

TELAAH MEDIASI SENGKETA PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

Rini Winarsih

Fakultas Hukum, Universitas Darul 'Ulum, Jombang
riniwin12@gmail.com

ABSTRAK

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka fungsi pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan terhadap seluruh Lembaga Jasa Keuangan termasuk perbankan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara terintegrasi. Semula terhadap perbankan fungsi pengawasan dan penyelesaian sengketa dijalankan oleh Bank Indonesia dialihkan kepada OJK. Meskipun demikian masih ada beberapa Peraturan Bank Indonesia yang masih berlaku, sehingga hal ini menarik untuk diteliti. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang lebih menggunakan norma-norma hukum tertulis untuk menganalisa penerapan hukum dan membandingkan aturan hukum. Sejak tanggal 31 Desember 2013 Penyelesaian sengketa perbankan khususnya setelah terbentuknya OJK terlebih dahulu harus diselesaikan melalui Bank itu sendiri. Jika penyelesaian pengaduan konsumen/nasabah di Bank yang terkait tidak berhasil maka konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui fasilitasi OJK secara mediasi. Selaku mediator adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang dibentuk dari asosiasi perbankan kemudian ditetapkan oleh OJK.

Kata Kunci : Mediasi, Sengketa, Perbankan

REVIEW OF BANKING DISPUTE MEDIATION BY THE FINANCIAL SERVICES AUTHORITY TO LAW NUMBER 30 OF 1999 CONCERNING ARBITRATION AND ALTERNATIVE DISPUTE SETTLEMENT

Abstract

The enactment of Act Number 21 Year 2011 about Financial Services Authority, the function of the regulation, supervision, inspection and investigation of all Financial Services Institutions, including banks conducted by the Financial Services Authority (FSA) in an integrated manner. Originally to banking oversight and dispute resolution functions executed by Bank Indonesia were transferred to the FSA. Nevertheless there are still some Bank Indonesia's regulations are still valid, so it is interesting to study. The method is a normative juridical research that more use of legal norms written to analyze the application of laws and compares the rule of law. Since December 31st 2013 the settlement of banking disputes, especially after the establishment of the FSA must first be resolved by the Bank itself. If the settlement of consumer/customer complaints at the related Bank is failed so consumers can apply for dispute resolution application through mediation that facilitated by the FSA. As a mediator is Alternative Institute for Indonesian Banking Dispute Resolution (AIIBDR) formed from the banking association was determined by the FSA later.

Keywords: Mediation, Dispute, Banking

A. LATAR BELAKANG

Sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka tugas pengawasan perbankan yang semula dilaksanakan oleh Bank Indonesia beralih menjadi tanggung jawab Otoritas Jasa Keuangan. Sebagai konsekuensinya maka beberapa Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan tidak berlaku lagi dan selanjutnya diberlakukan 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. Di sisi lain Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa masih tetap berlaku, maka kiranya menarik untuk diteliti perihal "Telaah Mediasi Sengketa Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan

Terhadap Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”

B. RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang diangkat adalah :

1. Bagaimanakah mekanisme mediasi penyelesaian sengketa Perbankan dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan?
2. Apakah ada konsistensi pengaturan alternatif penyelesaian sengketa dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dengan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999?

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui mekanisme mediasi penyelesaian sengketa Perbankan dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu untuk mengetahui ada atau tidaknya konsistensi pengaturan alternatif penyelesaian sengketa antara yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Melalui study kepustakaan (*library research*) dimaksudkan untuk meneliti penerapan hukum yang terkait dengan alternatif penyelesaian sengketa antara nasabah dan pihak bank. Selain itu menelaah dan membandingkan ketentuan perundang-undangan yang berbeda tetapi mengatur hal yang sama. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) karena dalam mencari jawaban atas permasalahan yang diangkat perlu menelaah materi muatan dari pada perundang-undangan yang terkait dengan berlandaskan pada

pemahaman atas asas perundang-undangan yang berkaitan dengan undang-undang yang dijadikan bahan penelitian.¹

PEMBAHASAN

A. Mekanisme Mediasi Penyelesaian Sengketa Perbankan Dalam Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan

Mediasi sebagai salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa melalui proses perundingan oleh para pihak yang bersengketa yang dibantu mediator guna memperoleh kesepakatan. Dewasa ini dalam menyikapi permasalahan yang terjadi antara pelaku bisnis jasa keuangan dengan konsumen lebih diminati melalui penyelesaian di luar pengadilan atau non litigasi karena bersifat sukarela yang berarti nantinya tunduk pada kesepakatan para pihak. Selain itu mediasi memiliki prinsip sederhana, tertutup, rahasia, dan menengahi atau bersifat sebagai fasilitator. Prinsip-prinsip tersebut yang menjadi daya tarik bagi para pihak yang bersengketa, terutama prinsip rahasia sangat menguntungkan bagi pelaku bisnis karena permasalahan yang terjadi tidak didengar oleh konsumen yang lain yang mungkin bisa mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan bisnisnya.

Ditetapkannya Otoritas Jasa Keuangan dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, maka fungsi pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan terhadap seluruh lembaga jasa keuangan termasuk perbankan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara terintegrasi. Ketentuan Peralihan Pasal 55 ayat (2) Undang-

¹ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Cetakan ke-12, Prenadamedia Grup, Jakarta, ha.140-141..

Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menetapkan bahwa : “Sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan”. Lebih lanjut Pasal 69 ayat (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 pada intinya menyebutkan bahwa fungsi, tugas, dan wewenang Bank Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Bank Indonesia beralih menjadi fungsi, tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 bahwa tujuan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel, dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Memperhatikan hal tersebut maka keberadaan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global, serta mampu menjaga kepentingan nasional yang antara lain meliputi pengelolaan, sumber daya manusia, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan.

Selanjutnya Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan beberapa peraturan pelaksanaannya yaitu :

1. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat POJK No.1/2013);
2. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disingkat POJK No. 1/2014); dan

3. Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (diselanjutnya disingkat SE OJK No. 2/2014) .

Sengketa perbankan diawali adanya konsumen selaku nasabah yang merasa dirugikan oleh pihak Bank terkait dengan pelayanan proses transaksi bank, atau ada kerugian yang timbul karena tindak kejahatan pembobolan rekening. Guna menyikapi hal tersebut seharusnya konsumen melakukan pengaduan kepada pihak Bank yang terkait. Pengaduan harus berdasarkan atas kerugian atau potensi kerugian finansial pada konsumen karena kelalaian atau kesalahan pihak Bank dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Bank. Pengaduan tersebut dapat dibagi menjadi dua tahapan yaitu tahapan penyelesaian pengaduan Konsumen pada Bank dan tahapan penyelesaian sengketa melalui OJK.²

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dalam Pasal 2 nya menetapkan bahwa : “Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan”, maka terkait dengan pengaduan nasabah / konsumen bank harus berdasarkan Pasal 32 sampai dengan Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013 dan memperhatikan juga Peraturan Bank Indonesia Nomor : 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

Atas pengaduan yang dilakukan secara lisan,

² Andri, M. (2020). *Rekonstruksi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perceraian Di Pengadilan Agama Yang Berbasis Keadilan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).

Bank wajib menyelesaikannya dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja terhitung sejak tanggal penerimaan pengaduan. Jika diperkirakan memerlukan waktu lebih lama, maka petugas unit penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor Bank meminta konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan mengisi form yang telah disediakan.

Selanjutnya Bank wajib menyelesaikan pengaduan tersebut paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan tertulis oleh Bank, dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja lagi dalam kondisi tertentu. Untuk perpanjangan waktu tersebut harus diberitahukan kepada konsumen. Kondisi tertentu yang dimaksudkan seperti:

1. Pengaduan tertulis disampaikan pada kantor Bank yang berbeda dengan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan sehingga terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Bank tersebut;
2. Transaksi keuangan yang diadukan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank; atau
3. Terdapat hal-hal lain di luar kendali Bank misal keterlibatan pihak ketiga dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen. Setiap perpanjangan wajib diberitahukan kepada konsumen yang bersangkutan.

B. Mediasi Perbankan dengan Fasilitas Otoritas Jasa Keuangan

Mediasi perbankan sangat diperlukan mengingat dalam penyelesaian sengketa itu harus

memperhatikan beberapa faktor sebagai berikut :

- a) Faktor ekonomis, karena sengketa dapat diselesaikan secara ekonomis, baik dalam hal biaya maupun dalam hal waktu;
- b) Faktor ruang lingkup yang dibahas, karena sengketa diputus dengan berdasarkan hasil pembahasan yang lebih luas, komprehensif, dan fleksibel; dan
- c) Faktor pembinaan hubungan baik, karena sengketa dapat diselesaikan dengan cara-cara penyelesaian yang kooperatif sehingga hubungan kedua belah pihak yang bersengketa tetap terbina dengan baik. Sebagai langkah pertama dari penyelesaian sengketa, terlebih dahulu keluhan dari nasabah itu harus bisa dilaporkan ke bank yang bersangkutan untuk diproses melalui mekanisme pengaduan nasabah yang ada di setiap bank. Semula Bank Indonesia telah menetapkan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Semenjak tanggal 31 Desember 2013 fungsi Mediasi Perbankan dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang dibentuk oleh Asosiasi Perbankan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Adapun yang bertindak selaku mediator adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Mengingat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

tidak mengatur perihal mekanisme mediasi, maka penyelesaian sengketa antara pihak Bank dengan nasabah melalui mediasi perbankan mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah oleh Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Bentuk fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dituangkan dalam Pasal 40 sampai dengan Pasal 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang secara ringkasnya jika dikaitkan dengan sengketa perbankan adalah sebagai berikut :

1. Otoritas Jasa Keuangan menerima pengaduan dari konsumen yang berindikasi sengketa dengan pelaku usaha Jasa Keuangan (perbankan).
2. Otoritas Jasa Keuangan menerima pengaduan dari konsumen dan/atau masyarakat tentang indikasi pelanggaran atas ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Pengaduan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.
4. Pengaduan sengketa perbankan disyaratkan kerugian konsumen paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).
5. Pengaduan konsumen diajukan secara tertulis disertai dokumen pendukung.
6. Pihak Bank telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan tetapi konsumen tidak dapat menerima penyelesaian atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan OJK ini.
7. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase peradilan atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya.
8. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan.
9. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK.
10. Pengajuan pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan pihak Bank.
11. Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh OJK adalah mempertemukan konsumen dengan pihak Bank untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar guna memperoleh kesepakatan penyelesaian.
12. OJK menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.
13. Proses fasilitasi oleh OJK dimulai setelah konsumen dan pihak Bank telah melakukan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh OJK dan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan OJK.
14. Proses fasilitasi sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan maksimum 30 (tiga puluh) hari sejak konsumen dan pihak Bank menandatangani perjanjian fasilitasi.
15. Proses fasilitasi tersebut bisa diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja

berikutnya berdasarkan akta kesepakatan konsumen dan pihak Bank.

16. Hasil fasilitasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang harus ditandatangani oleh konsumen dan pihak Bank.
17. Jika fasilitasi tersebut tidak berhasil maka dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi OJK yang ditandatangani oleh konsumen dan pihak Bank.³

Mengingat mediasi dalam sengketa perbankan ini merupakan salah satu bentuk dari Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka menurut Peraturan OJK Nomor : 1/PJOK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan tepatnya Pasal 2 ayat (4), yang melaksanakan tugas mediasi adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sebagaimana telah masuk dalam Daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK berdasarkan Keputusan OJK Nomor: KEP-01/D.07/2016 dengan surat Pengumuman Nomor: Peng-1/D.07/2016 tanggal 21 Januari 2016.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang menjalankan fungsinya sebagai mediator khususnya pada mediasi perbankan setelah menerima pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah, kemudian LAPSPI memanggil bank yang bersangkutan untuk melakukan klarifikasi mengenai pokok permasalahan yang dilaporkan oleh nasabah. Tujuan dari pemanggilan ini adalah untuk meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan oleh nasabah dan upaya-upaya penyelesaian sengketa apa saja yang dilakukan

oleh bank. Setelah mengetahui pokok permasalahan dan tidak ada titik temu dalam proses pengaduan nasabah tersebut, kemudian LAPSPI memanggil kedua belah pihak untuk menjelaskan tata cara penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.

Apabila kedua belah pihak sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai upaya penyelesaian sengketa, maka kedua pihak wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). Terkait perjanjian mediasi jika dihubungkan dengan Pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013, maka proses mediasi akan dimulai oleh Otoritas Jasa Keuangan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian fasilitasi yang memuat kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan (mediasi) yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan untuk patuh serta tunduk pada aturan fasilitasi (mediasi) yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Apabila dalam prakteknya nasabah atau bank tidak mempunyai cukup waktu untuk mengikuti proses mediasi dari awal sampai akhir karena berbagai alasan, maka mereka boleh untuk menunjuk seseorang untuk menggantikan posisinya melalui suatu surat kuasa khusus. Adanya surat kuasa khusus tersebut, maka perwakilan nasabah atau perwakilan bank yang telah ditunjuk akan mempunyai hak untuk mengambil keputusan dalam proses mediasi yang akan berjalan. Penunjukan perwakilan nasabah atau perwakilan bank dengan komitmen penuh dimaksudkan agar proses mediasi dapat berjalan dengan lancar dan cepat, sesuai dengan tujuan awal mediasi. Hal ini sesuai dengan pasal 10 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 yang menyatakan bahwa nasabah dan bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses mediasi. Sedangkan ayat (2) berbunyi:

³ Pasal 40 sampai dengan Pasal 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

“Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan.

Untuk dapat melaksanakan fungsi mediasi, maka Otoritas Jasa Keuangan menunjuk seorang mediator dari LAPSPI. Mediator yang ditunjuk adalah pegawai di lingkungan Bank Indonesia sendiri yang berpengalaman dalam menangani mediasi perbankan sesuai dengan syarat yang ditetapkan oleh PBI ini. Mediator haruslah orang yang mempunyai integritas dan dijamin independensinya. Selain itu, mediator dituntut untuk dapat bersikap netral dan tidak memihak terhadap kedua belah pihak, sehingga mediator tidak diperkenankan memberikan rekomendasi dan keputusan atas penyelesaian sengketa kepada nasabah bank. Guna pengambilan putusan bersama antara nasabah dengan pihak bank, mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian.

Pelaksanaan proses mediasi perbankan sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan membutuhkan waktu yang relatif singkat yaitu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dimulai dari penandatanganan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang difasilitasi OJK. Selain itu, dengan kesepakatan para pihak maka jangka waktu proses mediasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya (Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013). Perpanjangan waktu ini dapat dilakukan apabila menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk tercapai kesepakatan sedangkan jangka waktu proses mediasi hampir berakhir.

Apabila terjadi kesepakatan dalam proses mediasi tersebut, sebagaimana dimaksud Pasal 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013, maka kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank, dengan demikian tahapan mediasi berakhir. Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak bersifat final dan mengikat. Final artinya sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses mediasi ulang pada pelaksanaan fungsi mediasi perbankan.

Tidak ada konsistensi pengaturan alternatif penyelesaian sengketa yang diatur dalam Peraturan OJK Nomor :1/POJK.7/2013 dan Peraturan OJK Nomor : 1/POJK.7/2014 jika dibandingkan dengan ketentuan yang sama yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Hal-hal yang mendukung pernyataan tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa menurut Peraturan OJK yang kurang berupa mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Adapun ketiga bentuk pelayanan alternatif penyelesaian sengketa itu merupakan rangkaian tahapan proses penyelesaian sengketa secara berurutan dengan bantuan fasilitator dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terkait. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, arbitrase merupakan bentuk penyelesaian sengketa non litigasi yang dapat dipilih oleh para pihak dan didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh

para pihak yang bersengketa. Arbitrase itu sendiri di luar bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang meliputi negosiasi, mediasi, konsiliasi, konsultasi, dan penilaian ahli.

- b) Menurut Peraturan OJK, mediator, adjudikator, dan arbiter telah disiapkan oleh Asosiasi Lembaga Keuangan yang bersangkutan dan telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan serta telah dimasukkan dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Berbeda dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, bahwa pihak ketiga sebagai fasilitator ditunjuk oleh para pihak yang bersengketa dari lembaga yang independen.

D. Penutup

Penyelesaian sengketa perbankan khususnya setelah terbentuknya OJK terlebih dahulu harus diselesaikan melalui Bank itu sendiri. Jika penyelesaian pengaduan konsumen/nasabah di Bank yang terkait tidak berhasil maka konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui fasilitasi OJK secara mediasi. Selaku mediator adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang dibentuk dari asosiasi perbankan kemudian ditetapkan oleh OJK. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh LAPSPI tidak jauh berbeda dengan mediasi perbankan yang dulu dilakukan oleh Bank Indonesia, hanya saja fungsi pengawasannya dipegang oleh Dewan Komisaris Otoritas Jasa Keuangan.

Tidak konsistennya kedua Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut dimaksudkan untuk menjadi dasar alternatif penyelesaian

sengketa antara konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan terhadap ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, dan masih memberikan peluang berlakunya ketentuan pelaksanaan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan adalah bertujuan masih memberikan ruang penyelesaian sengketa secara internal di Lembaga Jasa Keuangan serta melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Mengingat keberadaan Otoritas Jasa Keuangan dalam bidang perbankan khususnya telah mengambil alih fungsi, tugas, dan wewenang dari Bank Indonesia, maka harus ada penyempurnaan regulasi yang diantaranya secara tegas menyatakan tidak berlakunya Peraturan Bank Indonesia terkait dengan hal-hal yang telah menjadi tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan.

Bank yang sedang menghadapi permasalahan dengan konsumen atau nasabah dalam menyelesaikan pengaduan konsumen hendaknya melaksanakan secara cepat, tepat dan optimal guna menjaga reputasi dari Bank itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrasyid, Priyatna, 2009, *Arbitrasedan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, cetakan ke-3, PT. Fikahati Aneska, Jakarta.
- Andri, M. (2020). *Rekonstruksi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perceraian Di Pengadilan Agama Yang Berbasis Keadilan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Didik, J. Rachbini, dan Suwito, Tono, 2000, *Bank Indonesia Menuju Independensi Bank Sentral*, PT. Mardi Mulyo, Jakarta.
- Emirzon, Joni, 2009, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar pengadilan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fuady, Munir, 2002, *Hukum Bisnis Dalam Teori Dan Praktek Buku kesatu*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 2005, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern Di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 2007, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Harahap, M. Yahya, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan Dan Penyelesaian Sengketa*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Hartini Rahayu, 2010, *Hukum Komersial*, Cetakan Ketiga, UMM Press, Malang.
- Hendra Winarta, Frans, 2016, *Hukum Penyelesaian Sengketa, Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta.
- Imaniyati, Sri Neni, dan Syawali, Husni, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Kasmir, 2010, *Manajemen Perbankan*, cetakan ke-3, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Margono, Suyud, 2009, *ADR Dan Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2016, *Penelitian Hukum*, Edisi revisi, Cetakan ke-12, Prenadamedia Grup, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2009, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Cetakan ke-4, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rachmadi, Usman, 2001, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, P.T Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rajagukguk, Erman, 2008, *Arbitrase Dalam Putusan Pengadilan*, Chandra Pratama, Jakarta.
- Santoso, Lukman, 2011, *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Cetakan ke-1, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Sanusi Bintang, Dahlan, 2000, *Pokok-pokok Hukum Ekonomi Dan Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Simatupang, Richard Burton, 2009, *Aspek Hukum Bisnis (Edisi Revisi)*, PT> Rineka Cipta, Jakarta.
- Soemartono, Gatot, 2006, *Arbitrase dan Mediasi Di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sudiarto, H dan Zaeni Asyhadie, 2004, *Mengenal Arbitrase Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Syarif, Arbi, 2003, *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan Nonbank*,

Djambatan, Jakarta.

S. Soetiono, Kusumaningtuti, 2014, *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, OJK, Jakarta

Tumanggor, M.S., 2017, *Pengenalan Otoritas Jasa Keuangan, Pasar Uang, Pasar Modal, dan Penanaman Modal*, CV. Rasterindo, Jakarta.

Widijowati, Dijan, 2012, *Hukum Dagang*, Andi, Yogyakarta.

Wijaya, Gunawan, 2002, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Cetakan Kedua, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Jurnal Hukum :

Hakim, Lukmanul, *Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, Jurnal Keadilan Progresif Volume 6 Nomor 2, 2015.

Suwandono, Agus dan Yuanitassari, Deviana, *Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurna Bina Mulia Hukum, Volume 1, Nomor 1, 2016.

Andri, Muhammad. *Rekonstruksi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perceraian Di Pengadilan Agama Yang Berbasis Keadilan*. Diss. UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG, 2020.

Perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor : 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

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

