

**PENYELESAIAN SENGKETA DANA PENSIUN MELALUI BADAN MEDIASI DANA
PENSIUN (BMDP) BERDASARKAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENGKETA DI SEKTOR
JASA KEUANGAN**

**(Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan)**

Muhamad Qadar Ramadhana, Ardi Wageanto, Irene Angela Siagian, Siti Rachma,
Yuzon Sutrirubiyanto Nova

Mahasiswa Magister Hukum Universitas Pamulang

Email : ardi.wageanto@gmail.com

Abstrak

Jasa keuangan merupakan salah satu sektor yang banyak berperan dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Otoritas Jasa Keuangan Indonesia sebagai lembaga independen pengatur dan pengawas di sektor jasa keuangan memiliki salah satu tugas penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di sektor jasa keuangan, Pensiun atau purnatugas adalah seseorang yang sudah tidak bekerja lagi karena usianya sudah lanjut dan harus diberhentikan, ataupun atas permintaan sendiri (pensiun muda). Seseorang yang pensiun biasanya hak atas dana pensiun atau pesangon. Jika mendapat pensiun, maka ia tetap dana pensiun sampai meninggal dunia. Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Badan Mediasi Dana Pensiun merupakan badan tempat penyelesaian sengketa di dana pensiun. Seperti diketahui, ada dua jenis dana pensiun di Indonesia yaitu Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) dan Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK). Peserta dana pensiun dapat menggunakan jasa BMDP apabila hendak menyelesaikan sengketa dengan pihak dana pensiun. Jika terjadi perselisihan yang menyangkut dana pensiun, maka harus di selesaikan melalui BMDP, fungsi salah satunya dengan mengatur prosedur penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Sebagai tindak lanjutnya, OJK menerbitkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Tahap Penyelesaian Sengketa Bidang Dana Pensiun Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan Atau Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) dan Bagaimana Peran Efektifitas Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) Dalam Menyelesaikan Perselisihan Dana Pensiun. Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum yuridis normatif, yaitu suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Hasil penelitian menyatakan bahwa: 1. Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara penyelesaian melalui LAPS di sektor jasa keuangan yaitu Badan Mediasi Dana Pensiun atau melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahap kedua (penyelesaian secara eksternal), penggunaan LAPS masih tetap merupakan suatu pilihan selain dari penyelesaian melalui pengadilan. 2. Badan Mediasi Dana Pensiun belum efektif dalam

menjalankan tugas dan fungsinya. Keadaan ini dikarenakan adanya kendala yang dihadapi yaitu SDM dan layanan serta sarana dan prasarana yang tidak memadai serta kurang sosialisasi BMDP terhadap masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah OJK melakukan pengawasan terhadap kegiatan, rencana kerja, anggaran, prinsip-prinsip LAPS, laporan penyelesaian sengketa, dan melakukan penilaian ulang LAPS yang masuk dalam daftar LAPS OJK serta BMDP terus menerus memberikan pemahaman terhadap konsumen atau masyarakat.

Kata Kunci: Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan, Perlindungan Konsumen, Sengketa Bidang Dana Pensiun

Abstract

Financial services are one of the sectors that play a major role in the economic development of a country. The Indonesian Financial Services Authority as an independent regulatory and supervisory agency in the financial services sector has one important task to provide protection to consumers in the financial services sector. himself (retired young). A person who retires is usually entitled to a pension or severance pay. If he gets a pension, he will remain in the pension fund until he dies. Pension Fund is a legal entity that manages and runs a program that promises pension benefits. The Pension Fund Mediation Agency is a body for resolving disputes in pension funds. As is known, there are two types of pension funds in Indonesia, namely the Financial Institution Pension Fund (DPLK) and the Employer Pension Fund (DPPK). Pension fund participants can use BMDP services if they want to resolve a dispute with the pension fund. If there is a dispute regarding pension funds, it must be resolved through the BMDP, one of the functions of which is to regulate procedures for handling complaints and resolving consumer disputes in a simple, fast, and affordable cost. As a follow-up, OJK issued POJK Number 61/POJK.07/2020 concerning Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Services Sector. This study aims to find out how the Pension Fund Dispute Settlement Stage is through an Alternative Dispute Resolution Institution in the Financial Services Sector or the Pension Fund Mediation Agency (BMDP) and how the Effective Role of the Pension Fund Mediation Agency (BMDP) in Resolving Pension Fund Disputes. The research method used in this paper is normative juridical law research, which is a scientific research procedure to find the truth based on the logic of legal scholarship from the normative side. The results of the study state that: 1. Based on the regulatory concept, dispute resolution in the financial services sector arising from consumer complaints is required to be resolved internally at the relevant financial services institution, which is more of a negotiated settlement or settlement by deliberation to reach consensus. Furthermore, if an agreement on the settlement of the complaint is not reached, consumers and financial service institutions can resolve the dispute by way of settlement through LAPS in the financial services sector, namely the Pension Fund Mediation Board or through the courts. This shows that in the second stage (external settlement), the use of LAPS is still an option other than settlement through the courts. 2. The Pension Fund Mediation Agency has not been effective in carrying out its duties and functions. This situation is due to the obstacles faced, namely human resources and services as well as inadequate facilities and infrastructure and lack of socialization of BMDP to the community. Efforts made to overcome these obstacles are that OJK supervises activities, work plans, budgets, LAPS principles, dispute resolution reports, and reassesses LAPS which are included in the OJK LAPS list and BMDP continues to provide understanding to consumers or the public.

Keywords: Financial Services, Alternative Dispute Resolution Institutions, Financial Services Authority, Consumer Protection, Disputes in the Pension Fund Sector

A. Latar Belakang Masalah

Sektor jasa keuangan memiliki peranan yang penting dalam aktivitas ekonomi suatu negara. Keberhasilan di berbagai sektor jasa keuangan seringkali dijadikan salah satu indikator keberhasilan pertumbuhan ekonomi di negara bersangkutan. Hal tersebut yang menjadi salah satu pendorong dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan

(OJK) yang merupakan lembaga independen dengan otoritas tertentu di sektor jasa keuangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK). Sebelum terbentuknya OJK, tugas dan wewenang di sektor jasa keuangan dipegang oleh beberapa lembaga tertentu yang berbeda-beda untuk setiap jenis jasa keuangan. Oleh karena itu, pembentukan OJK dimaksudkan pula untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, menciptakan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. OJK sendiri berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan.

Terkait dengan fungsi dan tujuan OJK tersebut, maka OJK mengemban tugas yang sangat penting untuk dapat mengedepankan pula perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam rangka melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan, maka dikeluarkanlah peraturan pertama OJK yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 1/2013). Berdasarkan Pasal 2 POJK No. 1/2013, perlindungan konsumen sektor jasa keuangan wajib menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Seiring berjalannya waktu terdapat hal yang tidak jauh dari lingkup pekerjaan yaitu berakhirnya masa waktu kerja/pensiun. Pensiun atau purnatugas adalah seseorang yang sudah tidak bekerja lagi karena usianya sudah lanjut dan harus diberhentikan, ataupun atas permintaan sendiri (pensiun muda). Seseorang yang pensiun biasanya hak atas dana pensiun atau pesangon. Jika mendapat pensiun, maka ia tetap dana pensiun sampai meninggal dunia.¹ Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Dana Pensiun terdiri dari:

1. Dana Pensiun Pemberi Kerja, adalah Dana Pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang mempekerjakan karyawan, selaku pendiri, untuk menyelenggarakan Program Pensiun Manfaat Pasti atau Program Pensiun Iuran Pasti, bagi kepentingan sebagian atau seluruh karyawannya sebagai peserta, dan yang menimbulkan kewajiban terhadap Pemberi Kerja.
2. Dana Pensiun Lembaga Keuangan, adalah Dana Pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti bagi perorangan, baik karyawan maupun pekerja mandiri yang terpisah dari Dana Pensiun pemberi kerja bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan.
3. Dana Pensiun Berdasarkan Keuntungan, adalah Dana Pensiun Pemberi Kerja yang menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti, dengan iuran hanya dari pemberi kerja yang didasarkan pada rumus yang dikaitkan dengan keuntungan pemberi kerja.²

Dalam Pengelolaan dana pensiun tentunya menyimpan risiko, meskipun sifatnya relatif konservatif. Salah satu risiko yang dapat terjadi yakni defisit atau terjadinya selisih antara aset dana pensiun dengan kewajiban likuiditas berdasarkan aktuarial. setidaknya terdapat lima faktor penyebab terjadi selisih antara aset dan liabilitas dalam pengelolaan dana pensiun. Penyebab defisit itu muncul dari berbagai aspek, sehingga upaya antisipasi harus dilakukan di berbagai lini.

- a. Pertama, defisit dapat terjadi karena adanya kenaikan gaji yang terkait dengan Penghasilan Dasar Pensiun (PHDP). Hal tersebut mengakibatkan bertambahnya kewajiban, tapi pendiri dana pensiun tidak mengiringinya dengan tambahan iuran.
- b. Kedua, hasil pengembangan investasi yang tidak sesuai target sehingga tambahan

¹ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pensiun>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 10 : 47 wib.

² <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/Pages/Dana-Pensiun.aspx>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 10 : 52 wib.

- aset netto tidak sesuai rencana. Selain itu, pengembangan investasi turut berkaitan dengan hambatan dalam penarikan iuran
- c. Ketiga, adanya tunggakan iuran pendiri dan/atau keterlambatan iuran masuk ke akun dana pensiun, sehingga hasil investasi kurang optimal
 - d. Keempat, penyebab defisit dalam penyelenggaraan dana pensiun adalah komposisi peserta pensiunan yang jauh lebih besar dari peserta aktif. Kondisi itu menyebabkan dana yang harus dibayarkan (*cash out*) lebih besar dari dana yang diperoleh (*cash in*)
 - e. Kelima, terjadinya kontraksi pasar atau instrumen pasar modal. Faktor tersebut dinilai cukup memengaruhi terjadinya defisit karena menyebabkan selisih penilaian investasi (SPI) menjadi negatif.

Kondisi defisit di antaranya terjadi dalam pengelolaan program Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Selisih antara aset dan liabilitas itu terjadi sejak 2019.³

Jika terdapat faktor penyebab perselisihan Dana Pensiun, maka harus ada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk menyelesaikan permasalahannya, yang dalam hal ini bernama Badan Mediasi Dana Pensiun, BMDP adalah singkatan dari Badan Mediasi Dana Pensiun. Sesuai namanya, badan ini menjadi tempat penyelesaian sengketa di dana pensiun. Seperti diketahui, ada dua jenis dana pensiun di Indonesia yaitu Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) dan Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK). Peserta dana pensiun dapat menggunakan jasa BMDP apabila hendak menyelesaikan sengketa dengan pihak dana pensiun.⁴ Sebagai suatu tindak lanjut dalam rangka menciptakan suatu sistem penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau, maka OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (61/POJK.07/2020). POJK.07/2020 mengamanatkan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang terjadi di sektor jasa keuangan (khususnya antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan), yang terdiri dari penyelesaian sengketa secara internal di lembaga jasa keuangan, penyelesaian melalui lembaga peradilan umum (pengadilan), serta melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan suatu prosedur tertentu. Adapun lembaga jasa keuangan adalah sebagai penyedia jasa di bidang keuangan. Lembaga jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 4 UU OJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor dana pensiun, pasar modal, perasuransian, perbankan, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Dengan lahirnya ketentuan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut melahirkan pula berbagai konsekuensi tersendiri berkaitan dengan adanya berbagai macam lembaga penyelesaian sengketa dengan ketentuan dan hukum acaranya sendiri di masing-masing sektor jasa keuangan. Jurnal ini bermaksud untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana konsep dari alternatif penyelesaian sengketa bidang dana pensiun di sektor jasa keuangan sebagai bagian dari sistem penyelesaian sengketa perdata, serta untuk memberikan gambaran pula mengenai keberadaan serta peranan dari lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor dana pensiun tersebut dalam membantu penyelesaian sengketa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Tahap Penyelesaian Sengketa Dana Pensiun Melalui Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) Berdasarkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan?
2. Bagaimana Peran Efektifitas Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) Dalam Menyelesaikan Perselisihan Dana Pensiun?

C. Tinjauan Pustaka

³ <https://bisnis.tempo.co/read/1432821/asosiasi-ungkap-lima-penyebab-defisit-dana-pensiun>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 11 : 43 wib.

⁴ <https://bigalpha.id/news/mengenal-badan-mediasi-di-industri-keuangan>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 10 : 56 wib.

BMDP adalah singkatan dari Badan Mediasi Dana Pensiun. Sesuai namanya, badan ini menjadi tempat penyelesaian sengketa di dana pensiun. Seperti diketahui, ada dua jenis dana pensiun di Indonesia yaitu Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) dan Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK). Peserta dana pensiun dapat menggunakan jasa BMDP apabila hendak menyelesaikan sengketa dengan pihak dana pensiun.⁵

D. Pembahasan

1. Badan Mediasi Dana Pensiun

Sejalan dengan lahirnya OJK yang sangat peduli terhadap perlindungan konsumen, maka BMDP mulai berbenah diri dengan menyesuaikan keberadaannya berdasarkan peraturan-peraturan yang diterbitkan oleh OJK, sekaligus menerima bergabungnya Dana Pensiun Lembaga Keuangan dalam penyelesaian sengketa ke dalam BMDP. Tujuan BMDP ini membantu mengupayakan penyelesaian sengketa antara Dana Pensiun dengan Penerima Manfaat Pensiun dengan menggunakan proses alternatif penyelesaian sengketa melalui proses mediasi, dan secara bertahap menggunakan proses adjudikasi atau arbitrase.⁶

Saat ini BMDP telah siap untuk menerima, menangani, dan membantu menyelesaikan sengketa yang dialami oleh Penerima Manfaat Pensiun dengan Dana Pensiun Pemberi Kerja maupun Dana Pensiun Lembaga Keuangan dengan biaya yang relatif terjangkau dan waktu yang efisien dan cepat. Tekad BMDP ini dapat menjadi suatu LAPS yang terpercaya.

2. Penyelesaian Sengketa Perdata Secara Umum

Sesuai dengan kodrat dan keberadaan manusia di tengah kehidupan sosialnya, permasalahan telah menjadi sesuatu hal yang tidak pernah terlepas ketika manusia yang bersama-sama dalam kelompok sosialnya tersebut memiliki perbedaan atau pertentangan kepentingan, termasuk berkaitan dengan permasalahan hukum. Ketika suatu permasalahan tersebut tidak terselesaikan dan meningkat skalanya, maka dapat dikatakan terdapat suatu sengketa. Terdapat banyak cara untuk menyelesaikan permasalahan di antara para pihak, yaitu antara lain dengan cara musyawarah terlebih dahulu yang dikenal sebagai bagian dari akar kebudayaan bangsa Indonesia serta telah menjadi ciri khas bangsa. Lebih lanjut para pihak atau salah satu pihak yang bersengketa dapat pula memilih jalan lain dengan melakukan penyelesaian sengketa secara konvensional melalui pengadilan ataupun melalui alternatif penyelesaian sengketa, cara penyelesaian sengketa (bisnis) jika dilihat dari sudut pandang prosesnya dapat dilakukan melalui litigasi yang merupakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dengan menggunakan pendekatan hukum formal, atau secara non litigasi yang merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan tidak menggunakan pendekatan hukum formal. Dari sudut pandang pembuat keputusan dapat dilakukan secara yudikatif, yaitu mekanisme penyelesaian yang ditandai dengan kewenangan pengambilan keputusan (pengambilan keputusan dilakukan oleh pihak ketiga dalam sengketa di antara para pihak), secara konsensual/kompromi, melalui quasi adjudikatif yang merupakan kombinasi antara unsur konsensual dan adjudikatif.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (formal) tunduk pada ketentuan hukum prosedur formal sebagaimana diatur di dalam Hukum Acara Perdata. Di dalam hukum acara perdata, dikenal para pihak yang memiliki kaitan langsung dalam suatu perkara. Dalam hukum acara perdata inisiatif mengenai ada atau tidak adanya perkara harus diambil oleh seseorang atau beberapa orang yang merasa bahwa haknya atau hak mereka dilanggar, yaitu disebut dengan penggugat atau para penggugat.⁷ Selain itu, dikenal pula tergugat dan turut tergugat. Hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang mengatur bagaimana caranya menjamin ditaatinya hukum perdata

⁵ <https://bigalpha.id/news/mengenal-badan-mediasi-di-industri-keuangan>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 10 : 56 wib.

⁶ <http://www.bmdp.or.id/>, diakses pada tanggal 16 November 2021 pukul 15 : 57 wib.

⁷ Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Cetakan VIII, Bandung: CV Mandar Maju, 1997, hlm. 3.

materiil dengan perantaraan hakim. Dengan perkataan lain, hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang menentukan bagaimana cara menjamin pelaksanaan hukum perdata materiil. Lebih konkrit lagi dikatakan bahwa hukum acara perdata mengatur mengenai bagaimana caranya mengajukan tuntutan hak, memeriksa serta memutusnya, dan pelaksanaan dari putusan tersebut.⁸ Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, selain mekanisme penyelesaian sengketa secara formal, maka dapat ditempuh pula penyelesaian sengketa secara alternatif yang lebih mengedepankan cara-cara atau mekanisme yang lebih konsensual atau kompromi.

Untuk memperoleh gambaran umum mengenai alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*), George Applebey dalam tulisannya *An Overview of Alternative Dispute Resolution* berpendapat bahwa ADR pertama-tama merupakan suatu eksperimen untuk mencari model-model baru dalam penyelesaian sengketa, penerapan-penerapan baru terhadap metode-metode lama, forum-forum baru terhadap penyelesaian sengketa, penekanan yang berbeda dalam pendidikan hukum.⁹ Secara formal, penyelesaian sengketa di luar pengadilan (litigasi) diatur antara lain oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Berdasarkan Pasal 1 angka 1 jo. angka 8 UU AAPS, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Lembaga arbitrase sendiri adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa. Lebih lanjut, Pasal 1 angka 10 UU AAPS memberikan pengertian alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

3. Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Bidang Dana Pensiun di Sektor Jasa Keuangan

Pembahasan mengenai penyelesaian sengketa perdata dalam pengaturan dan praktiknya tidak akan terlepas dari sistem penyelesaian sengketa perdata secara formal dan secara alternatif. Dalam praktik, pengadilan menjadi salah satu lembaga yang digunakan para pihak bersengketa untuk menuntut pemenuhan hak dan kepentingannya, akan tetapi pada praktiknya terdapat banyak dinamika penegakan hukum melalui lembaga pengadilan. Perkembangan menunjukkan pula masyarakat mulai mencari lembaga lain yang dipercaya untuk menyelesaikan sengketa perdata. Sejalan dengan keadaan tersebut, Susanti Adi Nugroho, seorang mantan hakim pun meyakini bahwa masyarakat mulai mencari alternatif lain dari adjudikasi pengadilan. Di samping terjadinya penumpukan perkara atau *court congestion*, biaya proses peradilan yang tinggi dan waktu menunggu di pengadilan yang lama, kemudian mulai memilih sistem ADR baik secara sukarela (*voluntary*) maupun tidak sukarela (*involuntary*). Kritik terpenting adalah bahwa penyelesaian sengketa yang lambat, biaya perkara yang mahal, peradilan tidak tanggap, putusan peradilan sering tidak menyelesaikan masalah, dan kemampuan hakim yang generalis.¹⁰ Hingga saat ini lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah banyak lahir dan berkembang di Indonesia. Jauh sebelum adanya UU AAPS, Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) yang bergerak dibidang penyelesaian dana pensiun, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI Arbitration Centre) telah lahir sebagai pelopor badan

⁸ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata*, Edisi Kelima, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Penerbit Liberty, 1998, hlm. 2.

⁹ Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit PT Sinar Grafika, 2014, hlm. 311-312.

¹⁰ Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1, Jakarta: Penerbit Kencana Prenadamedia Group, 2015, hlm. 5-6.

alternatif penyelesaian sengketa. Lebih lanjut, lahir lembaga-lembaga lain seperti Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas), Badan Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konstruksi Indonesia (Badapski), dan masih banyak lagi lembaga-lembaga lainnya. Selain memang diamanatkan oleh suatu peraturan Perundang-Undangan, pendirian dan penggunaan lembaga-lembaga tersebut dipilih sebagai jawaban atas kritik dan kekurangan terhadap lembaga peradilan formal yang selama ini ada sebagai lembaga untuk menyelesaikan sengketa.

Kehadiran lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa baru tidak dapat dihindari pula di sektor jasa keuangan. Hal tersebut tidak terlepas dari amanat yang termaktub dalam UU OJK dan POJK No. 61/POJK.07/2020. POJK No. 61/POJK.07/2020 dimaksudkan sebagai tindak lanjut dari upaya OJK memberikan perlindungan kepada para konsumen di sektor jasa keuangan. Rangkaian perlindungan konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi dan pengaduan, hingga fasilitasi penyelesaian pengaduan. Selama ini, penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Dalam rangka mengatasi hal tersebut, maka diperlukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien.

Berdasarkan POJK No. 61/POJK.07/2020, setiap pengaduan konsumen ke lembaga keuangan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa 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 yang dimaksud adalah melalui LAPS yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Daftar LAPS) yang ditetapkan oleh OJK. Penyelesaian sengketa melalui LAPS tersebut bersifat rahasia. Setiap lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan. Lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan LAPS.

Berdasarkan Pasal 4 POJK No. 61/POJK.07/2020, LAPS yang dimuat dalam Daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK meliputi LAPS yang:

- a. Mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase
- b. mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi adjudikator dan arbiter, serta kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter
- c. menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efektivitas dalam setiap peraturannya
- d. mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan penyelesaian sengketa; dan
- e. didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.

LAPS merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa yang diciptakan untuk menjadi sarana penyelesaian sengketa antara lembaga jasa keuangan dan konsumennya. Dalam struktur penyelesaian sengketa secara umum, maka kedudukan pengaturan LAPS jelas merupakan suatu pembentukan badan arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa dengan mekanisme penyelesaian sengketa secara alternatif. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, dalam pengaturan LAPS berdasarkan POJK No. 61/POJK.07/2020 tersebut, maka terdapat beberapa pokok konsep dan struktur penyelesaian sengketa, yaitu sebagai berikut:

- 1) Penyelesaian secara internal (*internal dispute resolution*), sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (1) POJK No. 61/POJK.07/2020, pengaduan didefinisikan sebagai penyampaian ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh masing-masing

lembaga jasa keuangan. Ketentuan ini mensyaratkan bahwa penyelesaian secara internal (dengan metode negosiasi) antara konsumen dan lembaga jasa keuangan dimaksud wajib dilakukan ketika terjadi suatu permasalahan atau pengaduan dari konsumen. Jelas di sini dimaksudkan untuk mendorong adanya penyelesaian secara *amicable* atau musyawarah untuk mufakat. Hal tersebut sejalan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian permasalahan.

- 2) Penyelesaian secara eksternal (*external dispute resolution*). Sebagaimana diatur di dalam Pasal 2 ayat (2), dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan, antara lain: peserta pada dana pensiun, nasabah perbankan, pemodal di pasar modal, dan pemegang polis pada perasuransian, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa, adalah perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan dengan cara:
 - a) diluar pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui LAPS yang bersifat rahasia.¹¹ Lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan. Setiap lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan LAPS. LAPS yang dimuat dalam Daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK meliputi LAPS yang mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. LAPS tersebut wajib mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter, serta memiliki kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter. LAPS menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas dalam setiap peraturannya. LAPS juga memiliki sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa dan didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self-regulatory organization*.

- b) melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan artinya penyelesaian melalui pengadilan sebagai penyelesaian secara litigasi yang tunduk dan patuh pada Hukum Acara Perdata Indonesia. Dalam penyelesaian sengketa melalui proses litigasi berdasarkan hukum acara perdata di Pengadilan Negeri (PN), secara umum pemeriksaan perkara perdata terbagi dalam 3 (tiga) tahap, yaitu tahap pendahuluan, tahap penentuan, serta tahap pelaksanaan.

Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen disebabkan permasalahan dana pensiun diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara penyelesaian melalui LAPS di sektor jasa keuangan masing-masing yang dalam jurnal ini penulis mengarahkan hal ini di selesaikan di Badan Mediasi Dana Pensiun (BMPD) atau melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahap kedua (penyelesaian secara eksternal), penggunaan LAPS masih tetap merupakan suatu pilihan selain dari penyelesaian melalui pengadilan.

Permasalahan selanjutnya, apabila LAPS telah secara penuh aktif dapat menjalankan tugasnya, konsumen dan lembaga jasa keuangan perlu memperhatikan

¹¹<http://hukumonline.com/berita/baca/lt5756b8129163e/catatan-penting-lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa->, diakses pada tanggal 15 November 2021 pukul 17 : 36 wib.

juga mengenai kesepakatan pemilihan forum LAPS beserta pilihan prosedurnya sendiri untuk menyelesaikan sengketa di antara konsumen dan lembaga jasa keuangan sehingga terdapat kepastian dan kejelasan. Hubungan hukum antara konsumen dan lembaga jasa keuangan umumnya diawali dengan perjanjian atau kontrak di antara mereka. Apabila memang forum LAPS ini akan menjadi media yang digunakan secara maksimal dalam sektor jasa keuangan, maka perlu diakomodasi dalam standar perjanjian atau kontrak dengan konsumen dengan pencantuman forum penyelesaian sengketa beserta prosedurnya. Walaupun pemilihan forum (misalnya arbitrase) dalam menyelesaikan sengketa dapat dipilih kemudian setelah terjadi sengketa, akan tetapi pada praktiknya hal tersebut dianggap tidak akan efektif dan tidak menciptakan kepastian. Selain itu, perlu ditetapkan pula ketentuan prosedur yang dapat menjadikan suatu putusan LAPS ini dapat mengikat dan dapat dieksekusi sehingga benar-benar dirasakan manfaatnya. Hal tersebut sesuai dengan beberapa indikator lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang baik, yaitu: putusannya harus final dan mengikat, putusannya haruslah dapat dan mudah untuk dieksekusi, serta putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana penyelesaian sengketa alternatif tersebut.¹²

Lebih lanjut lagi, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa suatu LAPS mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Penjelasan Pasal 4 huruf a POJK No. 61/POJK.07/2020 memberikan pengertian bahwa mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Adjudikasi sendiri adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara pihak dimaksud. Putusan adjudikasi mengikat kepada lembaga jasa keuangan. Apabila konsumen menyetujui putusan adjudikasi meskipun lembaga jasa keuangan tidak menyetujuinya, maka lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan adjudikasi. Sebaliknya apabila konsumen tidak menyetujui putusan adjudikasi walaupun lembaga jasa keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan.

Hal tersebut sedikit menarik karena salah satu pihak (konsumen) dapat tidak menyetujui suatu putusan adjudikasi yang berakibat putusan adjudikasi tidak dapat dilaksanakan. Apabila dilihat dari sisi perlindungan terhadap konsumen, ketentuan ini tentu dirasakan sangat berpihak pada konsumen. Akan tetapi, mungkin proses adjudikasi menjadi tidak efektif ketika suatu putusan adjudikasi tidak disetujui oleh konsumen dan tidak dilaksanakan. Ketentuan tersebut menitikberatkan keterikatan lembaga jasa keuangan untuk tunduk pada suatu putusan adjudikasi, akan tetapi memberikan *exit clause* kepada konsumen untuk dapat menolak suatu putusan adjudikasi. Lebih lanjut lagi, POJK No. 61/POJK.07/2020 juga memberikan pengertian mengenai arbitrase sebagai suatu cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Pengertian yang diberikan oleh POJK ini tidak jauh berbeda dengan pengertian yang diberikan oleh UU AAPS. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa penggunaan alternatif penyelesaian sengketa (khususnya arbitrase) banyak diminati oleh para pihak yang menginginkan adanya kepastian, kerahasiaan, dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa.

4. Keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) Dalam Perannya Melakukan Penyelesaian Sengketa

Bangsa Indonesia telah sejak lama memiliki konsep penyelesaian sengketa secara alternatif. Hal tersebut merupakan sebagian konsep dari musyawarah untuk mufakat untuk mengambil keputusan atau menyelesaikan suatu masalah. Hal tersebut secara filosofis yuridis berakar dari falsafah bangsa Indonesia, yaitu Pancasila. Bangsa Indonesia sesungguhnya sudah mengenal dengan baik apa yang disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa sejak dahulu. Gary Goodpaster mengemukakan bahwa bagi kalangan masyarakat barat yang *'litigious minded'*, konsep ADR

¹² Susanto adi Nugroho, *Op. Cit.*, hlm. 10-11.

merupakan suatu inovasi baru, sementara untuk masyarakat Timur, pendekatan ala ADR merupakan suatu konsep yang dianggap bagian yang sudah lama ada dari kebudayaan dalam konteks penyelesaian masalah. Oleh karena itu, kemungkinan pemikiran untuk mengikutsertakan konsep ADR ke dalam sistem hukum nasional di Indonesia akan lebih mudah.

Masyarakat timur yang heterogen sudah terbiasa untuk mengambil keputusan ataupun menyelesaikan sengketa dengan jalan musyawarah.¹⁷ Dialog, musyawarah, serta usaha pengakomodasian terhadap kepentingan semua pihak sebenarnya merupakan inti dari konsep proses ADR ini. Konsep inilah yang kemudian diarahkan untuk menjadi cara menyelesaikan sengketa, tetapi dengan menggunakan prinsip legalitas yang menjadi bagian dari sistem hukum.¹³ Di samping alasan bahwa penyelesaian sengketa secara damai merupakan budaya bangsa Indonesia, terdapat beberapa alasan mengapa alternatif penyelesaian sengketa mulai mendapat perhatian yang lebih di Indonesia, antara lain:

- a. Faktor ekonomis: alternatif penyelesaian sengketa memiliki potensi sebagai sarana untuk menyelesaikan sengketa yang lebih ekonomis, baik dari sudut pandang biaya maupun waktu
- b. Faktor ruang lingkup yang dibahas: alternatif penyelesaian sengketa memiliki kemampuan untuk membahas agenda permasalahan secara lebih luas, komprehensif, dan fleksibel
- c. Faktor pembinaan hubungan baik: alternatif penyelesaian sengketa meng- andalkan cara-cara penyelesaian yang kooperatif yang cocok bagi mereka yang menekankan pentingnya hubungan baik antar manusia (*relationship*) yang telah berlangsung maupun yang akan datang
- d. Hal-hal lainnya yang mempengaruhi berkembangnya alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia yaitu karena adanya tuntutan bisnis internasional yang akan memberlakukan sistem perdagangan bebas, meningkatnya jumlah dan bobot sengketa masyarakat sehingga perlu dicari cara dan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, efektif, dan efisien; dan
- e. Era globalisasi mengharuskan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang dapat menyesuaikan dengan laju kecepatan perkembangan perekonomian dan perdagangan yang menuju pasar bebas (*free market*) dan persaingan bebas (*free competition*) dan untuk itu harus ada suatu lembaga yang mewadahnya.¹⁴

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, LAPS merupakan suatu upaya menghidupkan penyelesaian sengketa secara alternatif, yang didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*. Setiap dari lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS serta LAPS sendiri didirikan oleh lembaga-lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi. Hal tersebut diatur dengan berbagai tujuan agar setiap lembaga jasa keuangan mempunyai rasa kepemilikan terhadap LAPS, agar setiap lembaga jasa keuangan menggunakan LAPS sebagai wadah penyelesaian sengketa serta agar setiap lembaga jasa keuangan menjaga keberlangsungan LAPS.

Suatu lembaga atau sistem alternatif penyelesaian sengketa di sistem jasa keuangan idealnya dapat menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan tujuan pembentukannya. Tidak semua dari model penyelesaian sengketa alternatif baik untuk para pihak yang bersengketa. Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) haruslah efisien dari segi waktu, haruslah hemat biaya
- 2) haruslah dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh
- 3) haruslah melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa
- 4) haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur
- 5) badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di mata masyarakat dan di mata para pihak yang bersengketa

¹³ *Ibid*, hlm. 3

¹⁴ *Ibid*, hlm. 3.

- 6) putusannya harus final dan mengikat
- 7) putusannya haruslah dapat dan mudah untuk dieksekusi; dan
- 8) putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana penyelesaian sengketa alternatif tersebut.

Lebih lanjut lagi, dalam menjalankan tugas dan fungsinya, LAPS harus memiliki beberapa prinsip yang menjadi dasar atas pengaturan atau pelaksanaan segala tugas dan fungsinya sebagaimana diatur di dalam Bab IV POJK No. 61/POJK.07/2020, yaitu sebagai berikut:

- a) Prinsip aksesibilitas. Berdasarkan prinsip aksesibilitas, LAPS memiliki skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen. LAPS mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses konsumen terhadap layanan LAPS dan meningkatkan pemahaman konsumen terhadap proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh LAPS. LAPS menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.
- b) Prinsip independensi. Berdasarkan prinsip independensi, LAPS mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa LAPS telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya. LAPS dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya. LAPS berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya. LAPS mempunyai sumber daya manusia yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada lembaga jasa keuangan tertentu.
- c) Prinsip keadilan. Berdasarkan prinsip keadilan, LAPS memiliki peraturan dalam pengambilan keputusan dengan ketentuan bahwa mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian. Ajudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak. Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya. LAPS memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan.
- d) Prinsip efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas, peraturan penyelesaian sengketa pada LAPS mengatur mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa. LAPS mengenakan biaya murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa. LAPS memiliki peraturan penyelesaian sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan LAPS. LAPS mengawasi pelaksanaan putusan.

Selain itu layanan yang harus tersedia di masing-masing LAPS adalah paling sedikit memiliki layanan mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Lebih lanjut, layanan tersebut diuraikan oleh OJK, sebagai berikut:

1. Mediasi yang bersifat perundingan para pihak dengan bantuan mediator yang imparial dan independen, mediator tidak memberikan keputusan dan mediator membantu para pihak memahami perspektif, posisi, dan kepentingan pihak lain serta bersama-sama mencari solusi untuk perdamaian.
2. Adjudikasi untuk *small and retail consumers*, lebih sederhana (hanya sampai jawaban tanpa replik dan duplik), memiliki sifat final dan mengikat apabila konsumen menerima putusan tersebut.
3. Arbitrase, cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang netral dan independen (arbiter), putusan bersifat final dan mengikat bagi para pihak.

Sebagai realisasi, maka sedikitnya telah hadir 6 (enam) LAPS yang bertujuan untuk menjadi lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan masing-masing. Tujuannya agar dapat menciptakan penegakan hukum serta perlindungan yang memadai terhadap para konsumen di sektor jasa keuangan. Lembaga- lembaga tersebut adalah:

- a. Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) yang memiliki tugas di sektor dana pensiun
- b. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAAI) yang memiliki tugas di sektor jasa perasuransian
- c. BAPMI yang memiliki tugas di sektor pasar modal
- d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang

- e. memiliki tugas di sektor perbankan
- e. Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPPI) yang bertugas di sektor penjaminan
- f. Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPI) yang bertugas di sektor pembiayaan dan pegadaian.

Di antara lembaga-lembaga tersebut terdapat pula lembaga yang telah ada sebelumnya dan pada akhirnya masuk menjadi LAPS sesuai ketentuan POJK No. 61/POJK.07/2020. LAPS tersebut merupakan lembaga-lembaga sebagai wadah untuk melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan di sektornya masing-masing yaitu dana pensiun, perasuransian, pasar modal, perbankan, penjaminan, pembiayaan, dan pegadaian yang wajib memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas serta seluruh tugasnya diawasi oleh OJK. Pada realisasinya, bukan hal yang mudah bagi suatu lembaga untuk dapat melaksanakan tugas dan peranannya sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian di sektor jasa keuangan. Pertimbangannya adalah memiliki sumber daya manusia dan sistem yang baik bukan perkara yang sederhana. Kesiapan sumber daya merupakan hal yang sangat penting untuk merealisasikan maksud dan tujuan lembaga tersebut mengingat di tangan sumber daya manusia inilah jalannya organisasi dapat terlaksana.

Lebih lanjut lagi, LAPS juga wajib memiliki suatu hukum acara (prosedur) sendiri sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang perlu disusun secara tegas, sistematis, jelas, dan memenuhi prinsip-prinsip sebagaimana diwajibkan, antara lain: prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, serta efektivitas sebagaimana telah diuraikan di atas. Berikut akan diuraikan mengenai LAPS yang telah ada sebagai realisasi POJK No. 61/POJK.07/2020 dengan fungsi dan tugasnya :

Terkait kesiapan dari lembaga tersebut untuk sedapat mungkin menjadi wadah menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Di samping itu, dengan keberadaan dari LAPS ini di antara lembaga-lembaga penyelesaian sengketa lainnya tentu memberi konsekuensi tertentu, terutama kaitannya dengan lembaga penyelesaian sengketa lain yang telah ada sebelumnya. telah disampaikan di atas, jauh sebelum adanya UU AAPS, BANI Arbitration Centre telah lahir sebagai pelopor badan alternatif penyelesaian sengketa. Lebih lanjut, lahir lembaga-lembaga lain seperti BMDP, BAPMI, BPSK, Basyarnas, Badapski, dan masih banyak lagi lembaga-lembaga lainnya.

Selain memang diamanatkan oleh suatu peraturan perundang-undangan, pendirian dan penggunaan lembaga-lembaga tersebut dipilih sebagai jawaban atas kritik dan kekurangan terhadap lembaga peradilan formal yang selama ini ada sebagai lembaga untuk menyelesaikan sengketa. Kecenderungan pembuat undang-undang sepertinya menghendaki kekhususan lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa di bidang masing-masing. Latar belakangnya tentu menghendaki adanya lembaga yang lebih khusus dan terfokus pada penyelesaian sengketa yang masing-masing memiliki karakteristik yang khusus dan berbeda-beda dengan tujuan agar penyelesaian sengketa berjalan efektif.

Di sisi lain, hadirnya lembaga-lembaga yang lebih beragam memberikan kesan masing-masing sektor berjalan sendiri-sendiri dan mengkhususkan sektornya masing-masing. Kebingungan tentu akan dirasakan pula oleh masyarakat konsumen. Selama ini masyarakat cukup teredukasi dengan baik bahwa apabila terdapat keluhan dari sisi konsumen, mereka dapat mengadukan keluhannya dan menyelesaikannya melalui BPSK sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan hadirnya LAPS di sektor jasa keuangan ini, maka kemungkinan besar keluhan konsumen akan diarahkan ke forum-forum yang telah tersedia di sektor jasa keuangan, maka dapat diasumsikan pula bahwa LAPS ini menjadi kekhususan tersendiri yang disediakan bagi para konsumen (akhir) di sektor jasa keuangan seperti khususnya dana pensiun.

Lebih lanjut lagi, POJK No. 61/POJK.07/2020 ini memang merupakan salah satu bentuk perlindungan yang hendak diberikan kepada konsumen di sektor jasa keuangan dengan menyediakan lembaga sebagai forum untuk menyelesaikan

sengketa dengan lembaga atau pelaku usaha jasa keuangan, akan tetapi tidak ada dorongan dari ketentuan tersebut untuk menjadikan LAPS sebagai forum atau lembaga yang 'wajib' digunakan oleh para lembaga atau pelaku usaha jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka (sesama pelaku usaha jasa keuangan). Para pelaku usaha jasa keuangan tetap memiliki keterbukaan atau kebebasan untuk memilih prosedur dan forum untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka.

Bagaimanapun, kehadiran LAPS tersebut telah membawa aspek positif dalam perlindungan terhadap konsumen di sektor jasa keuangan dengan harapan terciptanya hubungan yang kondusif antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Pada akhirnya, kondisi tersebut dapat meningkatkan kinerja sektor jasa keuangan dalam mendukung pembangunan sektor ekonomi di Indonesia.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara penyelesaian melalui LAPS di sektor jasa keuangan yaitu Badan Mediasi Dana Pensiun atau melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahap kedua (penyelesaian secara eksternal), penggunaan LAPS masih tetap merupakan suatu pilihan selain dari penyelesaian melalui pengadilan.
2. Badan Mediasi Dana Pensiun belum efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keadaan ini dikarenakan adanya kendala yang dihadapi yaitu SDM dan layanan serta sarana dan prasarana yang tidak memadai serta kurang sosialisasi BMDP terhadap masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah OJK melakukan pengawasan terhadap kegiatan, rencana kerja, anggaran, prinsip-prinsip LAPS, laporan penyelesaian sengketa, dan melakukan penilaian ulang LAPS yang masuk dalam daftar LAPS OJK serta BMDP terus menerus memberikan pemahaman terhadap konsumen atau masyarakat.

B. Saran

Apabila LAPS telah secara penuh aktif dapat menjalankan tugasnya, konsumen dan lembaga jasa keuangan perlu memperhatikan juga mengenai kesepakatan pemilihan forum LAPS beserta pilihan prosedurnya sendiri untuk menyelesaikan sengketa di antara konsumen dan lembaga jasa keuangan sehingga terdapat kepastian dan kejelasan. Hubungan hukum antara konsumen dan lembaga jasa keuangan umumnya diawali dengan perjanjian atau kontrak di antara mereka.

Apabila memang forum LAPS ini akan menjadi media yang digunakan secara maksimal dalam sektor jasa keuangan, maka perlu diakomodasi dalam standar perjanjian atau kontrak dengan konsumen dengan pencantuman forum penyelesaian sengketa beserta prosedurnya. Sebagai suatu lembaga penyelesaian sengketa, LAPS wajib memiliki suatu hukum acara (prosedur) sendiri sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang perlu disusun secara tegas, sistematis, jelas, dan memenuhi prinsip-prinsip sebagai-mana diwajibkan, antara lain: prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, serta efektivitas.

Penting untuk dapat diperhatikan bahwa putusan LAPS tersebut final dan mengikat serta mudah dieksekusi sehingga benar-benar dirasakan manfaatnya oleh para pihak. Untuk dapat menjaga standarisasi penanganan penyelesaian sengketa, maka sebaiknya terdapat pedoman atau bahkan keseragaman standar prosedur yang diatur oleh OJK untuk dapat menjaga kualitas kelembagaan LAPS sendiri sebagai forum penyelesaian sengketa yang menyediakan layanan yang sederhana, cepat, dan terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

- Indriani, lin, et al. "PEMBINAAN PENGELOLAAN LAHAN TEPI PANTAI BERDASARKAN ASPEK HUKUM DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI." *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1.3 (2020): 406-411.
- Iqbal, Muhamad Iqbal, Susanto Susanto, and Moh Sutoro. "Functionalization of E-Court System in Eradicating Judicial Corruption at The Level of Administrative Management." *Jurnal Dinamika Hukum* 19.2 (2019): 370-388.
- Iqbal, Muhamad, Susanto Susanto, and Moh Sutoro. "E-COURT DALAM TANTANGAN MENEKAN POTENSI KORUPSI DI PENGADILAN." *PROCEEDINGS UNIVERSITAS PAMULANG* 1.1 (2020).
- Iqbal, Muhamad. "Efektifitas Hukum Dan Upaya Menangkal Hoax Sebagai Konsekuesni Negatif Perkembangan Interkasi Manusia." *Literasi Hukum* 3.2 (2019): 1-9.
- Iqbal, Muhamad. "Implementasi Efektifitas Asas Oportunitas di Indonesia Dengan Landasan Kepentingan Umum." *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 9.1 (2018): 87-100.
- Iqbal, Muhamad. "Perkembangan kejahatan dalam upaya penegakan hukum pidana: Penanggulangan kejahatan profesional perdagangan organ tubuh manusia." *PROCEEDINGS UNIVERSITAS PAMULANG* 2.1 (2017).
- Putra, Eldo Pranoto, and Muhamad Iqbal. "IMPLEMENTASI KONSEP KEADILAN DENGAN SISTEM NEGATIF WETTELIJK DAN ASAS KEBEBASAN HAKIM DALAM MEMUTUS SUATU PERKARA PIDANA DITINJAU DARI PASAL 1 UNDANG-UNDANG NO 4 TAHUN 2004 TENTANG KEKUASAAN KEHAKIMAN (Analisa putusan No. 1054/Pid. B/2018/PN. Jkt. Sel)." *Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum* 3.1 (2020): 40-58.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Cetakan VIII, Bandung: CV Mandar Maju, 1997.
- Sopnar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit PT Sinar Grafika, 2014.
- Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata*, Edisi Kelima, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Penerbit Liberty, 1998.
- Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1, Jakarta: Penerbit Kencana Prenadamedia Group, 2015.
- Susanto, M. I., & Supriyatna, W. (2020). Creating an Efficient Justice System with E-Court System in State Court and Religious Court of Rights. *International Journal of Arts and Social Science*, 3(3), 354-361.
- Susanto, Muhamad Iqbal, and Wawan Supriyatna. "Creating an Efficient Justice System with E-Court System in State Court and Religious Court of Rights." *International Journal of Arts and Social Science* 3.3 (2020): 354-361.
- Susanto, Muhamad Iqbal. "Kedudukan Hukum People Power dan Relevansinya dengan Hak Kebebasan Berpendapat di Indonesia." *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi* 2.2 (2019): 225-237.
- Susanto, Susanto, and Idhan Halim. "Pengaruh Human Relation Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kompas Gramedia Cabang Karawaci." *Proceedings Universitas Pamulang* 1.1 (2020).
- Susanto, Susanto, and Idhan Halim. "Pengaruh Human Relation Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kompas Gramedia Cabang Karawaci." *Proceedings Universitas Pamulang* 1.1 (2020).
- SUSANTO, SUSANTO, Sarwani Sarwani, and Slamet Afandi. "Analisis Kinerja Keuangan Untuk Mengetahui Tingkat Kesehatan, Pertumbuhan Dan Prospek

Usaha Pada Unit Usaha Koperasi (Studi Kasus Koperasi Awak Pesawat Garuda Indonesia di Tangerang)." Inovasi 1.1 (2018).

SUSANTO, SUSANTO. "Harmonisasi Hukum Makna Keuangan Negara Dan Kekayaan Negara Yang Dipisahkan Pada Badan Usaha Milik Negara (Bumn) Persero." Proceedings Universitas Pamulang 2.1 (2017).

Susanto, Susanto. "Kedudukan Hasil Audit Investigatif Pada Kekayaan Badan Usaha Milik Negara Persero Dalam Hukum Pembuktian Pidana di Indonesia." Jurnal Cita Hukum 6.1 (2018): 139-162.

Jenis Pensiun Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun.

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

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

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

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

Keputusan OJK Nomor KEP-01/D.07/2016 tanggal 21 Januari 2016.

<http://hukumonline.com/berita/baca/lt5756b8129163e/catatan-penting-lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa->, diakses pada tanggal 15 November 2021 pukul 17 : 36 wib.

<http://www.bmdp.or.id/>, diakses pada tanggal 16 November 2021 pukul 15 : 57 wib.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pensiun>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 10 : 47 wib.

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/Pages/Dana-Pensiun.aspx>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 10 : 52 wib.

<https://bigalpha.id/news/mengenal-badan-mediasi-di-industri-keuangan>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 10 : 56 wib.

<https://bisnis.tempo.co/read/1432821/asosiasi-ungkap-lima-penyebab-defisit-dana-pensiun>, diakses pada tanggal 17 November 2021 pukul 11 : 43 wib.