

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Peran Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Pelaksanaan Putusan Arbitrase Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan**

Peran OJK yaitu mengawasi LJK, salah satunya adalah perbankan di Indonesia dan melindungi serta melayani pengaduan konsumen yang merasa dirugikan oleh LJK.<sup>1</sup> Seperti dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa, untuk perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat yang menggunakan jasa dalam sektor keuangan OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian. Sedangkan dalam Pasal 29 menyebutkan bahwa OJK harus melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang merasa telah dirugikan oleh LJK dan berwenang melakukan pembelaan hukum.

Di dalam Pasal 39 mengatakan bahwa setiap melaksanakan tugas-tugasnya, OJK dengan BI dalam membuat peraturan pengawasan di bidang perbankan.<sup>2</sup> Antara lain kewajiban pemenuhan modal minimum bank, sistem informasi bank yang terpadu, kebijakan penerimaan dana dari luar negeri, penerimaan dana valuta asing, dan peminjaman komersial luar negeri, produk

---

<sup>1</sup> Muh. Dasril Tri Nurrachmat, 2016, "*Prosedur Mediasi Perbankan Di Era Otoritas Jasa Keuangan*", (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar), hlm 49.

<sup>2</sup> Ahmad Solahudin, "Pemisahan Kewenangan Bank Indonesia Dengan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Bank", *Jurnal IAAI (Ikatan Alumni AL-Azhar Internasional-Indonesia)*, III (5 April 2015), hlm 13.

perbankan, transaksi derivatif, kegiatan usaha bank lainnya, penentuan institusi bank yang masuk kategori systemically important bank dan data lain yang dikecualikan dari ketentuan-ketentuan tentang kerahasiaan informasi perbankan.<sup>3</sup>

Ketentuan ini menentukan kepada OJK bertindak sebagai lembaga independen<sup>4</sup> dalam menjalankan tugas dan wewenangnya untuk mengatur dan mengawasi khususnya di bidang perbankan. OJK harus dapat menciptakan perbankan yang sehat dan efisien yang pada gilirannya untuk menuju rakyat sejahtera. Jika norma independensi diterapkan dengan perilaku praktis dari pengemban fungsinya berbuat perilaku menyimpang dari teori, norma, kaidah-kaidah, dan asas-asas maupun prinsip yang melandasi, maka dalam penerapan independensi itu berpotensi akan gagal.

Kewenangan OJK dalam pengawasan bank sudah sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang OJK, yaitu:

1. Pengaturan dan pengawasan bank yaitu meliputi:
  - a. Perizinan pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar bank, rencana kerja bank, kepemilikan pengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi serta akuisisi bank, juga pencabutan izin usaha bank.
  - b. Segala kegiatan usaha bank, antara lain yaitu sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa.
2. Pengaturan dan Pengawasan mengenai kesehatan bank yaitu meliputi:

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm 13.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm 10.

- a. Likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan serta pencadangan bank.
  - b. Segala laporan bank uang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank.
  - c. Sistem informasi debitur.
  - d. Pengujian kredit (credit testing).
  - e. Standar akuntansi bank.
3. Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, yaitu meliputi:
- a. Manajemen resiko.
  - b. Tata kelola bank.
  - c. Prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang.
  - d. Pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan.
  - e. Pemeriksaan kepada bank.

Maka dengan kata lain, berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka OJK memiliki kewenangan untuk melakukan pengaturan dan pengawasan dalam dunia perbankan di Indonesia. Undang-Undang OJK lebih menegaskan bahwa BI tidak berhak memberikan tingkat kesehatan bank. Sehingga sudah sangat jelas yang memiliki kewenangan untuk memeriksa dan mengawasi bank adalah OJK. Tujuan pengawasan perbankan adalah dalam rangka menjaga keamanan dan kesehatan bank maupun kesehatan sistem keuangan secara keseluruhan sehingga diharapkan agar bank melaksanakan praktek

perbankan yang sehat serta menjaga persaingan yang sehat diantara perbankan.<sup>5</sup>

OJK memiliki kewenangan yang salah satunya adalah kewenangan dalam mengawasi perbankan. Kewenangan untuk mengawasi (right to control) ini memiliki 2 (dua) teknik pengawasan, yaitu<sup>6</sup>:

1. Pengawasan bank secara langsung (on-site supervision) terdiri dari pemeriksaan umum dan pemeriksaan khusus dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran keadaan keuangan bank dan untuk memantau tingkat kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku, serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha bank;
2. Pengawasan tidak langsung (off-site supervision) yaitu pengawasan melalui alat pemantauan seperti laporan berkala yang disampaikan bank, laporan hasil pemeriksaan dan informasi lainnya.

Berdasarkan peraturan-peraturan yang ada maka OJK memiliki tugas dan wewenang untuk mengawasi perbankan, dengan bekerjasama antara bagian pengawas-pengawas di perbankan. Sedangkan dengan pelaksanaan putusan adjudikasi dan arbitrase LAPSPI yang berwenang mengawasi adalah

---

<sup>5</sup> Heru Soeperapto. "Analisis Ekonomi Terhadap Hukum Perbankan" Dalam Newsletter Nomor 2028/Tahun VIII/Maret/1997. Hlm.20. Lihat Juga Jurnal Sefriani, "Pengawasan Bank Asing di Indonesia", *Jurnal Hukum, No.20 VOL. 9* (Juni, 2002), hlm 108.

<sup>6</sup> Zulfi Diane Zaini, 2012, *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*, Bandung, hlm 150.

LAPSPI dan LAPS.<sup>7</sup> Dalam hal ini OJK tidak dapat mencampuri segala kegiatan penyelesaian sengketa di LAPSPI. Karena LAPSPI sendiri adalah lembaga yang independen, sehingga melakukan segala aktivitas penyelesaian sengketa antara konsumen dan perbankan tanpa ada intervensi dari OJK. Dalam pengambilan putusan arbitrase LAPSPI yang berwenang untuk segalanya dengan menunjuk seorang arbiter untuk memutuskannya. Sedangkan OJK hanya dapat memberikan sanksi kepada Perbankan yang tidak melaksanakan putusan arbitrase LAPSPI.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK disebutkan bahwa salah satu tugas OJK adalah memberikan perlindungan kepada Konsumen atau masyarakat. Dalam rangka memberikan perlindungan Konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.<sup>8</sup> POJK dimaksud menerapkan prinsip keseimbangan, yaitu antara menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan secara berkesinambungan dan secara bersamaan memberikan perlindungan kepada Konsumen dan masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan. POJK tersebut mengandung 3 (tiga) aspek utama yaitu:

---

<sup>7</sup> Lukmanul Hakim, "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)

<sup>8</sup> Ary Anggun Sawitri, 2016, "*Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bank Dan Nasabah Melalui Otoritas Jasa Keuangan*", (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi Surakarta), hlm 9.

1. peningkatan transparansi dan pengungkapan manfaat, risiko serta biaya atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan;
2. Tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan untuk melakukan penilaian kesesuaian produk dan layanan dengan risiko yang dihadapi oleh konsumen keuangan;
3. Prosedur yang lebih sederhana dan kemudahan konsumen keuangan untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan layanan PUJK.

Biasanya konsumen yang merasa dirugikan oleh perbankan akan mengadakan permasalahan tersebut kepada OJK. Dengan mendatangi kantor OJK, konsumen menceritakan segala permasalahannya dengan perbankan. Salah satunya yaitu merasa telah mengalami kerugian keuangan disalah satu bank tempat nasabah menempatkan dananya. Pelayanan pengaduan di OJK disampaikan oleh konsumen kepada Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.<sup>9</sup>

Pelayanan pengaduan konsumen kepada OJK sudah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Pasal 40 yang mengatakan bahwa konsumen atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada OJK terkait dengan pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>10</sup> Namun dalam hal ini tidak semua sengketa yang terjadi antara perbankan dan konsumen dapat diterima

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Tika Kepala Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, tanggal 9 Januari 2019, Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) DIY.

<sup>10</sup> Ary Anggun Sawitri, 2016, *Op. cit.* hlm 10.

penyelesaiannya di OJK.<sup>11</sup> Jika konsumen yang mengajukan permasalahan tersebut mengalami kerugian di atas Rp 500.000.000.00 (Lima Ratus Juta Rupiah) maka OJK akan menolak.<sup>12</sup> Karena dalam Pasal 41 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatakan bahwa “Konsumen yang mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh perbankan harus paling banyak Rp 500.000.000.00 (Lima Ratus Juta Rupiah).<sup>13</sup> Jadi setiap konsumen yang mengadu untuk diselesaikan permasalahannya dengan Perbankan kepada OJK harus mengalami kerugian di bawah Rp 500.000.000.00 (Lima Ratus Juta Rupiah).

Konsumen juga harus mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan. Selanjutnya pihak OJK memeriksa dokumen tersebut dan mencari fakta-fakta dengan memanggil pihak pelapor yaitu konsumen.<sup>14</sup> Kemudian OJK menentukan apakah sengketa tersebut telah memenuhi syarat dan layak untuk difasilitasi oleh OJK.<sup>15</sup> Jika memenuhi syarat, maka OJK akan menunjuk fasilitator yang merupakan petugas OJK di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Direktorat Pelayanan Konsumen OJK. Setelah itu konsumen dan bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan nasabah dan bank telah sepakat untuk memilih penyelesaian

---

<sup>11</sup> Muh. Dasril Tri Nurrachmat, 2016, *Op. cit.* hlm 51.

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm 11.

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Tika Kepala Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, *Op. cit.*

<sup>14</sup> Rudy Haposan Siahaan, ”Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Pasca Keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan”, *Jurnal Of Law*, (1 April 2018), hlm 25.

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm 25.

sengketa difasilitasi oleh OJK dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK.<sup>16</sup>

Kehadiran OJK dianggap sebagai otoritas yang dapat menanggulangi kegelisahan masyarakat atas tindakan penyelewengan lembaga keuangan yang umumnya tidak berizin yang selama ini terjadi. Belum lama ini OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen sektor Jasa Keuangan. Pencapaian tujuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 ini untuk melindungi kepentingan konsumen industri jasa keuangan setidak-tidaknya dapat tercapai melalui 3 (tiga) aspek yang disebut OJK terdiri dari peningkatan transparansi berupa pengungkapan manfaat, resiko serta biaya atas produk dan layanan di perbankan, melakukan penilaian kesesuaian prosedur yang lebih sederhana dan memudahkan konsumen untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk atau layanan di perbankan.<sup>17</sup>

Berdasarkan Pasal 45 Ayat (1) Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak penandatanganan perjanjian fasilitasi, dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan konsumen dan bank. Kesepakatan hasil dari proses fasilitasi oleh OJK dituangkan dalam kesepakatan perdamaian yang ditandatangani oleh konsumen dan bank.<sup>18</sup> Berdasarkan SEBI Nomor

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm 26.

<sup>17</sup> Lukmanul Hakim, Op. cit.

<sup>18</sup> Zulfi Diane Zaini, 2012, *Op. cit.* hlm 152.



8/2006 kesepakatan perdamaian bersifat final dan mengikat, artinya sengketa yang telah diselesaikan tidak dapat diajukan untuk proses fasilitasi ulang di OJK dan berlaku sebagai undang-undang bagi konsumen dan bank.<sup>19</sup>

Jika semua ketentuan dan syarat-syaratnya tidak terpenuhi maka biasanya konsumen akan mengadukannya kepada LAPS.<sup>20</sup> Kerugian yang dialami konsumen diatas Rp 500.000.00.00 (Lima Ratus Juta Rupiah) tidak dapat difasilitasi penyelesaiannya di OJK.<sup>21</sup> Konsumen dapat mengadukan dan menyelesaikan sengketa tersebut kepada LAPSPI yaitu salah satu lembaga penyelesaian sengketa perbankan yang terdaftar di LAPS.

Proses penyelesaian sengketa atas produk dan atau layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka OJK menerbitkan POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. POJK tersebut antara lain mengatur mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan yang dapat ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (internal dispute resolution) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (external dispute resolution).

Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm 152.

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Tika Kepala Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Op. cit.

<sup>21</sup> Rudy Haposan Siahaan, Op. cit. hlm 30.

yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian Sengketa melalui LAPS bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, penyelesaian Sengketa melalui LAPS dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan.

Untuk permasalahan sengketa perbankan antara nasabah dan bank akan di selesaikan di LAPSPI. Konsumen atau nasabah yang telah dirugikan oleh salah satu bank tempatnya menempatkan dana akan menceritakan segala permasalahan-permasalahan yang telah terjadi, karena bank tersebut telah menyebabkan konsumen mengalami kerugian atau pihak perbankan melakukan wanprestasi. Sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa, LAPSPI menjamin dan menjunjung tinggi integritas, kemandirian dan imparialitas para mediator, adjudikator, arbiternya, sebagaimana yang diatur dalam kode etik LAPSPI.

Interaksi antara nasabah dan bank kadangkala terjadi perselisihan yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa. Saat terjadi sengketa yang disebabkan oleh adanya kerugian nasabah yang timbul dari transaksi keuangan dan diduga karena kesalahan atau kelalaian bank, maka nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada bank dan bank wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan nasabah, dengan kata lain sengketa

tersebut wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh nasabah dan bank.<sup>22</sup> Dalam hal tidak tercapai kesepakatan, nasabah dan bank dapat melakukan penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan.<sup>23</sup>

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 oleh 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.

Penyelesaian sengketa melalui LAPSPI haruslah memenuhi kriteria persyaratan yaitu: Pertama, sengketa yang diajukan haruslah sengketa perdata yang timbul di antara para pihak terkait dengan perbankan. Kedua, terdapat kesepakatan di antara para pihak yang bersengketa bahwa sengketa akan diselesaikan melalui LAPSPI dibuktikan dengan perjanjian, baik itu perjanjian Mediasi, Ajudikasi, atau Arbitrase. Ketiga, Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPSPI ialah berupa Mediasi,

---

<sup>22</sup> Kasmir, 2016, "*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*", Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm 101

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm 101-102.

Ajudikasi, dan Arbitrase. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator. Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh ajudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan tersebut mengikat pihak termohon.<sup>24</sup> Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata bidang perbankan dan yang terkait bidang perbankan di luar peradilan umum, yang diselenggarakan LAPSPI dengan menggunakan peraturan dan prosedur LAPSPI.

Prosedur penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPSPI dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara. Pertama, para pihak dapat memilih Mediasi sebagai awal penyelesaian sengketa, hasil dari Mediasi ini berbentuk kesepakatan perdamaian, yang apabila para pihak menghendaki kesepakatan perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial, maka salah satu pihak dapat mengajukan permohonan Arbitrase kepada LAPSPI untuk dituangkan kedalam bentuk Akta Perdamaian. Apabila Mediasi tidak berhasil, para pihak dapat melanjutkannya dengan Ajudikasi. Putusan Ajudikasi bersifat final dan mengikat apabila pemohon menerima secara keseluruhan putusan, apabila pemohon menolak putusan Ajudikasi, maka putusan Ajudikasi tidak mengikat bagi para pihak dan dianggap tidak pernah ada. Kedua, para pihak dapat memilih Arbitrase sebagai penyelesaian yang pertama dan terakhir.

---

<sup>24</sup> Nazarkhan Yasin, 2003, "*Mengenal Klaim Konstruksi dan Penyelesaian Sengketa Kontruksi*", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm 118.

Sesuai dengan Pasal 4 POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Keuangan, layanan penyelesaian sengketa di LAPSPI yaitu ada Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase. Konsumen yang mengadukan permasalahan sengketa dengan perbankan memilih layanan penyelesaian sengketa melalui Arbitrase harus memiliki perjanjian arbitrase sebelum atau sesudah sengketa dengan perbankan. Sengketa konsumen dan perbankan harus melakukan perjanjian arbitrase sebelum atau sesudah sengketa agar dapat diselesaikan melalui arbitrase LAPSPI. Dalam Pasal 5 ayat (2) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan Dan Prosedur Arbitrase mengatakan bahwa “Perjanjian Arbitrase dapat menyepakati acara Arbitrase lain daripada Peraturan dan Prosedur ini sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang dan serta pada kebijakan LAPSPI.

LAPSPI sampai saat ini belum memiliki kantor cabang di setiap daerah-daerah yang berada di Indonesia. LAPSPI hanya berkantor di Jakarta, sehingga mengakibatkan konsumen dan perbankan yang bersengketa ingin menyelesaikan sengketa tersebut masih di luar pengadilan LAPSPI masih terkendala. Jika ada konsumen dan perbankan ingin menyelesaikan sengketa tersebut di LAPSPI, para pihak harus ke Jakarta. Dengan menggunakan biaya sendiri tanpa ada tanggungan biaya dari pihak OJK atau LAPS. Walaupun demikian biaya perkara di LAPSPI tidaklah memakan biaya yang banyak karena di LAPSPI memberikan penyelesaian sengketa yang murah, efektif, efisien, cepat dan adil.

Sebelum penyelesaian sengketa di proses oleh LAPSPI dengan menggunakan cara penyelesaian arbitrase. Para pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan perbankan terlebih dahulu memenuhi kriteria yang di tetapkan oleh LAPSPI. Kriteriannya yaitu merupakan sengketa dibidang perbankan atau berkaitan dengan bidang perbankan, sengketa mengenai hak-hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh para pihak yang bersengketa, sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat tercapai kesepakatan perdamaian, dan antara pihak yang bersengketa terikat dengan perjanjian arbitrase. Layanan penyelesaian sngketa arbitrase LAPSPI hanya diperuntuhkan bagi nasabah yang menggunakan layanan produk prbankan dan bank di luar nasabah UMKM.

Tahapan-tahapan dalam penyelesaian sengketa perbankan dengan konsumen oleh LAPSPI:

#### 1. Pendaftaran Permohonan Arbitrase LAPSPI

Pendaftaran untuk permohonan penyelesaian sengketa melalui arbitrase LAPSPI harus memuat surat tuntutan dan lampiran-lampiran yang diperlukan dalam proses penyelesaian. Surat tuntutan yaitu memuat nama lengkap, tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak, uraian singkat tentang sengketa, dan isi tuntutan yang jelas. Sedangkan lampiran-lampirannya yaitu fotocopi bukti pembayaran atas biaya pendaftaran sesuai dengan peraturan dan prosedur ini, uraian singkat tentang sengketa serta isi tuntutan yang jelas. Apabila pendaftaran

permohonan arbitrase diterima maka pihak LAPSPI mengeluarkan surat pemberitahuan mengenai dimulainya penunjukan Arbiter, pemberitahuan nama sekretaris yang ditunjuk oleh pengurus perkara yang bersangkutan, informasi mengenai biaya-biaya arbitrase atas perkara yang bersangkutan, dan salinan permohonan arbitrase untuk termohon.

Biaya-biaya dalam proses penyelesaian sengketa perbankan melalui arbitrase yaitu biaya pendaftaran, biaya pemeriksaan dan biaya arbitrase. Biaya pendaftaran ialah biaya yang harus dibayar untuk mendaftarkan penyelesaian sengketa melalui layanan Arbitrase LAPSPI. Biaya pemeriksaan ialah biaya yang dikeluarkan dalam rangka penyelenggaraan proses arbitrase, antara lain biaya pelaksanaan arbitrase, biaya transportasi dan akomodasi, biaya menghadirkan saksi dan ahli. Biaya-biaya lain yang relevan serta wajar yang dapat diterima dan disepakati. Sedangkan biaya arbitrase ialah biaya jasa Arbiter yang harus dibayar dimuka oleh Pemohon dan Termohon secara pro-rata sebelum sidang arbitrase pertama dilaksanakan, yang dihitung atas dasar prosentase tertentu dari nilai sengketa. Apabila nilai sengketa tidak disebutkan oleh para pihak atau tidak berupa suatu tuntutan pembayaran uang, maka besarnya nilai sengketa ditetapkan berdasarkan tafsiran pengurus dengan memperhatikan kompleksitas perkara.

Untuk biaya penunjukan arbiter dilihat dari kriteria tuntutan ganti rugi. Jumlah tuntutan ganti rugi senilai dibawah Rp 500.000.000 (Lima Ratus Juta Rupiah), bagi pemohon dengan kriteria tertentu dan di atas Rp

500.000.000 (Lima Ratus Juta Rupiah) sampai dengan Rp 1.000.000.000 (Satu Milyar Rupiah), maka akan diputuskan oleh arbiter tunggal. Berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa untuk menunjuk 1 (satu) orang arbiter. Jumlah tuntutan ganti rugi senilai diatas Rp 1.000.000.000 (Satu Milyar Rupiah) maka akan diputuskan oleh Majelis Arbitrase dalam jumlah ganjil, maksimum 3 (tiga) orang.

## 2. Pemeriksaan perkara Arbitrase LAPSPI

Setelah segala persyaratan telah terpenuhi, langkah selanjutnya yaitu proses pemeriksaan perkara sengketa:

- a. Tempat Pemeriksaan : Pemeriksaan arbitrase LAPSPI sampai saat ini dilakukan di Jakarta.
- b. Jangka Waktu Pemeriksaan : Jangka waktu pemeriksaan arbitrase ialah 180 (seratus delapan puluh) hari terhitung sejak tanggal pengangkatan arbiter. Jangka waktu pemeriksaan perkara tidak termasuk dengan waktu yang terpakai dalam rangka pemeriksaan dan pelaksanaan putusan provisional atau putusan sela lainnya serta dalam rangka penyusunan putusan arbitrase. Arbiter Tunggal atau Majelis Arbiter dapat memperpanjang jangka waktu. Akan tetapi harus sesuai dengan syarat-syarat yang telah diatur didalam Pasal 19 ayat (3) Peraturan LAPSPI Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan Dan Prosedur Arbitrase. Para pihak yang bersengketa dapat di wakikan oleh kuasa hukumnya dan pihak pemohon atau termohon



yang tidak memiliki kuasa hukum dapat meminta penjelasan kepada sekretaris LAPSPI dalam membuat gugatan dan lain-lainnya.

- c. Proses Pelaksanaan : Proses arbitrase di LAPSPI bersifat rahasia dan berlangsung secara tertutup yang hanya dapat dihadiri oleh para pihak yang bersengketa, arbiter dan sekretaris. Kecuali di izinkan oleh arbiter dengan persetujuan para pihak yang bersengketa atau bila diperlukan untuk pelaksanaan putusan arbitrase. Jika terjadi pelanggaran dalam proses arbitrase yang sedang berlangsung, maka LAPSPI atau salah satu pihak berhak menuntut yang melakukan pelanggaran terhadap yang melanggar berupa tuntutan. Tuntutan yang dimaksud ialah ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan, biaya upaya hukum yang dilakukan sehubungan dengan pelanggaran tersebut, dan jaminan untuk tidak terulang kembali pelanggaran tersebut dikemudian hari.
- d. Panggilan Sidang : waktu pemanggilan sidang paling lama 14 (empat belas) hari setelah menerima seluruh berkas-berkas permohonan arbitrase dari pihak pengurus. Arbiter tunggal atau majelis arbiter melalui sekretaris menyampaikan surat panggilan sidang pertama kepada para pihak yang bersengketa. Dalam surat panggilan tersebut disebutkan bahwa perintah kepada termohon untuk memberikan jawaban secara tertulis pada hari persidangan pertama. Panggilan sidang-sidang berikutnya akan ditetapkan oleh arbiter dalam

persidangan atau melalui surat panggilan sidang yang disampaikan oleh sekretaris.

- e. Upaya Perdamaian : Dalam hal para pihak yang bersengketa didatangkan di hari yang telah ditetapkan, arbiter terlebih dahulu menetapkan untuk para pihak melakukan upaya perdamaian.
- f. Perubahan Permohonan : sebelum adanya jawaban dari termohon, pemohon dapat mengubah atau menambah isi permohonan arbitrase. Jika telah adanya jawaban dari termohon, maka perubahan atau penambahan isi permohonan arbitrase hanya dapat dilakukan melalui persetujuan termohon. Sepanjang perubahan dan penambahan isi permohonan arbitrase itu menyangkut hal-hal yang bersifat fakta dan tidak menyangkut dasar-dasar hukum yang menjadi dasar permohonan arbitrase.
- g. Jawab-Menjawab : jawaban disampaikan oleh termohon kepada arbiter dalam jumlah salinan yang cukup bagi keperluan selama pemeriksaan. Namun apabila termohon mengajukan jawaban yang berkenaan dengan eksepsi kompetensi absolut LAPSPI, maka eksepsi tidak dapat disampaikan secara terpisah dari jawaban berkenaan dengan isi pokok perkara. Atas jawaban yang diberikan oleh termohon, maka pemohon juga berhak memberikan tanggapan atau Replik kepada termohon. Terhadap Replik pemohon tersebut, termohon berhak memberikan tanggapan atau Duplik kepada pemohon. Masing-masing dalam waktu yang ditentukan oleh arbiter

yaitu selama 3 (tiga) hari dan dalam salinan yang cukup bagi keperluan selama pemeriksaan berlangsung.

- h. Rekonpensi dan Intervensi : Rekonpensi, jika termohon akan mengajukan Rekonpensi terhadap pemohon, maka Rekonpensi harus disampaikan bersamaan dengan penyerahan jawaban. Rekonpensi diperiksa dan diputus oleh arbiter bersamaan dengan tuntutan di awal. Sedangkan Intervensi, pihak ketiga dapat turut serta dalam proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase LAPSPI, apabila terdapat unsur-unsur kepentingan terkait. Pihak ketiga harus mendapatkan persetujuan dari para pihak dan arbiter.
- i. Pembuktian : pihak yang mengaku mempunyai hak atau mendalilkan peristiwa untuk meneguhkan haknya, untuk membantah suatu dalil dari pihak lain wajib membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut. Sedangkan pembuktian alat bukti harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mengajukan bukti dalam menguatkan dalil-dalinya, maka para pihak yang bersengketa diberikan kesempatan yang sama dan adil. Harus disertai dengan akta bukti yang berisikan daftar-daftar bukti dan penjelasan mengenai alasan suatu dokumen bukti. Para pihak juga harus mengajukan fotocopy bukti-bukti tertulis yang bermaterai selama proses pemeriksaan sengketa dan paling lambat sebelum kesimpulan.
- j. Keterangan Saksi : Atas perintah arbiter atau permintaan para pihak kepada arbiter, dapat meminta kepada seseorang untuk memberikan

keterangan saksi dalam pemeriksaan perkara. Saksi atau ahli dapat memberikan kesaksian lewat tertulis maupun lisan. Pihak lawan dapat memberikan tanggapan secara tertulis dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah menerima salinan keterangan ahli.

- k. Kesimpulan dan Penutup Sidang Pemeriksaan : Para Pihak yang bersengketa diberikan kesempatan untuk menjelaskan secara tertulis kesimpulan dari masing-masing pihak pada waktu yang telah ditetapkan oleh arbiter. Para pihak menyerahkan kesimpulan tersebut dan arbiter menyatakan bahwa sidang ditutup serta menetapkan hari sidang berikutnya untuk membacakan Putusan Arbitrase.

### 3. Putusan Arbitrase

Jika seluruh prosesnya telah terlaksana sampai penutupan sidang pemeriksaan arbitrase. Selanjutnya yaitu putusan arbitrase dari sengketa tersebut. Dalam mengambil putusan arbitrase yaitu berdasarkan ketentuan hukum atau berdasarkan keadilan serta kepatutan (*ex aequo et bono*), maka peraturan perundang-undangan dikesampingkan. Akan tetapi dalam hal tertentu hukum memaksa (*dwingende regels*) harus diterapkan dan serta tidak dapat disimpangi oleh arbiter.

Didalam Majelis Arbitrase, Ketua Majelis Arbitrase yang bertugas menyiapkan rancangan putusan arbitrase. Anggota Majelis Arbitrase menyampaikan masing-masing pertimbangan hukumnya kepada Ketua Majelis Arbitrase untuk digabungkan dengan pertimbangan hukum Ketua Majelis Arbitrase dalam rancangan putusan tersebut. Meskipun

diperbolehkan perbedaan pendapat dalam Majelis Arbitrase, namun keputusan diambil atas dasar musyawarah mufakat. Apabila tidak terjadinya musyawarah mufakat dalam Majelis Arbitrase, keputusan diambil atas dasar suara terbanyak. Putusan arbitrase yang akan diputuskan oleh arbiter adalah mengikat para pihak.<sup>25</sup>

Atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa, arbiter arbitrase berwenang menjatuhkan putusan sela. Termasuk putusan provisionil yang dianggap perlu sehubungan dengan penyelesaian sengketa. Antara lain untuk menetapkan suatu putusan tentang sita jaminan, memerintahkan penyimpanan barang pada pihak ketiga, atau penjualan barang-barang yang tidak akan tahan lama. Arbiter berwenang meminta jaminan atas biaya-biaya yang berhubungan dengan tindakan tersebut. Putusan sela akan dibacakan di muka persidangan selama jangka waktu pemeriksaan, dalam waktu yang telah ditetapkan oleh arbiter. Putusan arbitrase terakhir harus sudah dibacakan oleh arbiter pada saat sidang pembacaan putusan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari. Terhitung setelah sidang pembacaan pemeriksaan dinyatakan ditutup.

Pengajuan koreksi terhadap putusan arbitrase yaitu dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari setelah salinan putusan arbitrase diterima. Salah satu pihak atau para pihak dapat mengajukan

---

<sup>25</sup> Yeni Widowaty dan Fadia Fitriyanti, 2014, "Harmonisasi Prosedur Penyelesaian Sengketa Bisnis", *Jurnal Media Hukum*, 17 Februari 2014, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hlm 3.

permohonan kepada arbiter tunggal atau Majelis arbitrase untuk melakukan koreksi terhadap kekeliruan administratif. Sedangkan pendaftaran putusan arbitrase, dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal putusan diucapkan. Lembar asli atau salinan otentik putusan arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh arbiter tunggal atau Majelis Arbitrase atau kuasanya kepada panitera Pengadilan Negeri tempat perkara Arbitrase diputuskan. Sebelum melakukan pendaftaran atas putusan tersebut, Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase atau kuasanya harus memastikan terlebih dahulu tidak ada permohonan koreksi atas putusan arbitrase dari para pihak yang bersengketa.

Pada akhirnya dalam Putusan Arbitrase akan diputuskan kepada pihak mana biaya arbitrase akan dibebankan, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Biaya arbitrase dibebankan semua kepada Termohon jika tuntutan Pemohon dikabulkan seluruhnya;
- b. Biaya arbitrase dibebankan kepada para pihak dalam pembagian yang adil jika tuntutan pemohon dikabulkan sebagian;
- c. Biaya arbitrase dibebankan semua kepada pemohon jika tuntutan pemohon tidak diterima atau ditolak seluruhnya.
- d. Biaya pelaksanaan putusan yakni biaya yang harus dibayar terkait dengan pelaksanaan putusan arbitrase, diantaranya biaya pendaftaran putusan arbitrase di Pengadilan Negeri, biaya pengambilan salinan putusan arbitrase di Pengadilan Negeri, biaya pelaksanaan eksekusi

apabila putusan arbitrase tidak dilaksanakan secara sukarela sehingga membutuhkan biaya untuk permohonan perintah eksekusi kepada Ketua Pengadilan Negeri setempat.

- e. Pihak-pihak yang bersengketa harus menerima segala putusan yang telah diputuskan oleh arbiter LAPSPI. Pihak perbankan yang bersalah karena telah melakukan wanprestasi atau ingkar janji dan mengakibatkan konsumen mengalami kerugian harus melaksanakan putusan arbitrase LAPSPI.

Pihak yang menanggung Biaya Pendaftaran putusan Arbitrase dan Biaya Pengambilan Salinan Putusan Arbitrase yang sudah didaftarkan adalah:

1. Pemohon, apabila Permohonan Arbitrase dikabulkan sebagian atau seluruhnya;
2. Termohon, apabila Permohonan Arbitrase tidak diterima atau ditolak.  
Biaya Permohonan Eksekusi dan Biaya Pelaksanaan Eksekusi dibebankan kepada Pemohon apabila Permohonan Arbitrase dikabulkan sebagian atau seluruhnya.

Peran OJK disini memonitoring atau melakukan pengawasan kepada pihak perbankan, bukan untuk mengawasi LAPSPI.<sup>26</sup> OJK dan LAPSPI adalah lembaga yang terpisah, tugas dan wewenangnya juga berbeda. Kedua lembaga tersebut yaitu OJK dan LAPSPI adalah lembaga yang Independen serta bebas dari campur tangan pihak lain. Dalam pelaksanaan putusan

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Ibu Tika Kepala Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Op. cit.

arbitrase LAPSPI yang berhak untuk mengawasi adalah LAPSPI dan LAPS. Sedangkan OJK tidak bisa mengawasi putusan arbitrase LAPSPI, akan tetapi dapat mengawasi pihak perbankan yang diputuskan bersalah oleh LAPSPI dan dalam hal ini dapat memberikan sanksi kepada pihak perbankan.<sup>27</sup> Untuk melindungi konsumen dan memberikan segala hak-hak konsumen yang telah di rugikan oleh pihak perbankan, maka OJK harus bertindak terhadap perbankan yang telah melakukan kesalahan.<sup>28</sup>

Di dalam Pasal 12 ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Sektor Jasa Keuangan dan di dalam Pasal 53 ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatakan bahwa “LJK atau pihak yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan OJK ini akan dikenakan sanksi administratif, antara lain yaitu: Peringatan tertulis, Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, dan pencabutan izin kegiatan usaha”. Dengan begitu OJK bukan hanya melakukan tugasnya untuk mengawasi perbankan-perbankan di Indonesia, namun juga harus melindungi segala hak-hak konsumen. Sehingga konsumen tidak merasa di rugikan atau tertipu oleh perbankan dan menyebabkan timbulnya sengketa karena kesalahan perbankan melakukan wanprestasi.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, 2014, “Win-Win Solution Sengketa Konsumen”, Medpres Digital, Yogyakarta, hlm 12.



Dalam hal ini OJK hanya berperan untuk memberikan teguran dan sanksi kepada pihak perbankan yang tidak melaksanakan putusan arbitrase LAPSPI. Karena adanya laporan dari LAPSPI bahwa pihak perbankan yang bersengketa dengan konsumennya tidak melaksanakan putusan tersebut. Mengakibatkan konsumen belum mendapatkan hak-haknya,<sup>30</sup> walaupun telah adanya putusan dan memutuskan perbankan bersalah. Sehingga perbankan harus melaksanakan putusan arbitrase LAPSPI dan mengembalikan hak-hak konsumen yang telah dirugikan oleh pihak perbankan.<sup>31</sup>

Salah satu pihak yang diputuskan bersalah karena telah merugikan konsumen yaitu pihak perbankan harus membayar ganti rugi tersebut. Namun jika setelah putusan arbitrase LAPSPI telah diputuskan oleh arbiter akan tetapi pihak perbankan tidak melaksanakannya maka LAPSPI akan melakukan teguran kepada perbankan terkait pengawasan.<sup>32</sup> Dalam Pasa 41 Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan Dan Prosedur Arbitrase menyatakan bahwa pihak konsumen atau LAPSPI dapat memberikan surat teguran tertulis kepada pihak yang ingkar terhitung saat surat itu dikeluarkan.

Jika selama 7 (tujuh) hari perbankan tetap belum melaksanakan putusan arbitrase LAPSPI maka akan di keluarkan surat teguran ke dua kali kepada pihak perbankan. Dalam hal ini bisa pihak konsumen yang telah dirugikan melakukannya teguran melalui surat tembusan LAPSPI. Sampai pada ke 2

---

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm 13.

<sup>31</sup> Wawancara dengan Ibu Tika Kepala Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, *Op. cit.*

<sup>32</sup> *Ibid.*

(dua) kalinya pihak perbankan masih ingkar dan belum melaksanakannya maka LAPSPI dan konsumen yaitu pihak yang dirugikan dapat menyampaikan kembali teguran tertulis kepada pihak perbankan yang ingkar melalui tempusan OJK.

Pihak OJK hanya dapat memberikan sanksi administratif kepada pihak perbankan jika ingkar dan tidak melaksanakan putusan tersebut. Karena keterkaitan OJK sebagai pengawas perbankan-perbankan di Indonesia. Seperti yang telah diatur dalam Pasal 12 POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan Pasal 53 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Di dalam Pasal 41 Peraturan LAPSPI Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan Dan Prosedur LAPSPI menyebutkan bahwa para pihak yang dijatuhkan bersalah harus melaksanakan putusan tersebut. Jika konsumen yang dijatuhkan bersalah bukannya perbankan, konsumen disini juga harus melaksanakan putusan arbitrase LAPSPI. Jika ternyata konsumen menghindar dan tidak melaksanakan putusan tersebut, pihak lainnya yang tidak bersalah yaitu perbankan dapat mengeluarkan surat teguran melalui tempusan LAPSPI selama 7 (tujuh) hari. Selama 2 (dua) kali konsumen tidak melaksanakan teguran tersebut maka LAPSPI berhak mengeluarkan surat teguran yang ke 3 (tiga) melalui tempusan OJK. Seperti yang dijelaskan dalam Pasal 41 ayat (6) yaitu “ Para pihak mengetahui dan menyetujui serta tidak akan mengajukan tuntutan dalam bentuk apapun kepada LAPSPI dan

pihak lain bahwa, apabila telah lewat masa 7 (tujuh) hari terhitung setelah tanggal disampaikannya surat masih juga diingkari, LAPSPI atau pihak lain menyampaikan teguran kembali teguran tertulis kepada pihak yang ingkar, tembusan OJK”.

## **B. Kekuatan Hukum Dari Putusan Arbitrase Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia**

OJK menetapkan kebijakan bahwa setiap sektor jasa keuangan memiliki satu LAPS. Lembaga ini dibutuhkan apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa antara konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan LJK. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di sektor jasa keuangan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dan dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian sengketa melalui lembaga ini bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif.

Selain itu, penyelesaian sengketa melalui LAPS di sektor jasa keuangan dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan. Dengan adanya LAPS, maka akan terwujud adanya kepastian bagi

konsumen dan LJK atas sengketa yang timbul. Putusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS dapat dijadikan oleh konsumen sebagai bahan pembelajaran mengenai hak dan kewajibannya. Sedangkan bagi LJK, putusan dimaksud dapat digunakan untuk menyempurnakan dan mengembangkan produk dan/atau layanan yang dimiliki dengan menyesuaikan pada kemampuan dan kebutuhan konsumen.<sup>33</sup>

Persyaratan penyelesaian sengketa perbankan melalui lembaga alternatif oleh konsumen dan bank yang melakukan wanprestasi, maka sengketa tersebut terlebih dahulu diselesaikan oleh OJK. Apabila tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan OJK, maka nasabah dan OJK dapat mengajukan permintaan penyelesaian sengketa kepada LAPS disektor jasa keuangan yang dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK. Penyelesaian sengketa melalui lembaga dimaksud harus didahului adanya perjanjian antara konsumen dan OJK yang menyepakati bahwa apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui LAPS di sektor jasa keuangan. Persetujuan para pihak yang bersengketa untuk menggunakan LAPS tersebut dapat dibuat sebelum maupun sesudah terjadi sengketa, namun sebaiknya dibuat sebelum timbul sengketa, misalnya pada saat perjanjian awal.

Persyaratan penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPS oleh konsumen terhadap perbankan yang wanprestasi, haruslah memenuhi kriteria

---

<sup>33</sup> Felix Oentoeng Soebago, "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dibidang Perbankan", (Kerjasama Magister Hukum Bisnis Dan Kenegaraan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Dan Bank Indonesia), *Paper Law*, Yogyakarta, (21 Maret 2007) hlm 4.

persyaratan yaitu sengketa yang diajukan haruslah sengketa perdata yang timbul di antara para pihak terkait dengan perbankan, terdapat kesepakatan di antara para pihak yang bersengketa bahwa sengketa akan diselesaikan melalui LAPSPI dibuktikan dengan perjanjian, baik itu perjanjian mediasi, ajudikasi, atau arbitrase, sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian.

Terbentuk dan mulai beroperasinya beberapa LAPS yang pada sektor jasa perbankan yaitu LAPSPI, ditentukan prosedur penyelesaian sengketa dengan mempersempit prosedur sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dengan menempuh 2 (dua) tahapan. Pertama, lembaga jasa keuangan khususnya di sektor perbankan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen yang dirugikan. Kedua, apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dan apabila tidak tercapai kesepakatan, dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan.

Jika pengaduan konsumen tidak dapat diselesaikan oleh bank atau LJK, maka konsumen dapat pula mengajukan penyelesaian sengketa melalui LAPSPI. Prosedur arbitrase perbankan diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase. Dalam menyelesaikan

sengketa, para pihak yang bersengketa tentunya ingin mendapatkan penyelesaian yang adil, cepat, efisien, tepat, dan biaya yang terukur.<sup>34</sup>

Untuk mendapatkan penyelesaian sengketa perbankan antara konsumen dan perbankan bisa tuntas di LAPSPI. Karena semakin banyaknya produk-produk di industri keuangan khususnya di perbankan sedangkan ditambah masih banyak rendahnya literasi masyarakat tentang produk tersebut berpotensi menimbulkan konflik antara konsumen dan perbankan. Sehingga OJK berharap semuanya dapat diselesaikan melalui LAPSPI dan OJK juga mendorong agar semua lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang terdaftar di LAPS dapat lebih efisien untuk menjaga kestabilan dalam sektor jasa keuangan, agar tidak terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku jasa keuangan.

Konsumen dan perbankan yang bersengketa terlebih dahulu melakukan perjanjian dengan LAPSPI. Untuk memilih bentuk penyelesaian yang akan ditempuh, bisa mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Jika konsumen dan perbankan memilih cara penyelesaian lewat arbitrase maka konsumen harus didasarkan dari perjanjian arbitrase sebelum atau sesudah sengketa terjadi. Setelah itu konsumen dan perbankan dapat memilih seorang arbiter atau dapat juga di tetapkan oleh LAPSPI, sebagai orang yang akan memeriksa dan

---

<sup>34</sup> Kusdwilandrijo D, 2002, "*Mediasi Dan Arbitrase Dalam Penetapannya*", Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan Dan Arbitrase, Jakarta.

memutuskan sengketa tersebut. Sengketa melalui arbitrase harus dapat dioptimalkan.<sup>35</sup>

**Arbitrase** adalah cara penyelesaian sengketa perdata bidang perbankan dan yang terkait bidang perbankan di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase, yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan perbankan.<sup>36</sup> Proses penyelesaian sengketa dilakukan oleh seorang arbiter dari arbitrase.<sup>37</sup> **Arbiter** adalah seorang atau lebih yang merupakan Arbiter Tetap atau Arbiter Ad Hoc LAPSPI, yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa atau yang ditunjuk LAPSPI. Untuk memeriksa perkara dan memberikan Putusan Arbitrase mengenai sengketa yang diajukan penyelesaiannya oleh konsumen dan perbankan<sup>38</sup> kepada pihak LAPSPI. Arbiter tetap LAPSPI adalah seseorang yang diangkat oleh pengurus LAPSPI sebagai arbiter yang namanya dicantumkan pada daftar arbiter tetap. Sedangkan arbiter ad hoc LAPSPI adalah seseorang yang diangkat oleh LAPSPI sebagai arbiter yang statusnya bersifat sementara hanya saat untuk suatu perkara tertentu.

Jenis sengketa yang dapat diselesaikan melalui Arbitrase LAPSPI harus memenuhi semua kriteria-kriteria tersebut, yaitu:

---

<sup>35</sup> Fadia Fitriyanti dan Andika Putra, 2015, "Penyelesaian Sengketa Investasi Melalui Arbitrase Dalam Masyarakat Ekonomi ASEAN" *Jurnal Media Hukum*, 25 April 2015, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hlm 111.

<sup>36</sup> Gatot P. Soemartono, 2006, "*Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm 15.

<sup>37</sup> Jimmi Joses Sembing, 2011, "Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan", Transmedia Pustaka, Jakarta, hlm 66.

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm 128.

1. Merupakan sengketa di bidang perbankan atau berkaitan dengan bidang perbankan;
2. Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh Pihak yang bersengketa;
3. Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian;
4. Antara Pemohon dan Termohon terikat dengan Perjanjian Arbitrase

Proses penyelesaian sengketa melalui Arbitrase diperuntukkan kepada pemohon yang ditetapkan masuk dalam layanan komersial. Pada layanan Arbitrase, kepada para pihak akan dimintakan persetujuannya untuk bermediasi dalam setiap tahapan Arbitrase. Apabila dalam upaya Mediasi dan layanan Arbitrase dapat dicapai kesepakatan perdamaian, maka Arbiter atau Majelis Arbiter akan menghentikan proses Arbitrase dan akan menetapkan Perjanjian Kesepakatan Perdamaian.<sup>39</sup> Namun jika tidak terjadi kesepakatan mediasi antara konsumen dengan perbankan, maka proses penyelesaian sengketa arbitrase akan dilanjutkan ke tahap selanjutnya sampai dengan putusan oleh arbiter.<sup>40</sup>

Untuk penyelesaian sengketa arbitrase antara konsumen dan perbankan di LAPSPI bersifat sangat rahasia. Seperti yang sudah diatur dalam Pasal 26 bagian Kerahasiaan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan

---

<sup>39</sup> Gatot P. Soemartono, 2006, *Op. cit.* hlm 10-15.

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm 14.



Prosedur Arbitrase. Proses penyelesaian arbitrase bersifat rahasia dan berlangsung secara tertutup yang hanya dihadiri oleh para pihak yang bersengketa, arbiter tunggal atau majelis arbiter dan sekretaris, kecuali diizinkan oleh arbiter tunggal atau majelis arbiter dengan persetujuan para pihak atau apabila diperlukan untuk pelaksanaan putusan arbitrase.<sup>41</sup> Kecuali bila diperlukan untuk pelaksanaan putusan arbitrase, maka semua orang yang terlibat dalam proses arbitrase harus menjaga kerahasiaan baik selama proses arbitrase berlangsung sampai pemeriksaan atau persidangan maupun setelah selesai proses arbitrase.

Apabila pemeriksaan sengketa telah selesai, pemeriksaan segera ditutup dan Arbiter menetapkan hari sidang untuk mengucapkan Putusan Arbitrase. Putusan Arbitrase akan diucapkan dalam sidang yang tertutup untuk umum dalam waktu paling lama 30 hari setelah pemeriksaan ditutup, dengan atau tanpa dihadiri oleh para pihak yang bersengketa.<sup>42</sup> Dalam mengambil keputusan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen dan perbankan di<sup>43</sup> LAPSPI:

1. Arbiter Tunggal/Majelis Arbitrase bebas dari intervensi pihak manapun, termasuk Pengurus LAPSPI atau otoritas di Perbankan Indonesia.

---

<sup>41</sup> *Ibid*, hlm 14-15.

<sup>42</sup> Abd. Aziz Billah, "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional", *Jurnal Rechts Vinding; Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume 7 Nomor 1, April 2018, hlm 74.

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm 74

2. Arbiter Tunggal/Majelis Arbitrase dapat mengambil keputusan atas dasar ketentuan hukum atau sesuai dengan rasa keadilan dan kepatutan (*ex aequo et bono*);
3. Putusan Arbitrase LAPSPI dalam suatu Majelis Arbitrase diputuskan atas dasar musyawarah untuk mufakat, jika tidak tercapai, putusan diambil atas dasar suara terbanyak (*voting*) dengan memberikan hak pencantuman *dissenting opinion*.

Untuk kekuatan hukum dari putusan arbitrase LAPSPI telah lengkap diatur dalam Pasal 41 Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase. Di jelaskan bahwa putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan perbankan. Dengan demikian tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali atas putusan tersebut.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase LAPSPI hanya ada 1 (satu) tingkat saja dan jangka waktu penyelesaiannya juga maksimal hanya 180 hari. Putusan Arbitrase LAPSPI final and binding atau mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Jadi pihak yang belum puas dengan putusan tersebut tidak dapat menuntut lagi dalam proses putusan arbitrase yang telah selesai. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, suatu putusan arbitrase merupakan putusan yang bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap serta mengikat para

pihak (*final and binding*). Hal tersebut menjadi salah satu karakteristik penyelesaian perkara melalui jalur arbitrase yang membedakannya dengan penyelesaian melalui jalur litigasi pada umumnya.

Terdapat ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mengharuskan suatu putusan arbitrase tersebut diserahkan dan didaftarkan ke Panitera Pengadilan Negeri. Dalam Pasal 59 maupun bagian penjelasan tidak dijelaskan pengadilan negeri mana yang berwenang untuk menerima pendaftaran putusan arbitrase tersebut. Sedangkan dalam Pasal 40 Peraturan LAPSPI Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan Dan Prosedur Arbitrase, yaitu dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal putusan disampaikan, lembar asli atau salinan otentik putusan arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh Arbiter atau Majelis Arbitrase kepada Panitera Pengadilan Negeri. Jika tidak terpenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut, maka berakibat putusan arbitrase tidak dapat dilaksanakan. Namun, sebelum didaftarkannya putusan tersebut ke Pengadilan Negeri, arbiter atau Majelis Arbitrase terlebih dahulu memastikan agar tidak ada permohonan koreksi dari para pihak yang bersengketa.<sup>44</sup>

Dari kedua peraturan tersebut sudah jelas bahwa putusan arbitrase dapat di daftarkan ke Pengadilan Negeri agar dapat dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa. Bukti putusan tersebut didaftarkan oleh pihak yang

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Ibu Tryartha Putri sebagai Anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Jakarta Pusat, tanggal 13 Februari 2019, melalui telepon.

berwenang dibuktikan dengan dilampirkannya lembar asli surat pengangkatan sebagai arbiter atau salinan otentiknya bersamaan dengan putusan arbitrase yang akan didaftarkan.<sup>45</sup> Walaupun pendaftaran dilakukan oleh arbiter atau kuasanya namun semua biaya yang menyangkut pendaftaran tersebut ditanggung oleh para pihak yang bersengketa.<sup>46</sup> Namun jika dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) hari arbiter atau kuasanya tidak mendaftarkan putusan arbitrase tersebut ke Pengadilan Negeri, maka mengakibatkan putusan arbitrase tidak dapat dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Pasal 59 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pengajuan pendaftaran putusan arbitrase oleh arbiter atau kuasanya ke Pengadilan Negeri. Panitera pengadilan yang menerima permohonan pendaftaran putusan arbitrase, nantinya akan memberikan catatan atau tandatangan pada bagian akhir atau pinggir putusan. Dengan telah didaftarkanya putusan arbitrase, maka putusan tersebut bersifat otentik dan dapat dijalankan sebagaimana putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.<sup>47</sup>

Putusan arbitrase mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Artinya yaitu suatu putusan tersebut langsung menjadi putusan tingkat pertama dan terakhir. Terhadap putusan tersebut maka tertutup atau tidak

---

<sup>45</sup> *Ibid.*

<sup>46</sup> <http://lapspi.org>, Op. cit.

<sup>47</sup> Wawancara dengan Ibu Tryartha Putri Anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), Op. cit.

adanya upaya hukum banding dan kasasi. Dalam proses pendaftaran dan permohonan perintah eksekusi, Ketua Pengadilan Negeri tidak dapat memeriksa kembali alasan atau pertimbangan putusan arbitrase LAPSPI.<sup>48</sup> Hal ini merupakan perlindungan dan jaminan yang diberikan oleh Undang-Undang agar putusan arbitrase tersebut bena-benar mandiri, final dan mengikat para pihak.

Pelaksanaan putusan arbitrase dapat dilakukan secara sukarela atau secara paksa. Eksekusi putusan arbitrase LAPSPI secara suka rela oleh para pihak di eksekusi oleh LAPSPI tanpa adanya ikut campur dari Pengadilan Negeri. Namun jika putusan arbitrase LAPSPI tidak dilakukan secara suka rela, maka eksekusi secara paksa dilakukan dengan campurtangan Pengadilan Negeri jika para pihak tidak melaksanakan kewajibannya seperti yang telah diputuskan oleh arbiter.<sup>49</sup>

Maka dari itu, para pihak yang belum puas atas putusan arbitrase LAPSPI tidak dapat mengajukan upaya hukum apapun seperti yang sudah dijelaskan diatas putusan arbitras LAPSPI bersifat final dan mengikat para pihak, sehingga tidak dapat dilakukannya upaya banding, kasasi dan upaya hukum lainnya serta peninjauan kembali ke pengadilan. Dengan demikian terhadap substansi atau materi putusan arbitrase LAPSPI tercermin didalam pertimbangan yang memuat alasan dijatuhkannya putusan arbitrase maupun amar putusan arbitrase tidak dapat dinilai lagi oleh pengadilan. Seperti yang

---

<sup>48</sup> *Ibid.*

<sup>49</sup> *Ibid.*

ada dalam Pasal 40 ayat (3) Peraturan LAPSPI Nomor 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan Dan Prosedur LAPSPI bahwa sebelum didafrkannya putusan arbitrase LAPSPI ke Pengadilan Negeri maka arbiter harus mengoreksi putusan tersebut sebenar-benarnya.<sup>50</sup> Sehingga para pihak tidak dapat melakukan upaya hukum apapun untuk membatalkan putusan arbitrase LAPSPI.<sup>51</sup>

Dalam hal ini, pihak konsumen yang dijatuhkan bersalah atas putusan arbitrase LAPSPI juga harus melaksanakan putusan tersebut. Jika konsumen tidak melaksanakan putusan arbitrase LAPSPI, maka pihak perbankan dan/atau LAPSPI dapat memberitahukan kepada Ketua Pengadilan Negeri setempat untuk melakukan eksekusi putusan terhadap konsumen yang tidak sukarela melaksanakan putusan tersebut.<sup>52</sup> Atas permintaan perbankan atau LAPSPI, Pengadilan Negeri mengeksekusi sesuai dengan isi putusan arbitrase tersebut. Konsumen sebagai pemohon yang kalah harus membayar segala biaya-biaya yang timbul selama sengketa berlangsung di Arbitrase LAPSPI mulai dari pendaftaran sampai dengan eksekusi.<sup>53</sup> Karena tidak melaksanakan putusan arbitrase LAPSPI konsumen disini tidak mendapatkan sanksi dari OJK. Berbeda dengan perbankan yang dibawah pengawasan OJK, maka perbankan mendapatkan sanksi administratif dari OJK karena laporan dari

---

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> *Ibid.*

<sup>52</sup> *Ibid.*

<sup>53</sup> *Ibid.*

LAPSPI bahwa pihak perbankan yang dijatuhkan putusan bersalah tidak melaksanakan putusan arbitrase tersebut.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> *Ibid.*