

MEMBANGUN POLA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DI INDONESIA

¹Arif Firmansyah, ²Dewi Anna Huriatma, ³Eka Juarsa

^{1,2,3}Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung Jalan Ranga Gading No 8 Bandung

Email: 1arifunisba05@gmail.com, 2dewi_annahuriatma@gmail.com, 3eka4483@yahoo.com.

Abstrak. Membangun Pola Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen sektor Jasa Keuangan di Indonesia yaitu difasilitasi oleh Otoritas Jasa keuangan. Pola penyelesaian sengketa dilakukan dengan Pola Penyelesaian sengketa mediasi, Pola Penyelesaian Sengketa Ajudikasi dan Pola Penyelesaian sengketa arbitrase. Pola penyelesaian sengketa mediasi adalah Proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan (Aktif). Sedangkan Pola Penyelesaian Sengketa Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang dimaksud.

Kata kunci: Penyelesaian, Sengketa, Konsumen

1. Pendahuluan

Lembaga Keuangan merupakan lembaga yang memiliki fungsi intermediasi. Fungsi intermediasi yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga keuangan, dalam perkembangannya telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam penyediaan dana bagi pembangunan ekonomi nasional. Oleh karena itu, negara senantiasa memberikan perhatian serius terhadap perkembangan kegiatan sektor jasa keuangan, dengan mengupayakan terbentuknya peraturan sektor jasa keuangan.

Dalam rangka untuk melindungi konsumen sektor maka pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang otoritas Jasa Keuangan untuk selanjutnya disebut UU OJK, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut POJK) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang dilanggar. Dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Pemilihan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari konsumen. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan gugatan pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa baik di pengadilan maupun diluar pengadilan tujuannya adalah untuk melindungi masyarakat. Tulisan ini akan memaparkan tentang membangun pola penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa keuangan.

2. Pembahasan

2.1 Membangun Pola Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Perlindungan Konsumen merupakan rangkaian kebijakan dan pelaksanaan kegiatan yang mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan serta fasilitasi penyelesaian Sengketa bagi Konsumen sektor jasa keuangan dan masyarakat pengguna jasa keuangan. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang dimaksud dengan Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di Pasar modal, pemegang polis dan peserta dana pensiun berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor Jasa keuangan.

Mekanisme penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan 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*). Penyelesaian Sengketa melalui lembaga diluar peradilan dapat dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil.

Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa 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 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis Sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pegadaian wajib dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2015. Dalam hal Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa belum terbentuk, maka Konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian Sengketa kepada OJK. Fasilitasi Sengketa oleh OJK dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan OJK yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Penyelesaian pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan dilakukan berdasarkan asas musyawarah untuk mencapai mufakat. Dalam penyelesaian Pengaduan tidak selalu tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan. Dalam rangka melindungi Konsumen, diperlukan adanya suatu mekanisme penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan di eksternal Lembaga Jasa Keuangan melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan. Penyelesaian Sengketa melalui lembaga diluar peradilan dapat dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil.

Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa 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 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis Sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan. Memperhatikan hal-hal tersebut di atas, OJK menerbitkan peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam melakukan fungsinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memenuhi beberapa prinsip yaitu aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas. Agar Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan memperoleh tempat penyelesaian Sengketa yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut di atas, OJK menetapkan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Dalam rangka menerapkan prinsip aksesibilitas, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan Lembaga alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian sengketa alternatif. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat independen dalam artian tidak memiliki ketergantungan kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu. Mediator, adjudikator, dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa bersifat adil dalam menjalankan tugasnya, yaitu mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator demi tercapainya kesepakatan penyelesaian dan kewajiban bagi adjudikator dan arbiter untuk memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya. Pemenuhan prinsip efisiensi dan efektifitas dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui penentuan jangka waktu penyelesaian Sengketa, jangka waktu pelaksanaan putusan, dan pengenaan biaya murah dalam penyelesaian Sengketa. Dengan tersedianya mekanisme penyelesaian Sengketa disektorjasa keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menerapkan prinsip-prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas, rangkaian sistem perlindungan Konsumen akan meningkatkan kepercayaan Konsumen kepada Lembaga JasaKeuangan dan membawadampak positif bagiperkembangan industrijasa keuangandalam mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan danstabil. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian, Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian Sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK. Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian bersifat rahasia.

Lembaga Jasa Keuangan wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam hal Lembaga Jasa Keuangan melakukan kegiatan usaha lintas sektor jasa keuangan, maka Lembaga Jasa Keuangan tersebut hanya wajib menjadi anggota pada 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sesuai dengan kegiatan usaha utamanya. Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa mediasi; adjudikasi; dan arbitrase.

1) Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Mediasi berasal dari bahasa Inggris yang berarti menyelesaikan sengketa dengan menengahi. Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah, dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan pihak yang bersengketa untuk mencari kesepakatan bersama. Mediator tidak berwenang untuk memutus sengketa, tetapi hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya. (Khotibul Umam, 2010, hlm 10). Tahap pelaksanaan pada hari sidang pertama yang telah ditentukan, yang dihadiri kedua belah pihak, hakim mewajibkan para pihak untuk menempuh mediasi. Tahap pramediasi adalah tahap awal dimana mediator menyusun sejumlah langkah dan persiapan sebelum mediasi benar-benar dimulai. Tahap pramediasi merupakan tahap yang amat penting, karena akan menentukan berjalan tidaknya proses mediasi selanjutnya. Pada tahap ini mediator melakukan beberapa langkah antara lain; membangun kepercayaan diri, menghubungi para pihak, menggali dan memberikan informasi awal mediasi, fokus pada masa depan, mengoordinasikan pihak yang bertikai, mewaspadai perbedaan budaya, menentukan siapa yang hadir, menentukan tujuan pertemuan, kesepakatan waktu dan tempat, dan menciptakan rasa yang aman bagi kedua belah pihak untuk bertemu dan membicarakan mereka. (Syahril Abbas, 2009, hlm 37)

Pihak mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memberi putusan terhadap sengketa tersebut, melainkan hanya berfungsi untuk membantu dan menemukan solusi terhadap para pihak yang bersengketa tersebut. Pengalaman, kemampuan dan integritas dari pihak mediator tersebut diharapkan dapat mengefektifkan proses mediasi diantara para pihak yang bersengketa. Akan tetapi di samping harapan digantungkan kepada pengalaman, kemampuan dan integritas dari pihak mediator, kedudukan mediator sebagai pihak penengah itu saja sudah sangat membantu penyelesaian sengketa tersebut. Sebab, jika pihak ketiga yang netral tidak ikut terlibat, maka diantara para pihak akan terjadi saling mencurigai, salah pengertian, salah persepsi, kurang komunikasi, bersikap emosi, bersikap menangkalah, dan sebagainya. (Munir Fuady, 2009, hlm 47) Apabila terjadi kesepakatan diantara para pihak maka dibuat akta perdamaian, jika tidak terjadi kesepakatan maka dilanjutkan dengan Proses Adjudikasi.

2) Ajudikasi

Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang dimaksud. Putusan ajudikasi mengikat kepada lembaga jasa keuangan. Apabila konsumen menyetujui putusan ajudikasi meskipun lembaga jasa keuangan tidak menyetujui maka lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Sebaliknya apabila konsumen tidak menyetujui putusan ajudikasi walaupun lembaga jasa keuangan menyetujui maka putusan tidak dapat dilaksanakan. Proses ajudikasi diawali dengan para pihak bersepakat untuk menempuh proses ajudikasi setelah upaya mediasi gagal, dengan menandatangani terlebih dahulu perjanjian ajudikasi yang disiapkan oleh lembaga ajudikasi. Dengan menandatangani perjanjian ajudikasi maka para pihak dianggap sudah sepakat menerima prosedur ajudikator. Lembaga ajudikasi menunjuk ajudikator / majelis ajudikator. Para pihak mempunyai hak ingkar terhadap penunjukan ajudikator.

3) Arbitrase

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 UU No. 30 Tahun 1999, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Di samping itu, *Black's Law Dictionary* menyatakan bahwa:

Arbitration. The reference of a dispute to an impartial (third) person chosen by the parties to the dispute who agree in advance to abide by the arbiters award issued after hearing at which both parties have an opportunity to be heard. An arrangement for taking and abiding by the judgement of selected persons in some dispute matter, instead of carrying it establish tribunals of justice, and is intended to avoid the formalities, the delay, the expense and vexation of ordinary litigation.

Pengertian arbitrase menurut Priyatna Abdurrasyid adalah suatu tindakan hukum bahwa ada pihak yang menyerahkan sengketa atau selisih pendapat antara dua orang atau lebih maupun dua kelompok (atau lebih) kepada seseorang atau ahli yang disepakati bersama dengan tujuan memperoleh satu keputusan final dan mengikat.

Penyelesaian sengketa melalui mekanisme arbitrase harus didasarkan pada kesepakatan dari para pihak. Kesepakatan ini disebut sebagai perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak sebagaimana dinyatakan dalam UU No. 30 Tahun 1999. Terdapat dua jenis perjanjian arbitrase, yaitu *pactum de compromittendo* dan *akta kompromis*. Perbedaan keduanya hanya terletak pada “saat” pembuatan perjanjian. (Nazar Yasin, 2004, hlm 95) *Pactum de compromittendo* dibuat sebelum perselisihan terjadi sedangkan *akta compromise* dibuat setelah terjadinya perselisihan. Apabila dilihat dari isi perjanjian di antara keduanya tidak terdapat perbedaan. Isi klausula arbitrase adalah mengenai hal-hal yang boleh dicantumkan dan diperjanjikan, yang dimuat dalam undang-undang dan konvensi antara lain sebagai berikut: (nazar Yasin, 2004, hlm 94)

- a) Tidak melampaui isi perjanjian pokok,
- b) Isi klausul boleh secara umum,
- c) Klausul arbitrase secara terperinci,
- d) Klausul *binding opinion*.

Salah satu komponen penting lainnya dari suatu mekanisme arbitrase adalah berkenaan dengan arbiter. Arbiter adalah orang yang ditunjuk untuk melaksanakan

fungsi dan wewenang arbitrase. Ketentuan Pasal 1 angka 7 UU No. 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa arbiter adalah seorang atau lebih yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa atau yang ditunjuk oleh Pengadilan Negeri atau oleh lembaga arbitrase, untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu yang diserahkan penyelesaiannya melalui arbitrase.

Jumlah arbiter tergantung keinginan para pihak, baik tunggal maupun lebih yang dipilih oleh para pihak. Adapun syarat menjadi arbiter adalah:

- a) cakap melakukan tindakan hukum;
- b) berumur paling rendah 35 tahun;
- c) tidak mempunyai hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan salah satu pihak bersengketa;
- d) tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas putusan arbitrase; dan
- e) memiliki pengalaman serta menguasai secara aktif di bidangnya paling sedikit 15 tahun.

Terhadap sengketa yang telah disepakati untuk diselesaikan melalui mekanisme arbitrase, maka pengadilan negeri tidak boleh ikut campur dalam upaya penyelesaian sengketa tersebut. Hal ini diatur dalam Pasal 11 UU No. 30 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa :

- a) Adanya suatu perjanjian arbitrase tertulis meniadakan hak para pihak untuk mengajukan penyelesaian sengketa atau beda pendapat yang termuat dalam perjanjiannya ke Pengadilan Negeri.
- b) Pengadilan Negeri wajib menolak dan tidak akan campur tangan di dalam suatu penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan melalui arbitrase, kecuali dalam hal-hal tertentu yang ditetapkan dalam Undang-undang ini.

Layanan sengketa sebagaimana telah dijelaskan harus memuat peraturan:

- a) layanan penyelesaian Sengketa;
- b) prosedur penyelesaian Sengketa;
- c) biaya penyelesaian Sengketa;
- d) jangka waktu penyelesaian Sengketa;
- e) ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, Ajudikator, dan arbiter.
- f) kode etik bagi mediator, ajudikator, dan arbiter;

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki skema layanan penyelesaian Sengketa yang mudah diakses oleh Konsumen. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa yang dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan dalam pengambilan putusan, dengan ketentuan sebagai berikut: (a). mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian; (b). adjudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan (c). adjudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian Sengketa dari Konsumen dari/ atau Lembaga Jasa Keuangan. Peraturan Penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengenakan biaya murah kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengawasi pelaksanaan putusan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK menyampaikan laporan berkala setiap 6 (enam) bulan yaitu pada bulan Juni dan Desember kepada OJK, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya. Dalam hal Tanggal pelaporan jatuh pada hari libur, laporan disampaikan paling lambat pada hari kerja berikutnya. Laporan memuat informasi paling kurang:

- a. jumlah permohonan penyelesaian Sengketa;
- b. demografi dari Konsumen yang mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa;
- c. Jumlah permohonan penyelesaian Sengketa yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan (termasuk alasan penolakan);
- d. Sengketa yang masih dalam proses penyelesaian;
- e. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing Sengketa;
- f. jenis layanan dan/ atau produk yang menjadi Sengketa; dan
- g. jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.

Lembaga Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan OJK ini dikenakan sanksi administratif antara lain:

- a. peringatan tertulis;
- b. denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
- c. pembatasan kegiatan usaha;
- d. pembekuan kegiatan usaha; dan/ atau
- e. pencabutan izin kegiatan usaha.

Sanksi huruf b, huruf c, huruf d, atau huruf e dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis. Sanksi denda dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi huruf c, huruf d, atau huruf e. Besaran sanksi denda ditetapkan OJK berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan. OJK dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif kepada masyarakat.

3. Simpulan dan Saran

3.1 Simpulan

Membangun Pola Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen sektor Jasa Keuangan di Indonesia yaitu difasilitasi oleh Otoritas Jasa keuangan. Pola penyelesaian sengketa dilakukan dengan Pola Penyelesaian sengketa mediasi, Pola Penyelesaian Sengketa Ajudikasi dan Pola Penyelesaian sengketa arbitrase.

3.2 Saran

Pemerintah harus lebih mensosialisasikan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa Konsumen Jasa Keuangan karena ada hal yang baru mengenai proses penyelesaian sengketa dengan pola Ajudikasi.

Daftar Pustaka

- Khotibu Umam, 2010, *Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan*, Penerbit PustakaYustisia, Yogyakarta .
- Munir Fuady, 2000, *Arbitrase Nasional(Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nazarkhan Yasin, , 2004, *Mengenal Klaim Konstruksi & Penyelesaian Sengketa Konstruksi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Syahrial Abbas, 2009, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syari'ah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- See more at: <http://m.covesia.com/berita/14938/ojk-teken-7-akta-pendirian-laps.html#sthash.RUPzrmv5.dpuf>