

Penyelesaian Sengketa Pengaduan Nasabah Lembaga Jasa Keuangan pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Purwokerto

DOI : 10.30595/jhes.v5i1.13580

Hidayaturrochman¹, Syufa'at²

^{1,2} Pascasarjana Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri, Email:

rochmanbks@gmail.com, iainpwtsyufaat@gmail.com

Abstrak

Otoritas Jasa Keuangan Indonesia sebagai lembaga pengatur dan pengawas di sector jasa keuangan, maka memiliki tugas utama untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di sektir jasa keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelesaian sengketa pengaduan nasabah Lembaga Jasa Keuangan (LJK) pada masa pandemi Covid-19 dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi atas penyelesaian pengaduan nasabah Lembaga Jasa Keuangan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa di sector jasa keuangan memiliki 2 (dua) tahap yaitu Internal Dispute Resolution (IDR) dan External Dispute Resolution (EDR). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengembangkan APPK yang merupakan sistem terintegrasi yang akan mempermudah semua pihak yang berkepentingan dalam penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Nasabah/Konsumen dalam masa pandemi Covid-19. Kendala penyelesaian sengketa melalui sistem APPK membutuhkan waktu dan kurangnya pemahaman nasabah.

Kata-kata kunci : Penyelesaian sengketa; Pengaduan Nasabah; LJK; APPK

Abstract

The Indonesian Financial Services Authority, as a regulatory and supervisory agency in the financial services sector, has the main task of providing protection to consumers in the financial services sector. This study aims to determine the settlement of disputes over complaints from customers of Financial Services Institutions during the Covid-19 pandemic and to find out the obstacles faced in resolving customer complaints of Financial Services Institutions. This type of research is library research with a descriptive qualitative approach. From the results of this study, it is known that the mechanism for handling complaints and resolving disputes in the financial services sector has 2 (two) stages, namely Internal Dispute Resolution (IDR) and External Dispute Resolution (EDR). The Financial Services Authority developed APPK which is an integrated system that will facilitate all interested parties in handling complaints and resolving customer/consumer disputes during the Covid-19 pandemic. The

problem of resolving disputes through the APPK system requires time and a lack of customer understanding.

Keywords: Dispute Resolution; Customer Complaints; OJK; APK

Pendahuluan

Arah globalisasi sebagai salah satu strategi dalam pengembangan perusahaan serta memberikan kemudahan pertukaran produk atau barang maupun informasi terkini. Globalisasi yang meningkat secara signifikan memiliki tanggapan berbeda dari masyarakat dunia. Baik dari segi etik kerja maupun berbagai macam bentuk kerjasama, Al-quran dan Hadist yang memberikan petunjuk untuk menjalin kerjasama dengan penuh tanggung jawab dan kepercayaan. Untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dan memutarakan keuangan, maka diperlukan adanya lembaga keuangan sebagai pengatur sistem keuangan masyarakat dan perusahaan (Efendi&Trihudyatmanto, 2021). Lembaga keuangan tersebut sebagai lembaga perantara bagi yang mempunyai dana lebih dengan pihak yang kurang dana, mempunyai fungsi penghubung keuangan masyarakat. *Financial system* ini berfungsi untuk perdagangan dalam negeri dan luar negeri, memobilisasi savings menjadi berbagai instrumen (Achwan, Harry Tjahjono, 2001).

Lembaga jasa keuangan antara perbankan dengan lembaga keuangan non bank memiliki peran penting terhadap aktivitas ekonomi di Indonesia. Banking ialah semua hal terkait bank, termasuk lembaganya, usahanya, juga tata cara dan prosedur dalam rangka menjalankan semua aktivitas usaha. (UU/10/1998). Lembaga keuangan bank menyimpan dana baik langsung dari rakyat dalam bentuk simpanan. Selain memberikan pinjaman, bank juga melakukan kegiatan penghimpunan dana. (Soemitra, 2009) *non-bank financial institutions* merupakan semua badan di dalam kegiatannya bagian *finance*, yang terkait maupun tidak terkait melakukan penghimpunan dana utamanya dengan menerbitkan kertas berharga selanjutnya membagikan untuk rakyat utamanya untuk pembiayaan investasi corporate dalam rangka kemakmuran dan keadilan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah menargetkan tingkat inklusi keuangan sebesar 90% di 2024. Hal ini merupakan pekerjaan yang besar dalam rangka meningkatkan literasi produk financial yang saat ini masih tertinggal.

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan 38,08% rakyat Indonesia yang memiliki pengetahuan terhadap layanan *financial services* di tahun 2019. Padahal tingkat inklusi rakyat Indonesia yang telah menggunakan layanan *financial services* mencapai sebesar 76,19%. Literasi keuangan sangat penting bagi masyarakat untuk mendapatkan manfaat dari pengembangan produk keuangan untuk kesejahteraan dan kepentingan masyarakat. Dalam produk keuangan ada risiko *fraud* oleh sebab itu rakyat waspada dan hati-hati serta harus memiliki pengetahuan yang cukup

dalam mengetahui produk keuangan.

Dalam rangka mempercepat pertumbuhan ekonomi Indonesia, peran sektor *financial services* jadi sangat krusial sebagai penggerak untuk memulihkan ekonomi Indonesia dalam masa pandemi Covid 19. Namun demikian hubungan antara sektor jasa keuangan dengan konsumen/nasabah berpotensi terjadinya sengketa. Konsumen/nasabah biasanya berada pada posisi lemah dan biasanya menjadi korban oleh perilaku baik sosial dan ekonomi memiliki kedudukan yang kuat. Dengan kata lain, konsumen/nasabah merupakan obyek yang rentan dieksploitasi bagi pelaku usaha yang melakukan kegiatan usahanya. Konsumen ialah orang-orang yang menaruh dana dan/atau menggunakan pelayanan yang ada di Lembaga Jasa Keuangan diantaranya konsumen di Perbankan, pemilik dana di Pasar Modal, pemilik polis di perasuransian, peserta di Dana Pensiun, berdasarkan undang-undang pada sektor jasa keuangan (Peraturan OJK/1/POJK.07/2013, 2013).

Perlindungan konsumen/nasabah yang dibebankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sangat penting sehubungan dengan kompleknya kegiatan di bidang jasa keuangan. Perlindungan nasabah merupakan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan berupa pelaksanaan program mencegah kerugian nasabah, melayani pengaduan nasabah dan membela secara hukum. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) harus mencapai beberapa hal yaitu meningkatkan transparansi untuk mengungkap manfaat, risiko dan biaya terkait layanan yang diberikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), dan melakukan penilaian berdasarkan prosedur melalui cara lebih sederhana bagi konsumen/nasabah yang ingin melakukan pengaduan serta penyelesaian sengketa terkait produk atau layanan dari PUJK (Hutapea, 2014). Dalam penyelenggaraan layanan konsumen dan masyarakat pada bidang jasa keuangan telah terbit POJK No. 31/POJK.07/2020.

Covid 19 telah menjadi fenomena yang sangat misterius dengan penularan sangat cepat mulai dari manusia maupun permukaan barang yaitu terkontaminasi virus Covid 19. *Droplet* menyebar saat seseorang sedang berbicara, batuk, bersin hingga bernafas. Berbagai lini Sektor mengalami dampak memaksa pemerintahan bergerak cepat. Dalam hal ini OJK dalam menangani persoalan sengketa juga terus dilakukukan sebagaimana tercatat pada psl 4 UU RI No.21 Th 2011 tentang OJK, bahwa substansi di bentuknya OJK merupakan wadah yang dapat melindungi kepentingan konsumen/nasabah dan rakyat Indonesia. Melaksanakan amanah tersebut OJK didalam memerangi bencana non alam. Melihat perkembangan yang telah terjadi selama ini, nampak aspek perlindungan konsumen/nasabah pada bidang jasa keuangan kurang maksimal diterapkan sebagaimana yang diharapkan. Dilihat dari sisi konsumen terksesan masih banyak yang belum paham mengenai isi kontrak atau perjanjian dari produk keuangan yang sudah digunakan sehingga di kemudian hari menjadi sebuah bentuk permasalahan. Masih banyak konsumen yang belum tahu tentang karakteristik produk, manfaat, resiko biaya, hak dan

kewajiban yang wajib terpenuhi bagi konsumen/nasabah. Bahkan untuk mengajukan pengaduan terdapat banyak yang belum mengetahui cara-cara melakukan pengaduan kepada OJK.

Penanganan pengaduan konsumen dan bentuk penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PUJK secara efektif serta efisien adalah faktor penting di industri jasa keuangan. Tanpa adanya ketentuan semacam itu kepercayaan konsumen dan masyarakat (*trust*) akan sangat sulit untuk di wujudkan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi perkembangan usaha PUJK dan industri secara keseluruhan. Sebelum adanya pandemi covid 19 nasabah yang melakukan pengaduan kepada OJK melalui beberapa ketentuan yang berlaku, namun dengan adanya wabah dan larangan baik dari tingkat pemerintahan pusat maupun wilayah yang memberikan kebijakan WFH dan WFO membuat OJK memberikan terobosan baru dalam melakukan aduan, dengan adanya bentuk pengaduan dengan program Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) menjadi inovasi bagi nasabah yang bermasalah dalam melakukan pengaduan.

Metode Penelitian

Artikel Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah metode induktif yaitu proses logika yang berangkat dari data empirik lewat observasi menuju kepada suatu teori. Dengan kata lain, induksi adalah mengorganisasikan fakta-fakta atau hasil-hasil pengamatan yang terpisah-pisah menjadi suatu rangkaian hubungan atau suatu generalisasi (Azwar, 1998). Peneliti akan menganalisis data dengan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif menurut Mc Millan dan Schaumacher mendefinisikan metode kualitatif sebagai tradisi dalam pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam lingkungan sekitar dan memiliki koneksi dan interkoneksi dengan orang-orang tersebut. prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari seseorang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan metode demikian peneliti akan melakukan penyelidikan dengan metode deskriptif (Sandu, S., & Ali, 2015). Metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau suatu kejadian baik secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi.

Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis. Dengan demikian fokus peneliti akan menganalisis data-data yang bersifat kualitatif seperti hasil wawancara, data yang diperoleh dari OJK terkait penyelesaian sengketa pengaduan nasabah lembaga jasa keuangan (LJK) ditengah pandemi Covid 19. Keseluruhan data dari hasil penelitian dengan metode kualitatif kemudian di analisis dengan pengolahan data induktif dimana data yang dikumpulkan bukan

untuk mendukung atau menolak hipotesis penelitian yang telah dirumuskan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi abstraksi disusun sebagai kekhususan yang telah terkumpul dan dikelompokan melalui proses pengumpulan data yang dilakukan secara teliti dan mendalam (Farida, 2014). Dalam observasi peneliti tidak hanya mencatat suatu kejadian atau peristiwa, akan tetapi juga segala sesuatu atau sebanyak mungkin hal-hal yang diduga ada kaitannya (Bambang, 2003). Penelitian ini juga menggunakan data kepustakaan sebagai data pendukung dalam melakukan penelitian dan menggunakan berbagai macam literatur yang sesuai dengan masalah yang menjadi objek penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Terhitung sejak Januari 2014 fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan yang sebelumnya dilaksanakan oleh Bank Indonesia (BI) yang kini telah dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut dengan (OJK). Untuk keperluan itu, OJK sudah menerbitkan sejumlah peraturan dan surat edaran, namun tidak secara tegas mencabut Peraturan Bank Indonesia yang mengatur masalah serupa sebelumnya selama Peraturan Bank Indonesia (PBI) tidak bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) (Hakim, 2015).

Berdasarkan POJK No.1/2014 setiap pengaduan konsumen ke lembaga keuangan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga 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 melalui LAPS yang dimuat dalam daftar yang ditetapkan oleh OJK. Penyelesaian sengketa melalui LAPS dilakukan secara rahasia. Setiap lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan. Lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan keputusan LAPS (Rahmawati & Mantili, 2016).

1. Penyelesaian Pengaduan Nasabah Lembaga Jasa Keuangan

Penyelesaian sengketa ialah penyelesaian suatu masalah yang dilakukan bagi satu pihak terhadap pihak lainnya. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Jalur litigasi berarti penyelesaian sengketa hukum melalui jalur pengadilan, sedangkan non litigasi berarti penyelesaian sengketa hukum diluar jalur pengadilan. Jalur non litigasi sering disebut dengan penyelesaian sengketa alternatif atau ADR (*Alternative Dispute Resolution*) (Mukarromah, 2017). Terkait dengan penyelesaian sengketa ekonomi syariah di lembaga jasa keuangan dalam cakupan sistem hukum ekonomi syariah di Indonesia ada beberapa dasar hukumnya yaitu: (Mukarromah, 2019)

- a. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, mengatur tentang penyelesaian sengketa atau beda

- pendapat di luar pengadilan melalui prosedur yang disepakati yakni melalui konsultasi, mediasi, negosiasi, konsiliasi, dan penilaian ahli;
- b. Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, tanggal 30 Januari 2006 sebagai dasar terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) oleh Asosiasi Perbankan;
 - c. Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 Tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, tanggal 17 Desember 2007;
 - d. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 perubahan Pertama UU No.7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama, Perubahan kedua dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009;
 - e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Pengaduan ialah pengungkapan ketidakpuasan nasabah secara lisan maupun tertulis dikarenakan timbulnya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung terhadap nasabah dikarenakan tidak terpenuhinya kesepakatan dan/atau dokumen transaksi keuangan yang sudah disepakati. Lembaga Jasa Keuangan (LJK) ialah lembaga yang menjalankan kegiatan pada sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, sektor Perasuransian, sektor Dana Pensiun, sektor Lembaga Pembiayaan, dan LJK. (UU/21/2011). Lembaga Jasa Keuangan Lainnya yaitu lembaga penjaminan, pegadaian, pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga pengelola dana masyarakat bersifat wajib, yang terdiri dari penyelenggara program jaminan sosial, penyelenggara pensiun, dan penyelenggara kesejahteraan, sebagaimana tercantum di peraturan perundang-undangan.

Covid-19 atau yang dikenal sebagai virus corona merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh syndrome pernafasan akut coronavirus2 (*Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus 2* or SARS-coV-2). Kehadiran virus corona (covid-19) telah membuat situasi ekonomi di seluruh dunia memburuk. Pandemi covid-19 ini telah membawa dampak yang meluas terhadap semua sektor formal dan informal (Rosita, 2020). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang memiliki tugas, fungsi, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. OJK melakukan penetapan kebijakan bahwa penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan diselesaikan lewat dua tahap. Tahap kesatu Lembaga Jasa Keuangan (LJK) menyelesaikan pengaduan yang diserahkan oleh konsumen/nasabah. Tahap kedua, jika belum selesai kesepakatan di dalam penyelesaian pengaduan, konsumen/nasabah serta LJK selanjutnya bisa menyelesaikan sengketa lewat pengadilan (litigasi) atau non litigasi. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) merupakan lembaga yang kegiatannya menyelesaikan sengketa non litigasi. OJK melakukan penetapan kebijakan yaitu jika penyelesaian sengketa

dilaksanakan lewat LAPS, maka menggunakan LAPS yang termuat di Daftar LAPS pada Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan OJK.

2. Ketentuan Hukum Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Ketentuan-ketentuan OJK yang terkait aspek perlindungan konsumen/nasabah serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yaitu: UU RI No.1 Tahun 2011; tentang OJK; POJK No.1/POJK.07/2013; tentang Perlindungan konsumen sektor jasa keuangan; POJK No.1/POJK.07/2014; tentang LAPS di sektor Jasa Keuangan; POJK No.18/POJK.07/2018; tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan; POJK No.31/POJK.07/2020. tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh OJK. OJK dalam pelayanan pengaduan nasabah/konsumen menjalankan tugasnya berupa: a) Memberikan sarana perangkat sesuai untuk mendukung proses pengaduan nasabah yang telah dirugikan pelaku di LJK; b) Menciptakan mekanisme pengaduan nasabah yang dirugikan pelaku di LJK; c) Memberikan fasilitasi untuk merampungkan pengaduan nasabah yang dirugikan pelaku pada LJK yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan pada sektor jasa keuangan.

OJK juga menyediakan alternatif forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Saat ini LAPS yang telah masuk dalam daftar LAPS OJK sebanyak enam lembaga yang mewakili berbagai sector jasa keuangan. Didalam perlindungan konsumen, OJK mempunyai wewenang, yaitu:

- a. Memberikan perintah atau menjalankan tindakan tertentu bagi LJK dalam penyelesaian pengaduan Konsumen/nasabah yang telah mendapat kerugian dari LJK;
- b. Menyampaikan gugatan:
 - 1) Dalam mengembalikan harta kekayaan milik konsumen/nasabah yang telah mengalami kerugian dari pelaku yang berakibat kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak pelaku penyebab kerugian, maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
 - 2) Dalam rangka mendapatkan ganti rugi dari pelaku yang mengakibatkan kerugian Konsumen/nasabah dan/atau LJK dikarenakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Penggantian kerugian tersebut diberikan terhadap pembayaran ganti rugi terhadap pihak yang mendapat kerugian.

3. Penanganan Sengketa Pengaduan Nasabah Masa Pandemi Covid-19 di Kantor OJK Purwokerto

Penyelesaian sengketa pada Lembaga Jasa Keuangan (LJK) terhadap konsumen/Nasabah dan/atau Perwakilan nasabah memberikan penolakan terhadap jawaban atas pengaduan dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) sehingga PUJK mempunyai kewajiban dalam menyampaikan informasi ke konsumen dan/atau Perwakilan konsumen/nasabah sehubungan dengan usaha untuk menyelesaikan sengketa yang dilakukan lewat litigasi atau di non litigasi. Untuk menyelesaikan sengketa non litigasi bisa dilaksanakan lewat LAPS yang termuat di daftar LAPS yang mendapat penetapan dari OJK. Klausula pemilihan penyelesaian sengketa lewat litigasi maupun non litigasi dicantumkan didalam akta dan/atau dokumen Transaksi Keuangan antara PUJK dan Konsumen.

Memperhatikan perkembangan selama ini, terlihat bahwa perlindungan Konsumen di bidang jasa keuangan tidak sepenuhnya maksimal diterapkan sebagaimana diharapkan. Dilihat dari sisi nasabah/konsumen, masih banyak yang belum paham tentang isi kontrak atau perjanjian dari produk keuangan yang sudah digunakannya sehingga di kemudian hari menjadi permasalahan. Masih banyak nasabah/konsumen yang belum sepenuhnya paham tentang karakteristik produknya, manfaat, risiko, biaya, serta hak dan kewajibannya sebagai nasabah/konsumen. Bahkan untuk melakukan pengaduan terdapat banyak Konsumen/nasabah belum memahami bagaimana melakukannya. Disisi lain, masih banyak Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang belum melakukan kewajibannya dalam rangka memberikan penjelasan produknya secara detail kepada nasabah/konsumen. PUJK seringkali tidak tanggap dan cekatan didalam menerima dan menyelesaikan permasalahan dan pengaduan dari nasabah/konsumennya. Hal tersebut menyebabkan masih tingginya jumlah pengaduan dan sengketa yang terjadi di sektor jasa keuangan.

Pada masa pandemi Covid 19 ini diperlukan penyelesaian pengaduan nasabah/konsumen dan penyelesaian sengketa antara nasabah/konsumen dengan PUJK yang efektif dan efisien. Berangkat dari semangat untuk terus memperbaiki implementasi perlindungan nasabah/konsumen, maka OJK mengembangkan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). APPK merupakan sistem terintegrasi yang akan mempermudah semua pihak yang berkepentingan dalam penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Nasabah dalam masa pandemi Covid-19. Melalui APPK, PUJK akan memberikan kemudahan kepada nasabah/konsumen didalam memberikan pengaduan. PUJK akan dipermudah untuk menerima pengaduan Konsumennya sekaligus melakukan komunikasi terkait penanganan dan *update-nya*. Jika antara Konsumen dengan PUJK tidak terjadi kesepakatan terkait penanganan pengaduannya, maka Konsumen akan dipermudah untuk meneruskan upayanya ke LAPS yang terdaftar di OJK. Melalui sistem yang terintegrasi ini, OJK dapat memantau keseluruhan kegiatan dalam rangka memberikan kepastian terhadap penanganan pengaduan dan penyelesaian

sengketa telah terlaksana secara efektif dan efisien berdasarkan ketentuan OJK. OJK berharap APPK bisa memaksimalkan dalam perlindungan Konsumen di bidang jasa keuangan, selanjutnya menciptakan *trust* atau kepercayaan rakyat Indonesia kepada sektor jasa keuangan. Berdasarkan ketentuan POJK, mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan memiliki 2 tahap yaitu:

a. *Internal Dispute Resolution (IDR)*

Tahap IDR merupakan tahapan awal dimana Konsumen yang memiliki masalah atau pengaduan terkait produk dan layanan jasa keuangan dari suatu PUJK, dapat menyampaikan terlebih dahulu ke PUJK terkait. PUJK wajib menanggapi dan memberikan penjelasan kepada Konsumen. PUJK wajib memiliki sarana dan mekanisme dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan Konsumen. Apabila upaya PUJK dalam menangani pengaduan tersebut tidak mencapai kesepakatan dan penyelesaian dengan Konsumen, sehingga pengaduan dimaksud mengalami perubahan menjadi sengketa.

b. *External Dispute Resolution (EDR)*

Tahapan pada waktu Konsumen ingin mengupayakan penyelesaian sengketa ini yang disebut dengan tahap *External Dispute Resolution (EDR)*. Nasabah/Konsumen di sektor jasa keuangan dapat mengupayakan penyelesaian sengketa pada tahapan EDR melalui 2 (dua) jalur, yaitu : LAPS yang telah terdaftar di OJK atau Pengadilan. Pilihan tersebut tergantung kesepakatan kedua belah pihak. Tahun 2021 sudah terdaftar 6 (enam) LAPS yang berkaitan dengan beberapa sektor industri jasa keuangan, dimana pada tahun 2021 semuanya akan diintegrasikan menjadi 1 (satu) LAPS terintegrasi.

OJK akan melakukan fasilitasi apabila belum terbentuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dengan ketentuan: konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh pelaku usaha jasa keuangan di bidang perbankan, pasar modal, dana pensiun, asuransi jiwa, pembiayaan, perusahaan gadai, atau penjaminan dengan nilai paling banyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); dan apabila pelaku usaha jasa keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah); konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan; pelaku usaha jasa keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu penyelesaian pengaduan; pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang

dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya; pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan; pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan pelaku usaha jasa keuangan kepada konsumen.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi nasabah terkait waktu penyelesaian sengketa yang relatif lama, selain itu kurangnya kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi digitalisasi sehingga mempengaruhi dalam penyelesaian sengketa. Namun demikian ada kendala yang dihadapi nasabah terkait waktu penyelesaian sengketa yang relatif lama, selain itu kurangnya kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi digitalisasi sehingga mempengaruhi dalam penyelesaian sengketa.

Jumlah pengaduan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Purwokerto selama kurun waktu enam tahun tercatat sebagai berikut:

Tabel 1. Pengaduan Nasabah di kantor OJK Purwokerto

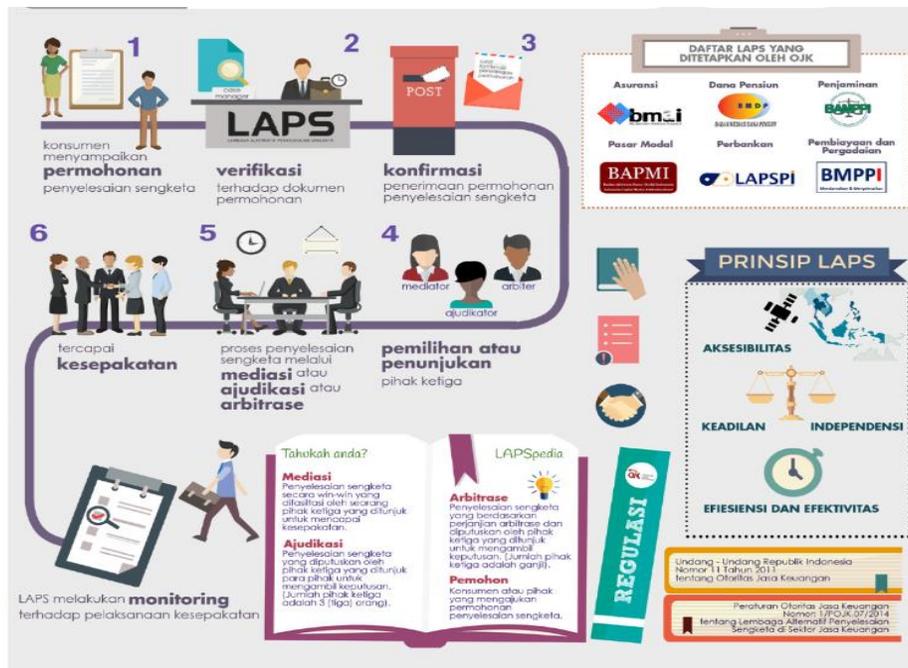
Sektor	Tahun					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Asuransi Jiwa	4	4	0	5	6	7
Asuransi Umum	0	4	1	0	2	1
Lain-lain	4	1	9	2	7	10
Lembaga Pembiayaan	23	22	14	13	18	44
Perbankan (BPR Syariah)	1	3	1	1	0	0
Perbankan (BPR-Konvensional)	8	6	13	8	8	26
Perbankan (BU-Konvensional)	46	66	54	50	37	70
Perbankan (BU-Syariah)	9	3	6	11	2	6
Jumlah Total	95	109	98	90	80	164

Sumber: OJK

Dari tabel tersebut diatas terdapat pengaduan ke OJK Purwokerto yang masuk dari tahun 2015 hingga 2020 meliputi pengaduan asuransi dan perbankan. Untuk pengaduan asuransi ada 34 (5,35%), lembaga pembiayaan ada 134 (21,10%), perbankan ada 435 (68,40%), dan pengaduan lembaga lainnya sebanyak 33 (5,19%). Pengaduan terbanyak ada pada tahun 2022. Dalam peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diatur bahwa setiap LJK wajib memiliki unit kerja dan atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pangaduan bagi konsumen. Jika penyelesaian sengketa di LJK tidak mencapai kesepakatan, maka konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengaduan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Adapun

Prosedur penyelesaian pengaduan lewat LAPS yaitu konsumen menyampaikan permohonan penyelesaian sengketa ke Lembaga Arbitrase Penyelesaian Sengketa (LAPS). Kemudian dari LAPS memverifikasi dokumen permohonan penyelesaian sengketa dan memberikan konfirmasi atas penerimaan permohonan penyelesaian sengketa kepada konsumen. Selanjutnya konsumen melakukan pemilihan atau penunjukkan pihak ketiga untuk penyelesaian sengketa yang terdiri dari mediator, adjudikator atau arbiter. Tahap selanjutnya adalah proses penyelesaian sengketa melalui mediasi, adjudikasi atau arbitrase. Tahap terakhir adalah kesepakatan para pihak. Setelah tercapai kesepakatan maka diadakan monitoring dari LAPS terhadap penyelesaian kesepakatan tersebut.

Adapun proses penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan penyelesaian sengketa secara win win yang difasilitasi oleh seorang pihak ketiga yang ditunjuk untuk mencapai kesepakatan. Proses sengketa melalui adjudikasi yaitu penyelesaian sengketa yang diputuskan oleh pihak ketiga yang ditunjuk para pihak untuk mengambil keputusan (jumlah pihak ketiga sejumlah 3 orang). Proses sengketa melalui arbitrase adalah Penyelesaian sengketa yang berdasarkan perjanjian arbitrase dan diputuskan oleh pihak ketiga yang ditunjuk untuk mengambil keputusan (jumlah pihak ketiga adalah ganjil). Berikut ini infografis alur penyelesaian pengaduan lewat LAPS yaitu:



Gambar 1. alur penyelesaian pengaduan lewat LAPS (sumber ojk.co.id)

OJK dalam melaksanakan fasilitas penyelesaian sengketa sesuai dengan prosedur maka OJK menunjuk fasilitator dari bidang edukasi dan perlindungan konsumen, direktorat pelayanan konsumen OJK. Kemudian konsumen dan bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan konsumen dan bank telah sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa difasilitasi oleh OJK dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK. Proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK paling lama 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan konsumen dan bank. Kesepakatan hasil selanjutnya dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani konsumen dan bank.

Simpulan

Terdapat dua cara didalam menyelesaikan sengketa yaitu lewat litigasi dan non litigasi. Didalam menyelesaikan sengketa lewat litigasi merupakan cara terakhir apabila orang-orang yang bersengketa tidak mencapai kesepakatan melalui non litigasi. OJK melakukan penetapan kebijakan untuk penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan diselesaikan lewat dua tahap. Tahap kesatu LJK menyelesaikan pengaduan yang diserahkan oleh nasabah. Tahap kedua, menyelesaikan sengketa lewat litigasi atau non litigasi.

LAPS merupakan lembaga yang kegiatannya menyelesaikan sengketa non litigas. OJK melakukan penetapan kebijakan yaitu jika penyelesaian sengketa dilaksanakan lewat LAPS, maka menggunakan LAPS yang termuat di daftar LAPS pada bidang Jasa Keuangan yang ditetapkan OJK. Sesuai POJK, mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan memiliki 2 tahap: *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan *External Dispute Resolution* (EDR). OJK mengembangkan APPK yang merupakan sistem terintegrasi yang akan mempermudah semua pihak yang berkepentingan dalam penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Nasabah/Konsumen dalam masa pandemi Covid-19. Melalui APPK, Melalui sistem yang terintegrasi ini, OJK dapat memantau keseluruhan kegiatan dalam rangka memberikan kepastian terhadap penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa telah terlaksana secara efektif dan efisien berdasarkan ketentuan OJK.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang sudah ada namun belum dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan OJK masih tetap dapat melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Perkara-perkara yang sedang ditangani diselesaikan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut. OJK akan melakukan fasilitasi apabila belum terbentuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa dengan ketentuan: konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh 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 apabila

pelaku usaha jasa keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah); konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan; pelaku usaha jasa keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu penyelesaian pengaduan; pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya; pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan; pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan pelaku usaha jasa keuangan kepada konsumen. Adapun kendala-kendala yang dihadapi nasabah terkait waktu penyelesaian sengketa yang relatif lama, selain itu kurangnya kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi digitalisasi sehingga mempengaruhi dalam penyelesaian sengketa.

Daftar Rujukan

- Achwan, Harry Tjahjono, T. S. (2001). *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Gramedia.
- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bambang, S. (2003). *Metodologi Penelitian Hukum*. Rajagrafindo Persada.
- Efendi, B., & Trihudiyatmanto, M. (2021). Peran Etika Bisnis Islam dalam Membangun Kinerja Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 8(1), 18–27.
- Farida, N. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Hakim, L. (2015). Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Keadilan Progresif*, 6(2).
- Hutapea, G. S. (2014). *Independensi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Melaksanakan Mediasi*. UAJY.
- UU RI No. 10 Th 1998 Tentang Perubahan Atas UU RI No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, (1998).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011, (2011).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013, (2013).
- Mukarromah, S. (2017). *Kesiapan Hakim dan Peraturan Perundang-Undangan dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Pengadilan Agama Purwokerto*. 18(1), 75–92. <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/ISLAMADINA/issue/view/242>
- Mukarromah, S. (2019). *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Lembaga Keuangan Syariah Kabupaten Banyumas*. 3.
- Rahmawati, E., & Mantili, R. (2016). Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. *Padjadjaran Journal of Law*, 3(2), 240–260.

Rosita, R. (2020). *Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap UMKM*. 9(2), 109–120.

Sandu, S., & Ali, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media.

Soemitra, A. (2009). *Bank dan lembaga keuangan syariah*.