

BAB II

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Mengenai Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan

1. Otoritas Jasa Keuangan

a. Pengertian dan Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

“Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut 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 ini”

Bahwa berdasarkan pengertian Otoritas Jasa Keuangan, merupakan lembaga yang independen yang bebas dari intervensi pihak manapun yang memiliki fungsi pengaturan dan pengawasan yang ada dalam sektor jasa keuangan.

Pengertian lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yakni Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya diwujudkan dalam 2 bentuk yakni:

1. Secara kelembagaan Otoritas Jasa Keuangan tidak berada dibawah otoritas lain di dalam sistem pemerintahan; dan
2. Secara orang perorangan, yang memimpin Otoritas Jasa Keuangan harus memiliki kepastian atau jabatannya dan tidak dapat diberhentikan kecuali karena alasan-alasan

secara tegas disebutkan dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.¹⁵

b. Tujuan, Fungsi, Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

1) Tujuan Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21

Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan

- a) Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel
 - b) Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
 - c) Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat
- Bahwa tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan agar

dapat mengatasi kompleksitas keuangan global dari ancaman krisis ekonomi dan untuk mencapai tujuan dari Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia melaksanakan kebijakan moneter secara berkelanjutan, konsisten dan transparan dengan mempertimbangkan kebijakan umum pemerintah di sektor perekonomian.

2) Fungsi Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor

21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

“Otoritas Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan”

¹⁵ Jonker Sihombing, 2012, Jurnal Hukum Bisnis, “Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasar Modal”, Volume 31 Nomor 1 Tahun 2012, hlm. 16

Pengertian fungsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan¹⁶. Berdasarkan fungsinya Otoritas Jasa Keuangan dapat mengawasi lembaga jasa keuangan dari stabilitas keuangan, menjaga stabilitas sistem keuangan dan mengawasi serta menjalankan sistem pengaturan dan pengawasan di seluruh ssektor jasa keuangan.

3) Tugas Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

Otoritas Jasa Keuangan menjalankan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap;

- a) Kegiatan Jasa Keuangan di sektor Perbankan
- b) Kegiatan Jasa Keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c) Kegiatan Jasa Keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya”

Pengertian tugas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan¹⁷. Berdasarkan tugasnya Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalankan tugasnya melakukan pengawasan di kegiatan Jasa keuangan sektor Perbankan, Pasar Modal, Lembaga pembiayaan, dan lembaga Jasa Keuangan lainnya.

¹⁶ <https://kbbi.web.id/fungsi> diakses pada tanggal 24 Agustus 2019 Pukul 12.14 WIB

¹⁷ <https://kbbi.web.id/tugas> diakses pada tanggal 24 Agustus 2019 Piukul 12.16 WIB

c. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Melindungi Kepentingan Konsumen dan Masyarakat

Otoritas Jasa Keuangan menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan sektor jasa keuangan. Secara khusus, dasar kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan informasi dan edukasi atas kerajsterstik sektor jasa keuangan dalam rangka tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat dapat ditemukan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang berbunyi:

OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan

- a. terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat

Berdasarkan Pasal 4 huruf c, Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat, maka Otoritas Jasa Keuangan diberikan kewenangan yang tercantum dalam Pasal 28,29,30,31 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan dalam kewenangan yang diatur dalam pasal 28 sampai dengan pasal 31 merupakan kewenangan yang

diberikan dalam rangka mencapai tujuan dibentuknya OJK yang tercantum dalam pasal 4 huruf c. Kewenangan tersebut diberikan dalam rangka mencapai tujuan terbentuknya OJK agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Berdasarkan kewenangan OJK dalam mencapai tujuan pembentukan OJK agar keseluruhan kegiatan OJK disektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dapat dibagi menjadi 2 yaitu kewenangan yang bersifat preventif dan kewenangan yang bersifat represif. Berikut ini akan diuraikan mengenai kewenangan yang bersifat represif atau preventif.

Kewenangan yang bersifat preventif adalah kewenangan dalam rangka memberikan perlindungan kepentingan konsumen dan masyarakat sebelum terjadi perselisihan antara lembaga jasa keuangan dengan konsumen dan masyarakat. Kewenangan ini merupakan kewenangan yang dilakukan dalam upaya pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat. Kewenangan yang bersifat preventif ini dapat diketemukan didalam pasal 28 huruf a, b dan c. Kewenangan tersebut antara lain :

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produktifitas.
- b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat dan

- c. Tindakan lain yang dianggap sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.

Ketiga kewenangan tersebut diatas dikatakan sebagai kewenangan yang bersifat preventif disebabkan kewenangan tersebut akan dilakukan oleh OJK sebelum terjadinya perselisihan antara Lembaga Jasa Keuangan dengan konsumen dan masyarakat. Sebagai contoh kewenangan OJK yang tertuang dalam pasal 28 huruf a : OJK mempunyai kewenangan untuk memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produktifitas. Kewenangan ini dilakukan sebagai upaya untuk mencegah kerugian konsumen dan masyarakat. Kewenangan ini merupakan kewenangan yang tidak dipunyai oleh Bank Indonesia saat Bank Indonesia mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengawasi bank. Menjadi temuan yuridis normatif dan faktual bahwa walaupun OJK merupakan lembaga yang menerima peralihan tugas dan kewenangan beberapa lembaga lain, tetapi kewenangan memberikan informasi dan edukasi merupakan kewenangan yang baru yang tidak dipunyai oleh lembaga yang mempunyai kewenangan sebelum adanya OJK.

Kewenangan yang bersifat represif artinya adalah kewenangan OJK untuk melakukan perlindungan dan kerugian konsumen dan masyarakat setelah terjadi perselisihan. Kewenangan ini terdapat dalam pasal 29 dan pasal 30. Kewenangan tersebut antara lain: OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi :

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga 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 perundangan di sektor jasa keuangan.

Kewenangan diatas merupakan kewenangan yang bersifat represif disebabkan kewenangan tersebut dilaksanakan dalam upaya untuk menyelesaikan persoalan yang muncul antara lembaga sektor jasa keuangan dengan konsumen dan masyarakat setelah terjadinya ketidakpuasan masyarakat terhadap penggunaan jasa sektor jasa keuangan. Selanjutnya kewenangan OJK yang terdapat dalam Pasal 30 antara lain

- (1) Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat OJK berwenang melakukan pembelaan hukum yang meliputi
 - a. Menerima atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud
 - b. Mengajukan gugatan :
 1. untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian baik yang berada dibawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun dibawah 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 disektor jasa keuangan. \
- (2) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan

Kewenangan diatas dikategorikan dalam kewenangan yang bersifat represif disebabkan karena kewenangan OJK untuk melakukan tindakan tertentu untuk melakukan penyelesaian pengaduan konsumen ataupun hak dari OJK untuk mengajukan gugatan demi kepentingan konsumen merupakan kewenangan dalam upaya melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat setelah terjadinya sengketa antara Lembaga Jasa Keuangan dengan konsumen dan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa walaupun OJK menerima tugas dan kewenangan dari lembaga yang sebelumnya, tetapi dari kajian normatif dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan terdapat beberapa kewenangan yang baru yang tidak dimiliki oleh lembaga sebelumnya yang saat ini menjadi tugas dan kewenangan dari OJK. Kewenangan yang baru dimiliki OJK dibandingkan dengan lembaga yang sebelumnya adalah kewenangan preventif yaitu kewenangan OJK untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat dalam tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat.

Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan informasi dan edukasi terhadap karakteristik sektor jasa keuangan adalah Pasal 4 huruf c yang menyebutkan salah satu tujuan dibentuknya OJK adalah agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat. Berdasarkan tujuan pembentukan OJK tersebut maka OJK diberikan fungsi yang

tertuang dalam Pasal 5 dan tugas yang tertuang dalam Pasal 6 yang menyatakan bahwa tugas OJK adalah untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan sektor jasa keuangan. Berdasarkan ketentuan tentang tujuan OJK yang terdapat dalam Pasal 4, Fungsi OJK yang terdapat dalam Pasal 5 dan ruang lingkup tugas pengaturan dan pengawasan yang terdapat pada Pasal 6 maka dalam upaya mencapai tujuan dibentuknya OJK, agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat maka OJK diberikan kewenangan yang terdapat dalam Pasal 28, 29, 30, 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

d. Tinjauan Tentang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

1. Tujuan Pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan

Tujuan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah arah; maksud; tujuan; tuntutan (yang dituntut) atau kondisi atau hasil¹⁸. Berdasarkan arti tujuan menurut Kamus Besar Bahasa

¹⁸ <https://kbbi.web.id/arah> diakses pada tanggal 12 Maret 2019, Pukul 22.06 WIB

Indonesia, maka yang dimaksud dengan tujuan merupakan hasil akhir yang ingin dicapai dari adanya target yang telah direncanakan. Tujuan pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan dilihat berdasarkan penjelasan umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan adalah:

Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Beberapa hal yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi (konglomerasi), praktik perlindungan Konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan, tindakan yang mencerminkan *moral hazard* dan belum optimalnya perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka tujuan pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan yakni diharapkan agar Otoritas Jasa Keuangan dapat meningkatkan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan dan mengoptimalkan perlindungan Konsumen dan Masyarakat sesuai dengan tujuan dari Otoritas Jasa Keuangan Pasal 4 c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan

kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Pasal 4 UU OJK menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk 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.

Otoritas Jasa Keuangan dalam kewenangannya menetapkan dan Keputusan Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan Tujuan Otoritas Jasa Keuangan yang tertuang dalam Pasal 4 c yakni untuk melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat. Ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Ketentuan mengenai perlindungan Konsumen dan masyarakat diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Tujuan pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Fasilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi; kemudahan.

Berdasarkan arti fasilitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, maka yang dimaksud fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh pemerintah untuk menunjang pelaksanaan fungsi pemerintahan.¹⁹

Berdasarkan Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. 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 Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)
 - 2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang bersifat keperdataan
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan

¹⁹ <https://kbbi.web.id/fasilitas> diakses pada tanggal 13 maret 2019 Pukul 04.09 WIB

- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Berdasarkan syarat pada Pasal 41, jika terpenuhi maka bentuk pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen yang diberikan oleh OJK kepada Konsumen dan Masyarakat yang bersengketa dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Berdasarkan Pasal 42 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu dengan upaya mempertemukan Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 43 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan tersebut Otoritas Jasa Keuangan akan menunjuk fasilitator.

Berdasarkan uraian diatas dapat dianalisis bahwa terbentuknya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan merupakan tindaklanjut dari Pasal 4 Huruf c. Otoritas Jasa Keuangan dalam pemberian fasilitas berupa pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh Otoritas Jasa Keuangan menerapkan prinsip transparansi,

penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/ informasi konsumen dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Konsumen dan masyarakat yang ingin melaporkan indikasi sengketa dengan pelaku usaha jasa keuangan harus terlebih dahulu memenuhi syarat yang tercantum dalam Pasal 41 yang meliputi: Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan yakni:

Pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. 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 Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)
 - 2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang bersifat keperdataan
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan

- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Berdasarkan uraian diatas yang merupakan syarat untuk mengajukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan, jika syarat dalam Pasal 41 tidak terpenuhi maka Otoritas Jasa Keuangan tidak dapat memfasilitasi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.

2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

a. Pengertian dan pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan Pasal 1 angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan.

Menurut Felix O. Soebagjo (2014-2017), sekretaris Jendral Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) mengatakan bahwa pengertian dari Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa selain pengadilan. Oleh karena itu APS sering pula disebut alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.²⁰

Menurut Jimmy Joses Sembiring bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan dan pelaksanaannya diserahkan sepenuhnya kepada para pihak dan para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa yang akan ditempuh yakni melalui konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi atau meminta penilaian dari ahli.²¹

b. Tujuan, Tugas dan Wewenang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, tidak menjelaskan secara eksplisit mengenai Tujuan, Tugas dan Wewenang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, namun dari Pasal 1,2,3 dan 4 Peraturan Otoritas Jasa

²⁰ Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Bentuk-Bentuk Penyelesaian Alternatif Sengketa (dimuat pada harian Investor Daily edisi Rabu 25 Juli 2007, Halaman 14) http://www.bapmi.org/in/ref_articles7.php diakses pada tanggal 18 Juli 2019 Pukul 22.33 WIB.

²¹ Jimmy Joses Sembiring, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negoisasi, Mediasi, Konsiliasi & Mediasi*, Visimedia, Jakarta, hlm. 11

Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan dapat diketahui tujuan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan merupakan suatu bentuk perlindungan yang hendak diberikan kepada Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dengan menyediakan lembaga sebagai forum untuk menyelesaikan sengketa dengan lembaga atau pelaku jasa keuangan. Wewenang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyelesaikan sengketa antara Konsumen dan Lembaga atau Pelaku Jasa Keuangan yang bersifat rahasia dan putusan yang dikeluarkan oleh LAPS bersifat Final sampai tidak ada pihak yang keberatan dan mengajukan ke Pengadilan.

c. Kewenangan Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan Oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014, setiap pengaduan Konsumen ke lembaga keuangan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan. Dalam hal tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, Konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dimaksud adalah melalui LAPS yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Daftar LAPS) yang ditetapkan oleh OJK. Penyelesaian sengketa melalui LAPS tersebut

bresifat rahasia dan setiap lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan serta lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan LAPS.²²

Berdasarkan Pasal 4 POJK Nomor 1 Tahun 2014 yang dimuat dalam Daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK meliputi LAPS yang mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, ajudikasi dan arbitrase, mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi ajudikator dan arbiter, serta kode etik bagi mediator, ajudikator, dan arbiter; menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efektifitas dalam setiap peraturannya; mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan penyelesaian sengketa; dan didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasi oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self-regulatory organization*. LAPS merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa yang diciptakan untuk menjadi sarana penyelesaian sengketa antara lembaga jasa keuangan dan konsumennya. Dalam struktur penyelesaian sengketa secara umum, maka kedudukan pengaturan LAPS jelas merupakan suatu pembentukan badan arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa

²² Ema Rahmawati dan Rai Mantili, 2016, "Penyelesaian sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Jurnal Ilmu Hukum Padjajaran, Vol-III/No-03/2016, Universitas Padjajaran Bandung, hlm. 7.

dengan mekanisme penyelesaian sengketa secara alternatif.²³ Pengaturam LAPS berdasarkan POJK No. 1/2014 maka terdapat beberapa pokok konsep struktur penyelesaian sengketa, yaitu penyelesaian secara internal (*internal dispute resolution*) sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (1) POJK No.1/2014, pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh masing-masing lembaga jasa keuangan dimaksud wajib dilakukan ketika terjadi suatu permasalahan atau pengaduan dari Konsumen. Jelas disini dimaksudkan untuk mendorong adanya penyelesaian secara *amicable* atau musyawarah untuk mufakat. Hal tersebut sejalan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian masalah. Penyelesaian secara eksternal (*external dispute resolution*) diatur dalam Pasal 2 ayat (2), dalam hal ini jika tidak terjadi kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara diluar pengadilan dan melalui pengadilan.

Penyelesaian di luar Pengadilan dilakukan melalui LAPS yang bersifat rahasia. Lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan, setiap lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan LAPS, LAPS yang dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK meliputi LAPS yang mempunyai layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi, abritrase, LAPS

²³ *Ibid.*

wajib mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi adjudikator dan arbiter, serta kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efektivitas dalam setiap peraturannya; mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan penyelesaian sengketa; dan didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasi oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self-regulatory organization*. Penyelesaian melalui Pengadilan artinya penyelesaian melalui pengadilan sebagai penyelesaian secara litigasi yang tunduk dan patuh pada Hukum Acara Perdata Indonesia. dalam penyelesaian sengketa melalui proses litigasi berdasarkan hukum acara perdata di Pengadilan Negeri.²⁴

Berdasarkan uraian diatas ditemukan fakta hukum bahwa terdapat ketidaksinkronan persyaratan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014. Berdasarkan ketentuan Pasal 39 POJK No.1/POJK.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang

²⁴ *Ibid* hlm. 25.

ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pemberian fasilitas pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan tidak hanya dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan selain itu harus memenuhi juga persyaratan yang telah ditetapkan dalam Pasal 41 POJK No.1/POJK.07/2013. Pengaturan mengenai sengketa yang dalam penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan uraian di atas bahwa terdapat perbedaan syarat dalam mengajukan sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan di sektor perbankan, ketidaksinkronan syarat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan memunculkan disharmonisasi dan dapat menimbulkan ketidakpastian kewenangan dalam menyelesaikan sengketa Konsumen, sehingga hal

ini akan menyebabkan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa yang di fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

B. Tinjauan mengenai konsekuensi ketidaksinkronan persyaratan penyelesaian sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan terhadap tujuan OJK dalam melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Perekonomian nasional diharapkan dapat tumbuh secara berkelanjutan dan stabil agar dapat melindungi kepentingan masyarakat, dalam mencapai tujuan tersebut harus ada pengawasan di dalam sektor jasa keuangan yang transparan, adil dan teratur serta dapat melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka dibentuk lembaga yang bernama OJK yang dapat mengawasi seluruh lembaga keuangan di Indonesia serta membuat peraturan di dalam lembaga keuangan dengan tujuan agar dapat melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat di Bidang Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, dan Lembaga Pembiayaan. OJK dalam rangka mencapai tujuan untuk melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat maka OJK diberikan tugas pengaturan dan pengawasan seluruh kegiatan lembaga jasa keuangan di

Indonesia yang meliputi kegiatan dan pengawasan di dalam sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, dan Lembaga Pembiayaan.

Berdasarkan tujuan Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat, maka Otoritas Jasa Keuangan diberikan tugas dan kewenangan yang bersifat represif dan preventif. Dalam rangka melaksanakan tujuan OJK, berarti bahwa OJK melakukan tugas baik preventif maupun represif terhadap potensi kerugian ataupun kerugian yang menimpa konsumen dan masyarakat yang disebabkan kegiatan sektor jasa keuangan.²⁵

OJK mempunyai kewenangan yang bersifat preventif. Kewenangan yang bersifat preventif adalah dilakukan dalam bentuk pengaturan dan pelaksanaan. Kewenangan yang bersifat preventif ini dapat ditemukan didalam pasal 28 huruf a, b dan c. Kewenangan tersebut antara lain :

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produktifitas.
- b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat dan
- c. Tindakan lain yang dianggap sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan

Kewenangan tersebut diatas dikatakan sebagai kewenangan yang bersifat preventif dikarenakan kewenangan tersebut akan dilakukan oleh OJK sebelum terjadinya perselisihan antara Lembaga Jasa Keuangan dengan konsumen dan masyarakat. Sebagai contoh kewenangan OJK yang tertuang dalam pasal 28 huruf a: OJK mempunyai kewenangan untuk memberikan

²⁵ Tim Elex Media Komputindo, 2015, *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, Tim Elex Media Komputindo, Jakarta Pusat, hlm 11.

informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produktifitas. Kewenangan ini dilakukan sebagai upaya untuk mencegah kerugian konsumen dan masyarakat.

OJK mempunyai kewenangan yang bersifat represif. Kewenangan yang bersifat represif artinya adalah kewenangan OJK untuk melakukan perlindungan dan kerugian konsumen dan masyarakat setelah terjadi perselisihan. Kewenangan ini terdapat dalam pasal 29 dan pasal 30. Kewenangan tersebut antara lain: OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga 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 perundangan di sektor jasa keuangan

Kewenangan diatas merupakan kewenangan yang bersifat represif disebabkan kewenangan tersebut dilaksanakan dalam upaya untuk menyelesaikan persoalan yang muncul antara lembaga sektor jasa keuangan dengan konsumen dan masyarakat setelah terjadinya ketidakpuasan masyarakat terhadap penggunaan jasa sektor jasa keuangan. Selanjutnya kewenangan OJK yang terdapat dalam Pasal 30 yakni:

- (1) Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat OJK berwenang melakukan pembelaan hukum yang meliputi
 - a. Menerima atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud
 - b. Mengajukan gugatan :

1. untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian baik yang berada dibawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun dibawah 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 disektor jasa keuangan.
- (2) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan
- Kewenangan diatas dikategorikan dalam kewenangan yang bersifat

represif disebabkan karena kewenangan OJK untuk melakukan tindakan tertentu untuk melakukan penyelesaian pengaduan konsumen ataupun hak dari OJK untuk mengajukan gugatan demi kepentingan konsumen merupakan kewenangan dalam upaya melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat setelah terjadinya sengketa antara Lembaga Jasa Keuangan dengan konsumen dan masyarakat.²⁶

Tujuan pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, yakni rangkaian perlindungan Konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan hingga fasilitas penyelesaian pengaduan. Penyelesaian pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan, untuk mengatasi perselisihan antara Lembaga Jasa Keuangan

²⁶ Theresia Anita Christiani, Anny Retnowati dan Yustina Niken, 2018, *Model Kebijakan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Informasi Dan Edukasi Atas Karakteristik Sektor Jasa Keuangan Dalam Rangka Tindakan Pencegahan Kerugian Konsumen Dan Masyarakat*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, hlm. 39

dengan Konsumen maka harus ada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil dan efisien. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan adalah menciptakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, murah, adil dan efisien serta dapat melindungi kepentingan Konsumen dan Masyarakat.

Berdasarkan analisis tujuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan merupakan representatif dari tujuan Otoritas Jasa Keuangan Pasal 4 huruf c yaitu “Melindungi kepentingan Konsumen dan Masyarakat dengan cara memberikan fasilitasi penyelesaian sengketa di luar Pengadilan melalui Otoritas Jasa Keuangan dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

OJK memberikan fasilitas berupa penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan dengan mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang bersengketa. Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang bersengketa dapat difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Fasilitasi Penyelesaian Sengketa yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan mempunyai beberapa syarat, yakni:

Persyaratan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan terdapat dalam Pasal 40 ayat (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan, Ayat (2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan, ayat (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisiner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

Konsumen atau masyarakat wajib melaporkan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan jika konsumen mempunyai sengketa dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pemberian fasilitas bagi konsumen dan masyarakat yang melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan jika mempunyai sengketa dan mengalami kerugian finansial harus memenuhi syarat dalam Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013.

Berdasarkan Pasal 41 huruf a angka 1 dan 2 syarat pemberian fasilitas penyelesaian sengketa pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan dapat dianalisis bahwa sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun,

Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai atau Penjaminan maksimal sebesar Rp. 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) dan di bidang Asuransi Umum maksimal sebesar Rp 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta Rupiah). Berdasarkan uraian syarat fasilitasi sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat dianalisis bahwa jika sengketa di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai atau Penjaminan diatas Rp.500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) dan di bidang Asuransi Umum diatas Rp 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta Rupiah), maka tidak dapat di fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara Otoritas Jasa Keuangan cabang DIY pada tanggal 4 Juli 2019 pukul 14.00 WIB dengan Dr. Asteria Diantika Kasubag Edukasi dan Perlindungan Konsumen. Dr. Asteria Diantika Kasubag Edukasi dan Perlindungan Konsumen menyatakan perbedaan syarat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan dikarenakan Otoritas Jasa Keuangan beranggapan Konsumen dan masyarakat yang mengajukan sengketa dan meminta fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan masyarakat atau Konsumen yang tidak mampu atau tidak mempunyai biaya untuk menyewa pengacara. Dr. Asteria Diantika Kasubag Edukasi dan Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa penyelesaian sengketa yang diajukan ke Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan Kosnumen atau masyarakat yang mampu menyewa pengacara karena biaya sengketa Konsumen atau masyarakat yang mengajukan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa pasti diatas Rp.500.000.000 (Lima Ratus Juta Rupiah) untuk bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan dan diatas 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta) unntuk bidang Asuransi Umum

Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka melaksanakan kewenangan represif dan tujuan Otoritas Jasa Keuangan yang dapat melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat sesuai dengan Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan dibentuk agar rangkaian perlindungan Konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi dan Pengaduan hingga fasilitasi penyelesaian sengketa. Penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Lembaga Jasa Keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan, untuk mengatasi hal tersebut diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mampu menyelesaikan Sengketa secara cepat, murah, adil dan efisien.

Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan harus memenuhi Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan yakni:

Pasal 2

- (1) Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu di Otoritas Jasa Keuangan
- (2) Dalam hal tidak tercapainya 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 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.

Berdasarkan uraian diatas dapat dianalisis bahwa sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan harus diselesaikan terlebih dahulu di Otoritas Jasa Keuangan sebelum mengajukan Sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian sengketa antara Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan yang tidak tercapai kesepakatannya dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan sebelum mengajukan Sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) yang menyatakan “pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu di Otoritas Jasa Keuangan”, namun dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa

Keuangan membatasi nilai sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yakni di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai atau Penjaminan tidak diatas Rp.500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) dan di bidang Asuransi Umum tidak diatas Rp 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta Rupiah) dan jika Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan memiliki sengketa yang melebihi Rp.500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) dan di bidang Asuransi Umum diatas Rp 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta Rupiah) tetap harus di selesaikan terlebih dahulu di Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 2 ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan padahal dalam persyaratan fasilitasi sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang tercantum dalam Pasal 41 huruf a angka 1 dan 2 yakni:

Pasal 41

Pemberian fasilitas penyelesaian sengketa pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. 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. 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah); dan
 - 2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling bnyak sebesar Rp 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta Rupiah);

Berdasarkan uraian diatas dapat dianalisis bahwa Pasal 41 huruf ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang

Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan menimbulkan ketidaksinkronan persyaratan penyelesaian sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dikarenakan persoalan sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan diatas Rp. 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan dan sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan diatas Rp 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta Rupiah) di bidang Asuransi Umum harus terlebih dahulu diselesaikan di Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan Pasal 41 huruf a ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sudah jelas mengatakan bahwa sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang diatas Rp. 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan dan sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang diatas Rp 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta Rupiah) di bidang Asuransi Umum tidak dapat difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Konsekuensi ketidaksinkronan antara Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan akan menimbulkan kebingungan dalam menyelesaikan sengketa bagi konsumen dan masyarakat yang memiliki sengketa di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan dengan nominal sengketa diatas Rp. 500.000.000 (Lima Ratus Juta Rupiah) dan sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang diatas Rp 750.000.000,00 (Tujuh Ratus Lima Puluh Juta Rupiah) di bidang Asuransi Umum wajib diselesaikan terlebih dahulu di Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Pasal 41 sudah jelas menyatakan bahwa sengketa di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan paling banyak Rp. 500.000.000 dan Asuransi Umum paling banyak Rp. 750.000.000.