

Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen

Bernando Aldo Yosua Tambunan¹ Fildzah Darayani Mujasmara² Intan Harahap³

Rebecka Tri Talita Panggabean⁴ Hasyim⁵

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara,
Indonesia^{1,2,3,4,5}

Email: fildzahdarayani05@gmail.com²

Abstract

Globalization of the economy has fundamentally altered corporate dynamics, posing new difficulties in resolving customer complaints. This study looks at efficient methods for handling customer complaints in the context of a more complicated corporate environment. Through a thorough study and evaluation of the literature, this essay highlights the significance of negotiation, mediation, arbitration, and litigation as pertinent resolution techniques in the context of economic globalization. In addition, this article examines the function of consumer dispute resolution organizations, like the Alternative Financial Services Sector Dispute Resolution Organization (LAPS SJK) and the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), in facilitating quicker and more efficient access for consumers to settle their conflicts. A thorough comprehension of consumer protection laws, rules, and practices is also stressed as being essential to laying a strong basis for equity in the global economy. This article offers important insights for legal practitioners, policy decision-makers, and academics to understand the dynamics of consumer dispute resolution in the globalized era by highlighting the role of the Financial Services Authority (OJK) in overseeing and regulating dispute resolution in the financial services sector.

Keywords: Consumer Protection, Dispute Resolution, and BPSK

Abstrak

Globalisasi perekonomian telah mengubah dinamika korporasi secara mendasar, sehingga menimbulkan kesulitan baru dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Studi ini membahas metode yang efisien untuk menangani keluhan pelanggan dalam konteks lingkungan perusahaan yang lebih rumit. Melalui studi menyeluruh dan evaluasi literatur, esai ini menyoroti pentingnya negosiasi, mediasi, arbitrase, dan litigasi sebagai teknik penyelesaian yang relevan dalam konteks globalisasi ekonomi. Selain itu, artikel ini mengkaji fungsi lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti Lembaga Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Alternatif (LAPS SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan akses yang lebih cepat dan efisien bagi konsumen untuk menyelesaikan konfliknya. Pemahaman menyeluruh mengenai undang-undang, aturan, dan praktik perlindungan konsumen juga ditekankan sebagai hal yang penting untuk meletakkan dasar yang kuat bagi keadilan dalam perekonomian global. Artikel ini memberikan wawasan penting bagi para praktisi hukum, pengambil kebijakan, dan akademisi untuk memahami dinamika penyelesaian sengketa konsumen di era globalisasi dengan menyoroti peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi dan mengatur penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. sektor.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa, dan BPSK



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan pertumbuhan ekonomi yang cepat, hubungan antara producers dan konsumen menjadi lebih kompleks. Ini disebabkan oleh variasi produk dan layanan yang tersedia di pasar, serta penggunaan metode marketing dan distribusi yang semakin canggih. Oleh karena itu, perlindungan konsumen sangat penting untuk memastikan bahwa rights konsumen tidak dilecehkan oleh perusahaan yang tidak adil atau menipu. Jika

kita berbicara tentang globalisasi ekonomi dan perdagangan internasional, yang tampaknya tidak ada batasnya, kita pasti akan berbicara tentang organisasi ekonomi global yang memiliki tujuan ekonomi masing-masing. (Hikmahanto Juwana, 2001) Globalisasi ekonomi sebenarnya sudah terjadi sejak lama, masa perdagangan rempah-rempah, masa tanam paksa (cultuur stelsel) dan masa dimana modal swasta Belanda zaman kolonial dengan buruh paksa. Pada ketiga periode tersebut hasil bumi Indonesia sudah sampai ke Eropa dan Amerika. Sebaliknya import tekstil dan barang-barang manufaktur, betapapun sederhananya, juga telah berlangsung lama (Bayly and Holf, 1986).

Dapat dikatakan bahwa globalisasi yang ada saat ini adalah bentuk lain yang baru dari pembangunan kapitalisme sebagai sistem ekonomi internasional saat ini. Seperti pada waktu yang lalu, untuk mengatasi krisis, perusahaan multi nasional mencari pasar baru dan memaksimalkan keuntungan dengan mengeksport modal dan reorganisasi struktur produksi. (T. Keizerina Devi, 2004). Pada masa lalu bisnis internasional hanya dalam bentuk ekspor – import dan penanaman modal. Globalisasi menyebabkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku-pelaku ekonomi dunia. Manufaktur, perdagangan, investasi melewati batasbatas negara, meningkatkan intensitas persaingan. Gejala ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan transportasi teknologi (Jaques Delors, 1995). Globalisasi menyebabkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku-pelaku ekonomi dunia. Kecenderungan manusia untuk tidak dapat lepas dari bantuan dan pertolongan orang lain, dapat dilihat dalam interaksi kehidupan antar negara. Negara berkembang dengan segala keterbatasan yang dimiliki, berusaha dengan sekuat tenaga dalam rangka pembangunan ekonomi negaranya dan mensejajarkan diri dengan negara-negara maju di dunia tidak dapat melepaskan diri dengan bantuan luar negeri. Disisi lain, kepentingan ekonomi negara maju sangat dominan dalam memperoleh pangsa pasar dunia di negara berkembang. (Siti Hayati Hoesin, 2006).

Sengketa perlindungan konsumen seringkali muncul ketika pelanggan tidak puas dengan produk atau layanan yang diterimanya. Perselisihan tersebut dapat berupa permasalahan kualitas produk, pelanggaran garansi, penipuan informasi produk, dan berbagai bentuk ketidakadilan lainnya. Mekanisme tradisional seperti proses litigasi di pengadilan seringkali dianggap tidak efektif karena memerlukan waktu yang lama untuk menyelesaikan suatu perselisihan. Akibatnya, alternative dispute resolution (ADR) menjadi lebih populer dan dianggap lebih cocok untuk disputes yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. ADR menggunakan berbagai metode, seperti mediation, arbitration, dan negotiation, yang bertujuan untuk menyelesaikan disputes lebih cepat, dengan biaya yang lebih rendah, dan untuk menjaga hubungan yang baik antara pihak yang berselisih. Berdasarkan hal tersebut di atas, bahwa perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih karena berbagai alasan mengingat investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah terkait dengan ekonomi dunia. Persaingan dalam dunia perdagangan bebas dapat membawa implikasi negatif bagi perlindungan konsumen (Susanti Adi Nugroho, 2008). Selain itu, untuk mencegah aspek negatif dari industrialisasi dan mendorong persaingan barang-barang Indonesia di pasar internasional maupun dalam negeri, sudah saatnya Indonesia semakin meningkatkan usaha-usaha perlindungan konsumen yang komprehensif. (Susanti Adi Nugroho, 2008)

Pada bagian ini akan dibahas lebih lanjut mengenai gagasan dan berbagai alternatif penyelesaian sengketa di bidang perlindungan konsumen. Selain itu, manfaat dan kekurangan dari setiap metode ADR akan diperiksa, serta cara mereka digunakan di Indonesia dan beberapa negara lain. Dengan memahami ADR secara menyeluruh, diharapkan dapat ditemukan metode yang lebih baik untuk melindungi konsumen dan menciptakan lingkungan bisnis yang lebih adil dan transparan.

Kajian Teori

Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa adalah proses di mana dua pihak atau lebih yang memiliki perbedaan atau konflik mencoba untuk mencapai kesepakatan atau resolusi yang dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat. Tujuan utama dari penyelesaian sengketa adalah untuk menghindari eskalasi konflik dan mencapai solusi yang adil dan efektif tanpa perlu melalui proses litigasi yang panjang dan mahal di pengadilan. Menurut Boulle, Colatrella, and Picchioni (2008): Penyelesaian sengketa adalah proses di mana pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perselisihan mencoba untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan semua pihak dengan menggunakan berbagai metode penyelesaian konflik, baik formal maupun informal. Menurut Goldberg, Sander, and Rogers (1992): Penyelesaian sengketa adalah berbagai proses yang dirancang untuk menyelesaikan perbedaan dan konflik antara pihak-pihak yang bersengketa dengan cara yang efektif, termasuk mediasi, negosiasi, dan arbitrase. Menurut Fisher, Ury, and Patton (1991): Penyelesaian sengketa melibatkan proses yang sistematis dan terstruktur untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepentingan para pihak yang bersengketa, serta mencari solusi yang menguntungkan semua pihak yang terlibat. Berbagai metode penyelesaian sengketa antara lain:

1. Negosiasi adalah proses di mana para pihak yang terlibat berkomunikasi secara langsung untuk mencapai kesepakatan yang diterima oleh semua pihak.
2. Mediasi: Menggunakan pihak ketiga yang netral, juga disebut mediator, untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Mediator tidak memiliki otoritas untuk membuat keputusan, tetapi mereka membantu mengatur percakapan dan mencari solusi.
3. Arbitrase: Ketika dua atau lebih pihak setuju untuk menyerahkan sengketa mereka kepada satu atau lebih hakim untuk membuat keputusan yang mengikat. Ini umumnya terjadi dalam sengketa komersial dan internasional.
4. Konsiliasi: Seorang konsiliator dapat menawarkan saran kepada para pihak tentang cara terbaik untuk menyelesaikan sengketa.
5. Adjudikasi: Seorang hakim akan memeriksa sengketa dan, berdasarkan konsensus para pihak sebelumnya, membuat keputusan yang mengikat.
6. Litigasi: Proses peradilan formal di mana sengketa diselesaikan oleh pengadilan dan keputusan hakim mengikat.

Metode penyelesaian sengketa yang dipilih biasanya tergantung pada sifat sengketa, hubungan antara para pihak, dan keinginan untuk menjaga kerahasiaan serta biaya yang terlibat. Setiap sengketa konsumen pada umumnya dapat diselesaikan setidaknya-tidaknya melalui dua cara penyelesaian, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri, konsumen dan pelaku usaha/produsen; Yang dimaksud dengan "penyelesaian sengketa secara damai" adalah menyelesaikan perselisihan antara dua pihak atau lebih, dengan atau tanpa perwakilan atau kuasa masing-masing pihak, melalui proses perundingan dan permusyawaratan damai. "Penyelesaian damai" adalah istilah yang digunakan orang untuk menyelesaikan masalah dengan cara ini. Sangat diharapkan adanya penyelesaian yang mudah, murah dan relatif cepat melalui metode penyelesaian konflik secara damai. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pasal 45 ayat (2) juncto pasal 47 dan dalam KUHPerdara (buku III pasal 1851-1854 tentang perdamaian/dading) ditemukan dasar hukum penyelesaian tersebut. Penyelesaian Sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan menggunakan alternative disputes resolution, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Setiap kelompok penyelesaian konflik mempunyai "kekuatan" dan "kelemahan" masing-masing. Keinginan dan kemampuan berunding untuk menyelesaikan perselisihan secara damai, baik secara damai antara pelaku usaha dengan konsumen maupun melalui lembaga BPSK, diperlukan untuk menyelesaikan perselisihan di luar pengadilan. Dalam upaya ini diperlukan waktu dan tenaga yang lebih, serta kesabaran. Faktor internal seperti "kepribadian", "prestise" dan "kehormatan" harus diperhitungkan. Namun penyelesaian di pengadilan memerlukan pemahaman tentang prosedur yang berlaku dalam penyelesaian sengketa (AZ Nasution, 2002).

Salah satu tujuan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah untuk mencapai kesepakatan mengenai jenis dan besarnya kerugian yang ditanggung konsumen serta menjamin kerugian tersebut tidak terulang atau tidak terulang kembali. Perlu diingat bahwa cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang disyaratkan UUPK merupakan pilihan yang tepat karena penyelesaian yang ditawarkan memenuhi kebutuhan kedua belah pihak yang bersengketa. Selain itu, metode penyelesaian sengketa secara tradisional, yang digunakan oleh pengadilan adat dan pengadilan desa, bukanlah hal baru di Indonesia. Apabila upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dipilih, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan apabila salah satu atau semua pihak yang bersengketa menyatakan upaya tersebut tidak berhasil. Dengan kata lain, setelah kedua belah pihak gagal menyelesaikan perselisihannya di luar pengadilan, maka perselisihan tersebut masih dapat diselesaikan melalui pengadilan. Konsumen yang dirugikan mendapat perlindungan setelah UUPK diundangkan. Mereka juga dapat mengadukan permasalahannya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut tingkat kesulitan dan keinginan kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan, ada beberapa metode umum untuk penyelesaian sengketa konsumen:

1. **Negosiasi:** Para pihak yang terlibat melakukan negosiasi secara langsung untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak. Hal ini dapat terjadi secara langsung antara pembeli dan penyedia barang atau jasa atau melalui perantara.
2. **Mediasi:** Mediator independen membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama. Mediator tidak mempunyai kekuasaan untuk menyelesaikan perselisihan, namun mereka berperan sebagai fasilitator untuk membantu mereka mencapai kesepakatan.
3. **Arbitrase:** Para pihak sepakat untuk menyerahkan sengketa mereka kepada arbiter atau majelis arbiter, yang akan mengambil keputusan mengikat yang akan menyelesaikan sengketa tersebut. Proses ini mungkin lebih formal dibandingkan mediasi, dan biasanya dianggap sebagai pilihan yang lebih murah dan cepat dibandingkan proses pengadilan. Pengadilan: Jika negosiasi, mediasi, atau arbitrase gagal, pihak yang berselisih dapat memilih untuk membawa sengketa mereka ke pengadilan. Ini adalah proses formal di mana kasus diputuskan oleh hakim atau juri berdasarkan hukum yang berlaku.
4. **Penyelesaian Sengketa Online (ODR):** Beberapa platform telah mengembangkan sistem penyelesaian sengketa online untuk membantu masyarakat menyelesaikan masalah melalui internet. Hal ini dapat mencakup negosiasi, mediasi atau arbitrase yang dilakukan sepenuhnya secara online, seiring dengan semakin banyaknya transaksi online yang dilakukan.
5. **Tergantung pada negara dan yurisdiksi,** terdapat berbagai aturan dan regulasi yang mengatur proses penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, ada juga lembaga-lembaga

penyelesaian sengketa khusus yang dapat membantu dalam penyelesaian sengketa konsumen, seperti ombudsman konsumen atau lembaga perlindungan konsumen.

Proses penyelesaian masalah atau keluhan konsumen terkait produk atau layanan yang mereka gunakan dikenal sebagai penyelesaian konsumen. Situasi ini dapat mencakup berbagai hal, seperti produk yang rusak, layanan yang tidak memuaskan, hingga masalah harga atau kebijakan perusahaan. Tujuan penyelesaian konsumen adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan, memperbaiki citra perusahaan, dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. Selain itu, konsumen dapat menerima bantuan melalui berbagai cara, seperti telepon, surat, email, atau media sosial. Perusahaan sering kali memiliki departemen khusus yang bertanggung jawab menangani masalah konsumen dan memastikan bahwa setiap masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif.

Perlindungan Konsumen

Seperangkat kebijakan, aturan, dan praktik yang dikenal sebagai perlindungan konsumen dimaksudkan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi komersial. Hal ini mencakup praktik bisnis yang tidak adil, informasi yang tidak jujur atau menyesatkan, dan barang atau jasa yang tidak aman atau cacat. Perlindungan konsumen biasanya dikelola oleh lembaga pemerintah khusus, seperti lembaga perlindungan konsumen atau kementerian perdagangan, di berbagai negara. Mereka harus memberi tahu pelanggan tentang hak-hak mereka, menangani keluhan pelanggan, memastikan undang-undang perlindungan pelanggan, dan menjatuhkan sanksi kepada mereka yang melanggar.

Perlindungan konsumen bisa meliputi hal-hal seperti:

1. Pelabelan yang jujur: Memastikan informasi mengenai produk atau layanan yang diberikan kepada konsumen akurat dan tidak menyesatkan.
2. Standar keamanan produk: Menetapkan standar keamanan produk yang dijual kepada konsumen.
3. Hak konsumen: Mengamanatkan hak-hak dasar konsumen, seperti hak untuk memperoleh produk berkualitas tinggi, hak atas privasi, dan hak atas layanan pelanggan yang memadai.
4. Penegakan: Mengambil tindakan untuk menghentikan produk atau layanan yang tidak memenuhi syarat

Untuk menjaga keseimbangan kekuatan antara konsumen dan perusahaan dan untuk memastikan bahwa konsumen dapat mempercayai transaksi komersial, sangat penting untuk melindungi konsumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Komponen penting dari kegiatan ekonomi kontemporer adalah perlindungan konsumen. Penyelesaian perselisihan antara pelanggan dan pemasok produk atau jasa merupakan komponen penting dalam perlindungan konsumen. Terdapat beberapa pilihan penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, antara lain penyelesaian sengketa secara online, negosiasi langsung, mediasi, arbitrase, dan penyelesaian hukum. Pengaturan pembiayaan konsumen dengan hak hipotek dan jaminan fidusia sangat penting dalam perekonomian saat ini. Pengaturan agunan, seperti hak fidusia dan hak tanggungan, digunakan untuk menjamin pembayaran utang dengan menjaminkan aset tertentu sebagai jaminan. Perjanjian ini menjadi dasar berbagai transaksi keuangan, antara lain kredit kendaraan bermotor, pembiayaan rumah, dan kredit konsumsi lainnya. Namun,

seperti halnya dalam setiap bentuk kontrak, perselisihan antara konsumen dan pemberi pinjaman seringkali tidak dapat dihindari, terutama ketika terjadi wanprestasi atau perselisihan pendapat mengenai pemenuhan kewajiban. Prosedur penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien diperlukan terhadap perselisihan pendapat yang diakibatkan oleh perjanjian pembiayaan yang memuat hak tanggungan atau jaminan fidusia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta berbagai peraturan terkait lainnya, mengatur berbagai bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang ada di Indonesia. Karena tidak melibatkan litigasi, opsi ini memiliki sejumlah keuntungan, termasuk prosedur yang lebih cepat, biaya yang lebih murah, dan hasil yang lebih disetujui oleh kedua belah pihak. Memilih bentuk penyelesaian konflik yang terbaik sangat penting untuk memperoleh hasil yang adil dan memuaskan bagi semua pihak. Sesuai Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, setiap Lembaga Jasa Keuangan (LJK) harus memiliki satuan kerja dan/atau fungsi, beserta cara penyelesaian pengaduan konsumen dan pemberian layanan. Nasabah dapat berupaya menyelesaikan perselisihan tersebut melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan apabila proses penyelesaian pengaduan di LJK tidak dapat menghasilkan kesepakatan. Lembaga Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Alternatif (LAPS SJK) memfasilitasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pihak yang menyimpan uang dan/atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan adalah konsumen dalam skenario ini yang dapat memanfaatkan SJK LAPS (PUJK).

Otoritas Jasa Keuangan Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011

Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), kini terdapat harapan dan kepastian bahwa kepentingan konsumen akan cukup terlindungi jika industri jasa keuangan melakukan kegiatan yang adil, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. dan teratur. Industri ini juga dapat mewujudkan sistem keuangan yang berkembang secara berkelanjutan dan stabil, dengan tetap menjaga kepentingan masyarakat dan konsumen. Pembentukan OJK dimaksudkan untuk melindungi kepentingan masyarakat dan konsumen sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan. Pembentukan OJK diharapkan dapat menjaga hak nasabah dan masyarakat yang memanfaatkan penawaran lembaga jasa keuangan. UU OJK memberikan perlindungan hukum kepada nasabah yang dirugikan oleh perusahaan jasa keuangan terhadap OJK, serta kewenangan untuk layanan pengaduan dan edukasi, untuk mencapai tujuan tersebut.

Sebelum berdirinya OJK, banyak organisasi khusus, dengan peran berbeda-beda untuk setiap jenis jasa keuangan, mempunyai kekuasaan dan tanggung jawab di industri jasa keuangan. Kerangka pengaturan dan pengawasan yang komprehensif terhadap seluruh operasional industri jasa keuangan diselenggarakan oleh OJK sendiri. Kemampuan OJK dalam mengedepankan perlindungan kepentingan konsumen dan masyarakat merupakan pekerjaan yang krusial dalam kaitannya dengan tujuan dan kegiatan organisasi. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen) merupakan peraturan OJK pertama yang diterbitkan dengan tujuan untuk melindungi konsumen dan pelaku korporasi di sektor jasa keuangan. Sesuai POJK Perlindungan Konsumen Pasal 2. Perusahaan jasa keuangan wajib memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang berpedoman pada standar: menangani pengaduan dan menyelesaikan perselisihan dengan nasabah dengan mudah, cepat, dan hemat biaya; transparansi; perlakuan adil; keteguhan; kerahasiaan; dan keamanan data dan informasi konsumen. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia baru-baru ini mengumumkan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61/POJK.07/2020 yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Ini terjadi pada 16 Desember 2020. Dengan merevisi aturan sebelumnya, POJK Nomor 1/POJK.07/2014 yang mengatur tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, maka peraturan ini mengatur tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor tersebut. Peraturan perundang-undangan sebelumnya memperbolehkan LAPS ada di beberapa daerah dan memuat peraturan LAPS. Pada dasarnya hanya ada satu LAPS bagi industri jasa keuangan dalam aturan POJK 61/2020. Hal ini dipertegas dalam Pasal 6 POJK yang menyatakan bahwa “1 (satu) LAPS Jasa Keuangan menangani penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan di luar pengadilan bagi seluruh Pengguna Jasa Keuangan (PUJK).”

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Mediasi Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Mediasi Pensiun Nasional (BMDP), Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan Alternatif Indonesia (LAPSPI), Badan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPPI), dan Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian, dan Ventura Indonesia (BMPPVI) merupakan enam LAPS yang pertama kali didirikan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan. Mengingat perlunya penyempurnaan, maka Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dicabut dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Resolusi di Sektor Jasa Keuangan. Dalam rangka menyediakan layanan penyelesaian sengketa jasa keuangan yang profesional, terpercaya, dan mandiri serta terciptanya standardisasi penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, keenam lembaga tersebut bergabung membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). LAPS SJK dapat mengadili perkara yang melibatkan bank konvensional dan syariah, pasar modal, modal ventura, dana pensiun, asuransi, penjaminan, perusahaan pembiayaan, dan fintech yang telah terdaftar dan berizin di OJK.

Namun OJK kemudian mengadopsi Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 yang membatalkan Peraturan OJK sebelumnya, sesuai dengan perkembangan dan perlunya penyempurnaan sistem. Dalam rangka mewujudkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), keenam lembaga LAPS tersebut digabungkan. Tujuan utama dari penyatuan ini adalah untuk memberikan keseragaman dalam proses penyelesaian perselisihan di industri jasa keuangan dan untuk menawarkan layanan penyelesaian konflik yang lebih terspesialisasi, andal, dan independen. Sejak SJK LAPS didirikan, berbagai perselisihan industri jasa keuangan, baik yang melibatkan perbankan, pasar modal, modal ventura, dana pensiun, asuransi, penjaminan, serta fintech dan perusahaan pembiayaan yang beroperasi baik secara tradisional maupun syariah, dapat dibawa ke dalam sengketa. Berkat hal ini nasabah dan lembaga keuangan dapat menangani perselisihan dengan lebih mudah dan terjamin kepastian hukumnya. Manfaat utama LAPS SJK antara lain integrasi pelayanan yang lebih holistik, kualitas pelayanan yang lebih tinggi, kredibilitas, dan independensi yang terjaga. Proses penyelesaian sengketa di LAPS SJK mengikuti prosedur standar, mulai dari mendaftarkan sengketa hingga mencapai keputusan yang mengikat kedua belah pihak. Namun tantangan tersebut masih belum teratasi dengan adanya berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan pemangku kepentingan terhadap peran LAPS SJK dan menjaga kualitas layanan. Jika dicermati, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) merupakan lembaga alternatif yang cerdas dan maju. langkah pemikiran untuk meningkatkan

stabilitas dan perluasan industri jasa keuangan Indonesia. LAPS SJK membantu pelaku sektor keuangan dan menawarkan kejelasan dan perlindungan hukum kepada nasabah dengan memfasilitasi akses penyelesaian sengketa yang lebih cepat, adil, dan sederhana.

Pasalnya, berbeda dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK yang hanya diperuntukkan bagi konsumen akhir, LAPS Sektor Jasa Keuangan secara tegas ditujukan kepada konsumen di sektor jasa keuangan, yaitu konsumen dalam arti luas. Dalam hal ini, LAPS Sektor Jasa Keuangan tidak dapat digunakan untuk menengahi pengaduan konsumen sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan UUPK. Selanjutnya, LAPS wajib memberikan justifikasi tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa yang diajukan oleh pelanggan atau LJK. Apabila LJK tidak melaksanakan keputusan LAPS, nasabah harus memastikan bahwa OJK telah menetapkan kebijakan yang menyatakan bahwa LAPS di industri jasa keuangan harus memiliki aturan yang mengatur jangka waktu pelaksanaan keputusan tersebut. Selain itu, organisasi yang bersangkutan diharuskan untuk mengawasi bagaimana keputusan diambil. LAPS Industri Jasa Keuangan memberitahukan kepada OJK mengenai adanya LJK yang tidak melaksanakan penilaian lembaga tersebut.

OJK berwenang memberikan sanksi administratif kepada LJK atas laporan tersebut. OJK berwenang memantau kinerja LAPS di industri jasa keuangan. Dalam hal LAPS mengeluarkan putusan penyelesaian sengketa, LAPS akan: 1) mengawasi bagaimana para pihak yang bersengketa menjalankan putusan; 2) melaporkan kepada OJK apabila hasilnya tidak dilaksanakan; dan 3) OJK berwenang mengenakan sanksi administratif. Apabila LJK melanggar ketentuan penyelesaian sengketa LAPS, OJK dapat menerapkan akibat administratif sebagai berikut: 1) Teguran tertulis; 2) Denda, yaitu setara dengan keharusan membayar sejumlah uang tertentu. Peraturan perundang-undangan mengenai sanksi administratif berupa denda yang berlaku pada setiap sektor jasa keuangan menjadi dasar OJK dalam menentukan besaran sanksinya; 3) Pembatasan operasional usaha; 4) Penghentian kegiatan usaha; dan 5) Pembatalan izin operasional perusahaan. Tergantung pada jenis LAPS, jenis layanan penyelesaian sengketa, dan kesepakatan para pihak yang bersengketa, terdapat perbedaan persyaratan pemungutan biaya untuk membawa peserta LAPS ke tempat tertentu.

Harmonisasi hukum disebut sangat penting untuk memberikan landasan hukum yang sesuai dengan hierarki peraturan perundang-undangan, menumbuhkan keselarasan antara sistem hukum dan asas hukum, serta mencegah timbulnya konflik norma dalam pelaksanaannya. Hal ini tentunya dapat semakin menambah kepercayaan masyarakat dengan hadirnya peraturan perundang-undangan dan norma-norma lain yang tercipta melalui proses harmonisasi hukum karena dapat memberikan keadilan dan ketertiban dalam aktivitas masyarakat sehari-hari. Peraturan tersebut juga harus memuat prinsip-prinsip sosiologis, persyaratan hukum yang mengikuti nilai-nilai yuridis, nilai-nilai filosofis yang berkaitan dengan keberadaan keadilan dan kebenaran, serta norma-norma budaya dan perilaku yang umum dalam masyarakat. Ketiga prinsip inilah yang menciptakan harmoni. Kesenjangan hukum yang tidak menjamin kepastian hukum timbul ketika peraturan perundang-undangan atau norma lainnya tidak dibentuk secara konsisten dan sejalan dengan asas.

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen di era globalisasi ekonomi memerlukan pendekatan yang matang. Interaksi yang lebih kompleks antara pelanggan dan produsen telah diubah oleh era globalisasi yang mengubah dunia bisnis. Meskipun jenis produk yang ditawarkan semakin beragam, transaksi lintas batas negara menjadi semakin umum. Dalam situasi seperti ini, memiliki metode penyelesaian sengketa yang efektif, efisien dan adil sangatlah penting.

Mediasi dan negosiasi sering kali menjadi langkah awal penyelesaian sengketa konsumen; metode ini lebih mudah dan seringkali lebih cepat dibandingkan jalur hukum formal. Pihak-pihak yang terlibat dapat mencapai solusi yang menguntungkan melalui negosiasi, sehingga menghindari proses yang panjang dan mahal. Selain itu, mediasi memungkinkan penyelesaian konflik secara damai dengan bantuan mediator yang netral. Namun tidak semua perselisihan dapat diselesaikan melalui negosiasi atau mediasi. Dalam kasus yang lebih kompleks atau ketika para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, arbitrase atau litigasi dapat menjadi pilihan alternatif. Arbitrase menempatkan suatu perselisihan di hadapan arbiter independen, yang berdasarkan bukti-bukti yang diberikan oleh kedua belah pihak, memutuskan hasilnya. Sedangkan litigasi merupakan proses hukum formal yang memerlukan waktu dan biaya lebih lama di pengadilan. Perlindungan konsumen juga penting. Untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi global yang kompleks ini, diperlukan kebijakan, praktik, dan undang-undang yang jelas dan konsisten. Untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan produsen di luar pengadilan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Alternatif (LAPS SJK) bertanggung jawab. Yang terpenting, peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sangat penting dalam mengawasi dan mengawasi proses penyelesaian sengketa, khususnya di sektor jasa keuangan yang rawan konflik dan permasalahan konsumen. Dengan memahami mekanisme penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen, kita dapat membangun landasan yang kokoh bagi keadilan dan keberlanjutan dalam perekonomian global yang dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Fuady, M. (2005). *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Miru, A., & Yodo, S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nugroho, S. A. (2011). *Prinsip Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nurbaitsuri, A. (2014). Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi. *Jurnal Hukum Acara Perdata*, 1(1), 1-22.
- Sari, N. K., & Sumantri, I. P. (2015). Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Konsumen. *Mimbar Hukum*, 27(2), 238-254.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Susanti, A. N. (2008). *Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sutiyoso, B. (2008). *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Melalui Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase*. Yogyakarta: Gama Media.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Widjaja, G., & Yani, A. (2003). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.