustainable and stable financial system. The settlement of non-court disputes as mandated in Article 2 POJK Number 1 / POJK.07 / 2014 on Alternative Dispute Settlement Institutions in the Financial Services Sector Shall.

Keywords: Banking, Mediation, OJK

How to Cite: Siahaan, R.H. (2018). Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Pasca Keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Doktrina: Journal of Law*. 1 (1): 16-30

PENDAHULUAN

Perbankan adalah usaha jasa yang sangat berperan dalam menunjang pembangunan suatu bangsa, dimana fungsi perbankan sebagai lembaga perantara (intermediasi) yaitu menghimpun dana dari masyarakat, dan selanjutnya menyalurkan kembali dana tersebut melalui pemberian fasilitas kepada masyarakat yang membutuhkannya. Dengan pemberian kredit berarti membantu masyarakat di dalam meningkatkan kehidupan perekonomiannya.

Selain kegiatan usaha di bidang jasa di atas bank juga melayani kegiatan-kegiatan lainnya seperti kliring, transfer uang, jual beli valuta asing, penyediaan tempat penyimpanan barang dan surat berharga (*safe deposit box*), dan lain sebagainya. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust* (lembaga yang landasannya adalah kepercayaan), *agent development* (lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi) dan *agent services* (lembaga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat).

Dalam menjalankan aktivitas kehidupan sering terjadinya persinggungan antara manusia ataupun badan hukum, baik dalam bentuk hubungan antar pribadi maupun transaksi

bisnis dapat menimbulkan reaksi. Persinggungan tersebut dapat menimbulkan reaksi positif maupun reaksi negatif, yaitu reaksi yang mengakibatkan kerugian salah satu pihak sehingga menyebabkan terjadinya sengketa.

Demikian juga halnya dalam perbankan, semakin agresifnya perbankan menawarkan sejumlah produknya, seperti kartu kredit, anjungan tunai mandiri, serta berbagai bentuk kredit dan tabungan kepada masyarakat luas, peluang terjadi perselisihan antara perbankan dan nasabahnya semakin terbuka luas.

Pengaduan masyarakat tentang ketidakpuasan terhadap pelayan perbankan juga meningkat. Hal ini bisa kita lihat banyak pengaduan mengenai ketidakpuasan nasabah perbankan yang diajukan ke meja cetak redaksi mencapai antar dua hingga tiga surat pembaca setiap harinya. Dan bahkan tak jarang kita lihat nasabah bank mengadukan keluhan atau keberatan mereka melalui jalur hukum berupa gugatan atau tuntutan melalui pengadilan.

Dalam sistem hukum konvensional penyelesaian yang di tempuh melalui jalur hukum ini jelas menimbulkan banyak hambatan karena jelas penuh birokrasi serta prosesnya panjang dan jelas mahal apalagi sudah melibatkan pengacara

dengan tarif yang tinggi. Idealnya, setiap sengketa yang timbul di sektor perbankan diselesaikan secara damai dan cepat, sehingga tidak mengganggu keseluruhan perekonomian negara. Mengenai hal ini, salah satu bentuk penyelesaian sengketa diharapkan dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa antar bank dengan nasabahnya ialah mediasi.

Pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen merupakan bagian dari enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yakni struktur perbankan yang sehat, sistem regulasi yang efektif, sistem supervisi independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur yang memadai, dan perlindungan nasabah yang kuat. Lembaga mediasi lebih menghemat biaya dan tetap menjaga reputasi perbankan. Bahkan, kehadiran lembaga ini merupakan suatu peringatan dini bagi perbankan mengenai kemungkinan ancaman resiko dan bagaimana cara penyelesaian yang baik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan dalam penulisan dan pembahasan penelitian ini adalah bersifat penelitian eksplanatoris merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan jawaban atas suatu permasalahan sosial dengan permasalahan sosial yang lainnya. Seperti suatu variable

berhubungan dengan variable lainnya atau tidak. Bisa dikatakan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hipotesis yang diketengahkan oleh peneliti.

Ciri penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Lingkungan dijadikan sebagai sumber data Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alami sebagai sumber informasi atau data. Selain itu, kajian dalam penelitian ini umumnya juga mengenai peristiwa yang sedang terjadi dalam suatu komunitas sosial tertentu. Pelaksanaan penelitian bisa dilakukan secara langsung terhadap lingkungan tempat terjadinya suatu peristiwa. Secara garis besar tahapan yang dilakukan seperti pengamatan, mencatat, menggali informasi dari sumber yang terkait peristiwa yang sedang dikaji.
2. Miliki sifat deskriptif analitik, kumpulan data yang telah diperoleh dari pengamatan di lapangan disusun oleh peneliti. Data tersebut dapat diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan analisa kejadian. Kemudian peneliti menganalisa data dengan cara menambah referensi sumber. Dan selanjutnya data tersebut dibandingkan dengan yang sebelumnya pernah ada.

3. Menekankan pada proses penelitian, data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif berhubungan dengan pertanyaan untuk menjelaskan mengenai proses, bukan pada hasil dari penelitian. Yang dimaksud pertanyaan ini lebih mengenai penjelasan keadaan yang asli mengenai kegiatan, tahapan, dan prosedur.
4. Bersifat Induktif, penelitian kualitatif dimulai dengan data lapangan atau fakta empiris. Setiap peneliti akan terjun langsung ke lapangan guna mengetahui proses penemuan yang saat itu terjadi. Hal dilakukan peneliti adalah dengan membuat catatan, mengalisis, membuat laporan dan selanjutnya membuah kesimpulan dari proses tersebut.
5. Penelitian ini bersifat Normatif-Empiris. Metode penelitian hukum normatif empiris ini pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris. Metode penelitian normatif-empiris mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mediasi

Secara umum penyelesaian sengketa (perdata), dapat dilakukan melalui berbagai cara, antara lain : Arbitrase, Negoisasi, Mediasi, Konsiliasi dan litigasi. Hal ini merupakan Alternatif Penyelesaian Sengketa atau dikenal dengan istilah *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam menyelesaikan sengketa yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Oleh karena penyelesaian sengketa melalui proses peradilan yang berbelit-belit, biaya mahal, dan waktu yang lama.

Penyelesaian sengketa dengan mediasi, pada saat ini dibatasi hanya untuk sengketa di bidang keperdataan saja. Hal ini disebabkan oleh pandangan bahwa sengketa tersebut tidak merugikan masyarakat secara umum. Di Indonesia, terdapat beberapa sengketa yang dapat diselesaikan dengan mediasi, yakni sengketa di bidang perbankan, konsumen, tenaga kerja, dan sengketa di pengadilan. Adanya alternatif penyelesaian sengketa ini diharapkan dapat menekan jumlah perkara yang semakin menumpuk di pengadilan dan dapat memberikan rasa keadilan bagi masyarakat.

Terjadinya sengketa para pihak, memberikan pilihan kepada masing-masing pihak untuk memilih cara yang akan digunakan untuk memecahkan masalah tersebut. Masing-masing pihak dapat memilih melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

Pada umumnya, penyelesaian sengketa melalui pengadilan ditempuh berdasarkan inisiatif dari salah satu pihak. Sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan hanya dapat ditempuh oleh para pihak berdasarkan kesepakatan para pihak, dengan kata lain ada itikad baik dari masing-masing pihak.

Mediasi adalah suatu proses di mana seorang yang netral berusaha membantu pihak-pihak yang bersengketa menyelesaikan persengketaannya sendiri. Menurut Michael Noone, mediasi adalah *"The common sense idea that the intervention, by invitation of the parties, of an experienced, independent and trusted person can be expected to help the parties settle their quarrel by negotiating in collaborative rather than adversarial way"*

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan perantaraan dengan pihak ketiga, yakni pihak yang memberikan masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka.

Berbeda dengan arbitrase, keputusan dari arbiter atau majelis arbitrase harus ditaati para pihak, layaknya putusan pengadilan. Sedangkan pada mediasi, tidak terdapat kewajiban dari masing-masing pihak untuk mentaati apa yang disarankan oleh mediator.

Dalam Mediasi para pihak mampu mengontrol hasilnya. Dan di Indonesia mediasi telah di kenal luas, namun kurang berkembang.

Adapun syarat agar mediasi berhasil adalah :

1. Para pihak memiliki keinginan untuk menyelesaikan perkara.
2. Para pihak ingin melanjutkan bisnis.
3. Kesadaran bahwa litigasi memakan waktu yang lama, mahal dan publikasi yang merugikan.
4. Mediator yang baik, dapat memperlancar komunikasi kedua belah pihak, adil dan memiliki keahlian dalam kasus yang diselesaikan.

Dasar hukum mediasi di Indonesia yaitu:

1. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
2. Pasal 130 HIR/154 r.BG
3. KUH Perdata pasal 1851.
4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008

Intisari dari semua ketentuan tersebut di atas adalah agar penyelesaian sengketa lebih mengedepankan unsur perdamaian dari para pihak daripada dengan upaya litigasi.

Pengertian mediasi sesuai dengan PERMA nomor 01 Tahun 2008, dalam Pasal 1 ayat 7 menyebutkan Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan di bantu oleh mediator. Sedangkan yang dimaksud Mediator dalam ayat 6 adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna

mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutuskan atau memaksakan sebuah penyelesaian.

Beberapa keunggulan Mediasi adalah :

1. Kesepakatan para pihak (*voluntary*)
2. Terjaganya hubungan baik (*forward looking*)
3. Terjaganya kepentingan masing-masing pihak
4. Proses yang murah, cepat dan sederhana

Oleh karena itu diadakannya mediasi bagi para pihak yang bersengketa akan membantu untuk :

1. Mengurangi hambatan dan permasalahan komunikasi antara para pihak yang terlibat.
2. Maksimalisasi eksplorasi alternatif penyelesaian masalah/konflik jangka panjang.
3. Memusatkan pada kebutuhan-kebutuhan semua pihak.
4. Membangun model penyelesaian konflik jangka panjang.

Mediasi dapat berhasil, baik jika para pihak mempunyai posisi tawar menawar yang setara dan mereka masih menghargai hubungan baik antara mereka di masa depan. Jika ada keinginan untuk menyelesaikan persoalan tanpa niat permusuhan secara lama dan mendalam, maka mediasi adalah pilihan yang tepat.

Saat ini, mediasi mulai diperkenalkan di Indonesia sebagai salah satu alternatif

penyelesaian sengketa. Mediasi dapat dilakukan di pengadilan dan di luar pengadilan, hal ini tergantung pada keinginan masing-masing pihak.

Mediasi di pengadilan sudah sejak lama dikenal. Para pihak yang mengajukan perkaranya ke pengadilan, diwajibkan untuk menempuh prosedur mediasi terlebih dahulu sebelum dilakukan pemeriksaan pokok perkara. Sedangkan mediasi di luar pengadilan kita kenal diantaranya mediasi perbankan, mediasi hubungan industrial, mediasi asuransi dan sebagainya.

Mediasi Perbankan

Dunia perbankan memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat. Peranan tersebut adalah sebagai penyimpan dan penyalur dana bagi masyarakat. Suatu bank tentunya memiliki sistem yang sudah standar terhadap pelayanan yang dilakukan terhadap nasabahnya. Namun tidak tertutup kemungkinan pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya tidak memberikan hasil yang memuaskan bagi nasabahnya sehingga sering kali nasabah merasa dirugikan. Nasabah sering kali menjadi tidak berdaya pada saat harus berhadapan dengan bank di pengadilan dan hanya bisa pasrah apabila bersengketa dengan bank.

Nasabah yang bersengketa dengan bank terkait dengan kegiatan atau transaksi

perbankan dapat diselesaikan di luar pengadilan.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, membagi nasabah bank menjadi sebagai berikut :

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan

Dari kedua defenisi mengenai nasabah bank, dapat disimpulkan bahwa nasabah penyimpan dan nasabah debitur adalah nasabah yang memiliki rekening di bank namun berdasarkan Peraturan Bank Indonesia nomor : 8/5/PBI//2006, maka nasabah bank diperluas, tidak hanya mereka yang memiliki rekening di bank namun juga mereka yang tidak memiliki rekening tetapi menggunakan jasa bank.

Agar nasabah dapat terlindungi hak-haknya, dibentuklah mediasi perbankan yang berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Pada penyelesaian sengketa tersebut, para pihak, yakni bank dan nasabah ditengahi oleh pihak yang netral, yakni Bank Indonesia. Hal ini bertujuan agar nasabah

dapat terlindungi hak-haknya sebagai nasabah.

Munculnya insiatif mengenai penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi datang pertama kali dari Bank Indonesia, untuk mengatur pembentukan lembaga mediasi perbankan. Kemudian pada tahun 2006 Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006, Tentang Mediasi Perbankan, dalam Pasal 3 ayat (1) dan (2) telah memandatkan pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan, selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2007.

Selanjutnya dalam Pasal 3 ayat (4) PBI Mediasi Perbankan menyatakan, sepanjang lembaga Mediasi perbankan independen belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Namun, sampai pada tahun 2008 lembaga mediasi perbankan independen yang diamanatkan PBI Mediasi Perbankan belum juga terbentuk. Hal ini memaksa Bank Indonesia untuk mengamandemenkan PBI Mediasi Perbankan.

Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Selain itu, hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang

efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga.

Mediasi perbankan yang menjadi persyaratan sengketa perbankan adalah sebagai berikut:

- a. Diajukan secara tertulis oleh nasabah/perwakilan nasabah dengan disertai bukti pendukung.
- b. Pernah diupayakan penyelesaiannya dengan bank
- c. Tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum ada kesepakatan yang difasilitasi lembaga mediasi lainnya.
- d. Sengketa perdata yang berpotensi menimbulkan kerugian finansial nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.
- e. Tuntutan finansial maksimal Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan bukan merupakan kerugian immateriil.
- f. Belum pernah diproses dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia.
- g. Diterima maksimum 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Ketentuan Peraturan Bank Indonesia nomor : 8/5/PBI/2006, dalam Pasal (1) angka 5 disebutkan mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang

bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Kesepakatan tersebut dituangkan dalam akta kesepakatan yaitu dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Sedangkan mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan mediasi.

Mediasi Perbankan Pasca keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011

Dengan keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011, maka sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dan terkait dengan perlindungan konsumen dan masyarakat disektor keuangan, semua lembaga keuangan baik bank maupun non bank wajib menyediakan devisi pengaduan konsumen yang efektif berlaku mulai Agustus 2014.

Berdasarkan Undang-Undang OJK Pasal (4) disebutkan OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan:

1. Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
2. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan

3. Mampu melindungi kepentingan konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.
Konsumen dan masyarakat.

Peraturan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat yang berhubungan dengan jasa keuangan baik bank maupun non-bank diatur dalam:

1. UU OJK Nomor 21 Tahun 2011, Pasal 28 sampai Pasal 31;
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
3. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 Tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen Dan/Atau Masyarakat;
4. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Untuk menjalankan perlindungan konsumen yang efektif, OJK menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut: a) Transparansi; b) Perlakuan yang adil; c) Keandalan; d) Kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen; dan e) penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa

Disamping itu, OJK juga melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:

1. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen 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.

Berdasarkan Pasal 30 UU OJK, untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, meliputi memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan dimaksud. OJK juga dapat mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang merasa di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau untuk memperoleh ganti

kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.

Mengenai pelayanan pengaduan terhadap konsumen, maka Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan tersebut wajib diberitahukan kepada konsumen.

PUJK wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan, dan dalam terdapat kondisi tertentu dapat diperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya. Dan pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan konsumen. Setelah menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan:

1. Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
2. Melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan;
3. Menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar.

Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, konsumen dapat melakukan penyelesaian di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dimaksud adalah dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sedangkan dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh OJK dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan harus memenuhi persyaratan, konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah);
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp 750.000.000,- (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);
3. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen

pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;

4. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan OJK;
5. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
6. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
7. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan
8. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

OJK akan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan. Proses fasilitasi antara konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh OJK yang dituangkan dalam penjanjian fasilitas yang memuat:

1. Kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh OJK; dan
2. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK.

Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani penjanjian fasilitasi. Dan dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi OJK yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Jasa Keuangan.

Melihat ketentuan yang diatur di atas, maka pengaduan konsumen wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PJUK). Dan dalam hal tidak tercapai kesepakatan, maka Konsumen dan PJUK dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau Alternative Dispute Resolution (ADR) yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan OJK. Dan PJUK wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

OJK dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, memberikan peluang penyelesaian pengaduan konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Yaitu lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Hal ini dalam rangkaian perlindungan konsumen dalam penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan. Dan diharapkan lembaga ini mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil dan efisien.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibentuk oleh lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan. Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pengaduan wajib dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2015. Dalam hal Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa belum terbentuk, maka Konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian sengketa kepada OJK. Fasilitas sengketa oleh OJK dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan OJK yang mengatur Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang di

tetapkan OJK meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang:

1. Mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa: Mediasi; ajukasi; dan arbitarse.
2. Mempunyai peraturan yang meliputi: layanan penyelesaian sengketa; prosedur penyelesaian sengketa; biaya penyelesaian sengketa; jangka waktu penyelesaian sengketa; ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter.
3. Menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan afisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya.
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.

Adapun yang dimaksud dengan mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Dan yang dimaksud Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan keputusan atas sengketa yang

timbul diantar pihak dimaksud. Putusan ajudikasi mengikat Lembaga Jasa keuangan. Apabila Konsumen menyetujui putusan ajudikasi meskipun Lembaga Jasa Keuangan tidak menyetujui, maka Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Sebaliknya apabila Konsumen tidak menyetujui putusan ajudikasi walaupun Lembaga Jasa Keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan. Sedangkan 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.

Melihat hal tersebut di atas maka dapat kita lihat bahwa OJK menerbitkan Peraturan OJK yang mengamankan pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan. Tidak hanya untuk melayani mediasi perbankan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sektor perbankan juga harus memiliki penyelesaian sengketa berupa mediasi, ajudikasi, dan arbitrase. Dan Dengan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa berupa mediasi, ajudikasi, dan arbitrase yang menerapkan prinsip-prinsip aksesibilitas, idependensi, keadilan, dan afisiensi dan efektifitas, rangkai sistem perlindungan nasabah akan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada Bank dan membawa dampak positif bagi perkembangan industri perbankan

dalam mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berlanjut dan stabil.

Selanjutnya dengan beralihnya fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan dari BI ke OJK telah menyebabkan transformasi yang menyeluruh dan sistematis didalam sistem pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan di Indonesia, termasuk didalamnya ialah memberikan perlindungan hukum kepada nasabah bank. Otoritas Jasa keuangan telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor: 01/POJK.07/2014 yang mana mengamankan untuk dibentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di setiap sektor jasa keuangan. Berdasarkan hal tersebut asosiasi dibidang perbankan mendirikan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang resmi beroperasi pada awal tahun 2016.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dilakukan melalui LAPSPI sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan yang terdaftar dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK. Akan tetapi, tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui LAPSPI yang dalam hal ini harus memenuhi persyaratan penyelesaian LAPSPI dan dengan

segala kemudahan yang ditawarkan LAPSPI, nasabah dan bank dapat memilih bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang disepakati dan bersedia mengikuti prosedur sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan LAPSPI.

Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa melalui LAPSPI ini lebih lanjut diatur dalam ketentuan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi; Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 08/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi; dan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 09/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase.

Adapun sengketa yang dapat diselesaikan melalui LAPSPI haruslah berupa sengketa perdata yang timbul di antara para pihak terkait dengan perbankan. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPSPI berupa Mediasi, Ajudikasi, dan Arbitrase. Prosedur penyelesaian sengketa melalui LAPSPI dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara. Pertama, para pihak dapat memilih Mediasi sebagai awal penyelesaian sengketa, hasil Mediasi ini berupa Kesepakatan Perdamaian yang dapat dikuatkan ke dalam bentuk Akta Perdamaian untuk dapat dilaksanakan. Apabila Mediasi tidak berhasil,

para pihak dapat melanjutkannya dengan Ajudikasi. Putusan Ajudikasi ini bersifat final dan mengikat para pihak apabila pemohon menerima putusan adjudikasi secara keseluruhan dan dalam hal ini maka putusan adjudikasi sudah dapat dilaksanakan. Kedua, para pihak dapat memilih Arbitrase sebagai penyelesaian sengketa yang pertama dan terakhir. Putusan Arbitrase harus terlebih dahulu didaftarkan di pengadilan negeri untuk dapat dilaksanakan. Pendaftaran ini merupakan faktor terpenting dalam pelaksanaan putusan Arbitrase, karena tanpa pendaftaran akan berakibat putusan tidak dapat dilaksanakan.

Dengan demikian dengan terbentuknya LAPSPI ini, maka dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dibidang jasa keuangan sektor Perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien. Di samping itu penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan tersebut dapat lebih baik karena penyelesaian sengketa dengan tetap memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan.

Nasabah sering kali menjadi tidak berdaya pada saat harus berhadapan dengan bank di pengadilan dan hanya bisa pasrah apabila bersengketa dengan bank.

Agar nasabah dapat terlindungi hak-haknya, dibentuklah mediasi perbankan yang berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Pada penyelesaian sengketa tersebut, para pihak, yakni bank dan nasabah ditengahi oleh pihak yang netral, yakni Bank Indonesia. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat terlindungi hak-haknya sebagai nasabah. Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Selain itu, hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga.

SIMPULAN

Dengan keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011, maka sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dan terkait dengan perlindungan konsumen dan masyarakat disektor keuangan, semua lembaga keuangan baik bank maupun non bank wajib menyediakan devisi pengaduan konsumen

yang efektif berlaku mulai Agustus 2014. Pengaduan konsumen wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. OJK menerbitkan Peraturan OJK yang mengamanatkan pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan. Tidak hanya untuk melayani mediasi perbankan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sektor perbankan juga harus memiliki penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Mekanisme penyelesaian sengketa berupa mediasi menerapkan prinsip-prinsip aksesibilitas, idenpendensi, keadilan, dan afisiensi dan efektifitas, rangkai sistem perlindungan nasabah akan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada Bank dan membawa dampak positif bagi perkembangan industri perbankan dalam mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berlanjut dan stabil.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dilakukan melalui LAPSPI sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan yang terdaftar dalam daftar LAPS yang

ditetapkan OJK. Dengan terbentuknya LAPSPI ini, maka dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dibidang jasa keuangan sektor Perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien. Di samping itu penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan tersebut dapat lebih baik karena penyelesaian sengketa dengan tetap memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan.

Dan Pemberdayaan Nasabah, Bandung: Mandar Maju.
Bank Indonesia, (2011). Himpunan Ketentuan Perlindungan Nasabah, (Bank Indonesia, Cetakan Keenam.
Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gazali, D.S. & Usman, R. (2010). Hukum Perbankan, Jakarta: Sinar Grafika
- Hermansyah, (2010). Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999, jo Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, Edisi Revisi, Cetakan Kelima,.
- Naja, H.R.D. (2005) Hukum Kredit Dan Bank Garansi, *The Bankers Hand Book*. Bandung : PT CiptaAditya Bakti,.
- Sembiring, J.J. (2011). Cara Menyelesaikan Sengketa di luar Pengadilan. Negoisasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase, Jakarta: VisiMedia,.
- Kusuma, M.J. (2012). Nasabah bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan Hukum Perlindungan Nasabah Bank, Upaya Hukum Melindungi, Bandung: Nusa Media.
- Amriani, N. (2011). Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, Jakarta: : Raja Grafindo Persada
- Usman, R. (2011). Penyelesaian Pengaduan Nasabah Dan Mediasi Perbankan. Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Dalam Perspektif Perlindungan