



TAHAP I

ROAD MAP

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

ROAD MAP TAHAP 1



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
SAMBUTAN ANGGOTA DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	vi
RINGKASAN EKSEKUTIF	ix
GAMBARAN UMUM DAN TANTANGAN	1
A. Pendahuluan	1
B. Pengaturan Mekanisme Penyelesaian Sengketa oleh Lembaga Jasa Keuangan (<i>Internal Dispute Resolution</i>)	2
C. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Bentuk Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar Lembaga Jasa Keuangan (<i>External Dispute Resolution</i>)	6
D. <i>International Best Practices</i>	17
E. Tantangan	22
ARAH KEBIJAKAN	35
A. Peran Otoritas Jasa Keuangan	35
B. Piramida Kebijakan Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam rangka Perlindungan Konsumen	36
C. Manfaat Mekanisme Penyelesaian Sengketa bagi Konsumen, Industri, dan Regulator	44
SASARAN DAN STRATEGI	47
SASARAN 1 : Kerangka Regulasi dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang Menjamin Kepastian Hukum	47

Strategi 1.1	: Melakukan Harmonisasi Pengaturan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Internal di Sektor Jasa Keuangan	48
Strategi 1.2	: Menyusun Regulasi Mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan Kebutuhan dan Pengembangan Industri	49
Strategi 1.3	: Meningkatkan Peran Aktif Pelaku Industri Jasa Keuangan dalam Penyusunan Pengaturan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan	51
SASARAN 2	: Infrastruktur Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang Kredibel, <i>Reliable</i> , dan Berstandar Internasional	53
Strategi 2.1	Membangun dan Mengembangkan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Internal Lembaga Jasa Keuangan yang <i>Visible</i> , Mudah Diakses, Responsif, Objektif, dan Murah	54
Strategi 2.2	Mengembangkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang Sudah Ada Berdasarkan Prinsip Aksesibilitas, Independensi, Keadilan, Efisiensi dan Efektifitas	55
Strategi 2.3	Membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Seluruh Sektor Jasa Keuangan	59
IMPLEMENTASI STRATEGI		63

DAFTAR PUSTAKA

SAMBUTAN ANGGOTA DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN



Kami mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas diterbitkannya **“ROAD MAP MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN”**.

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan keseimbangan antara lembaga jasa keuangan yang tumbuh secara stabil dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan yang murah, cepat, adil, dan efektif. Untuk itu, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dilakukan melalui 2 (dua) tahapan, yaitu penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa di luar lembaga jasa keuangan yang dilakukan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan (*external dispute resolution*) apabila tidak tercapai kesepakatan dalam proses *internal dispute resolution*. Kedua tahapan penyelesaian sengketa tersebut ditempuh dengan berpedoman pada prinsip murah, cepat, adil, dan efektif.

Road Map ini menguraikan mengenai latar belakang, gambaran umum, dan tantangan yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, baik penyelesaian sengketa oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) maupun penyelesaian sengketa di luar lembaga jasa keuangan yang dilakukan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa (*external dispute resolution*), serta arah kebijakan strategis dalam mewujudkan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Penyusunan *Road Map* dilakukan oleh Tim Penyusunan *Road Map* yang anggotanya berasal dari seluruh perwakilan asosiasi di sektor jasa keuangan, dengan mengedepankan tingkat kesiapan dari lembaga jasa keuangan dalam mengimplementasikan arah kebijakan Otoritas Jasa Keuangan tentang mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Untuk itu, kami mengucapkan terima

kasih kepada semua anggota Tim Penyusunan *Road Map* yang telah mencurahkan waktu dan pikirannya dalam menyusun *Road Map* Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Tujuan penyusunan *Road Map* adalah sebagai panduan atau acuan bersama dalam rangka mengimplementasikan arah kebijakan strategis Otoritas Jasa Keuangan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Dengan adanya *Road Map* ini diharapkan perencanaan dan pelaksanaan arah kebijakan strategis dimaksud dapat dilakukan secara sinergis oleh berbagai pihak terkait demi tercapainya keseimbangan antara lembaga jasa keuangan yang tumbuh secara stabil dengan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yang terselenggara dengan baik.

Semoga sukses dan mendapat ridho Tuhan Yang Maha Esa.

Jakarta, Mei 2014
Anggota Dewan Komisioner
Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Kusumaningtuti S. Soetiono



GAMBARAN UMUM DAN TANTANGAN

GAMBARAN UMUM DAN TANTANGAN

A. Pendahuluan

Kegiatan pada industri jasa keuangan sangat beragam sesuai dengan karakteristik bidang usahanya masing-masing. Keberagaman karakteristik tersebut mengakibatkan terjadinya perbedaan pendekatan yang digunakan oleh otoritas dalam mengawasi kegiatan lembaga jasa keuangan. Pengawasan sektor pasar modal mengutamakan pendekatan *market conduct supervision*, yaitu mengedepankan pengawasan terhadap perilaku lembaga jasa keuangan, sedangkan pengawasan untuk sektor perbankan dan sektor industri keuangan non bank mengutamakan pendekatan *prudential supervision*.

Walaupun demikian, kedua pendekatan pengawasan tersebut memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk menciptakan lembaga jasa keuangan yang tumbuh secara stabil dan berkelanjutan, serta tercapainya perlindungan konsumen.

Salah satu sarana untuk menciptakan terjadinya keseimbangan antara kepentingan lembaga jasa keuangan dan konsumen adalah dengan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, baik oleh internal lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) maupun oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar lembaga jasa keuangan (*external dispute resolution*). Untuk itu diperlukan regulasi tentang *internal dispute resolution* dan *external dispute resolution* serta Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang efisien dan efektif, sehingga dipercaya oleh konsumen dan lembaga jasa keuangan.

Pengaturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan tersebut juga merupakan pelaksanaan amanah Pasal 29 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan), dimana Otoritas Jasa Keuangan diberi tugas untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Pengertian memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen dimaksud perlu dimaknai secara luas, yaitu melalui kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Pasal 4 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengamanahkan bahwa tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan: (a) terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; (b) mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan (c) mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Untuk itu, kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan tidak hanya ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat, namun juga ditujukan untuk menjaga kegiatan di dalam sektor jasa keuangan agar terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Dengan kata lain, keseimbangan antara perlindungan konsumen dan tumbuh kembangnya industri jasa keuangan merupakan dasar pertimbangan penetapan kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

B. Pengaturan Mekanisme Penyelesaian Sengketa oleh Lembaga Jasa Keuangan (*Internal Dispute Resolution*)

Sebelum berdirinya Otoritas Jasa Keuangan, regulasi mengenai *internal dispute resolution* diatur dalam suatu peraturan di masing-masing sektor jasa keuangan.

1. Pengaturan *Internal Dispute Resolution* di Sektor Perbankan

Ketentuan mengenai *internal dispute resolution* di sektor perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008. Berdasarkan peraturan tersebut, bank wajib memiliki unit dan/atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah.

Agar masyarakat mengetahui keberadaan unit dan/atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan, bank juga diwajibkan untuk mempublikasikan keberadaan unit dan/atau fungsi tersebut kepada masyarakat secara tertulis dan/atau elektronik.

Mekanisme pengaduan harus *user friendly*. Untuk itu, dalam peraturan juga diatur bahwa pengaduan dapat dilakukan pada setiap kantor bank dan tidak terbatas hanya pada kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan/atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan. Selain itu, pengaduan dapat dilakukan secara tertulis dan/atau lisan.

Setiap pengaduan yang diterima wajib ditindaklanjuti sesuai jangka waktu yang ditetapkan. Pengaduan lisan wajib diselesaikan dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja. Dalam hal pengaduan yang diajukan secara lisan tidak dapat diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja, bank wajib meminta nasabah dan/atau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi dokumen pendukung.

Apabila pengaduan dilakukan secara tertulis, bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah. Selanjutnya, bank wajib menyelesaikan pengaduan dalam jangka waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis, dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja, dalam hal terdapat kondisi tertentu.

Untuk memberikan kepastian kepada nasabah, bank wajib menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah dan/atau perwakilan nasabah meminta penjelasan kepada bank mengenai pengaduan yang diajukannya.

Selain mewajibkan bank untuk menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan serta memelihara catatan penerimaan pengaduan, Bank Indonesia juga mewajibkan bank menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia.

2. Pengaturan *Internal Dispute Resolution* di Sektor Pasar Modal

Sektor pasar modal juga mengatur mengenai penanganan pengaduan pemodal (*internal dispute resolution*), khususnya untuk perusahaan yang melakukan fungsi *intermediaries*, seperti perusahaan efek, baik yang melakukan kegiatan sebagai perantara pedagang efek atau manajer investasi.

Ketentuan *internal dispute resolution* tersebut diatur dalam beberapa peraturan, yaitu Peraturan Nomor V.D.1 tentang Pengawasan Terhadap Wakil dan Pegawai Perusahaan Efek, Peraturan Nomor V.D.3 tentang Pengendalian Internal Perusahaan Efek yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Perantara Pedagang Efek, Peraturan Nomor V.A.3 tentang Perizinan Perusahaan Efek yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Manajer Investasi, dan Peraturan Nomor V.D.11 tentang Pedoman Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajer Investasi.

Setiap perusahaan efek wajib mempunyai sistem pengawasan atas kegiatan para wakil perusahaan efek dan setiap pegawainya untuk menjamin dipatuhinya semua ketentuan perundang-undangan di bidang pasar modal. Salah satu sistem pengawasan tersebut adalah penanganan atas pengaduan nasabah. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa *complain handling* adalah hal yang penting sebagai bentuk perlindungan kepada investor.

Mekanisme khusus untuk menangani dan menindaklanjuti pengaduan tertulis dari nasabah (*internal dispute resolution*) di pasar modal mencakup:

- a. prosedur penanganan pengaduan nasabah dan prosedur penyelesaian perselisihan; dan
- b. pengadministrasian pengaduan yang mencakup identitas nasabah, catatan mengenai pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen terkait, tindakan yang telah dilakukan termasuk penyelesaian permasalahan yang diajukan.

Khusus untuk manajer investasi, selain diwajibkan untuk memiliki mekanisme penanganan keluhan nasabah yang dikoordinir oleh direksi atau karyawan yang memiliki izin orang perseorangan sebagai wakil

perusahaan efek, manajer investasi juga diwajibkan untuk mempunyai rencana penerapan kompensasi dalam upaya meningkatkan penanganan keluhan nasabah.

Di samping kewajiban menerapkan fungsi penanganan keluhan nasabah (*dispute resolution system*), manajer investasi juga diwajibkan menjadi anggota dari satu atau lebih *external dispute resolution* yang ada, antara lain Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia dan/atau Badan Arbitrase Nasional Indonesia.

Pada industri keuangan non bank, belum ada pengaturan secara spesifik mengenai penanganan pengaduan konsumen maupun mekanisme penyelesaian sengketa secara umum. Namun demikian, dalam praktiknya, lembaga jasa keuangan di industri keuangan non bank, terutama yang berskala besar, telah menerapkan mekanisme penanganan pengaduan konsumen.

Setelah terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan, salah satu prioritas dalam fungsi pengaturan adalah dilakukannya harmonisasi pengaturan termasuk pengaturan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dan secara khusus mengenai mekanisme penyelesaian sengketa di internal lembaga jasa keuangan untuk seluruh industri jasa keuangan. Hal tersebut merupakan pelaksanaan dari amanah Pasal 31 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

Pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen pada umumnya dan mekanisme penyelesaian sengketa pada khususnya, harus memperhatikan tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan, yaitu untuk menjaga keseimbangan antara tumbuh kembangnya industri jasa keuangan dan perlindungan konsumen.

Pengaturan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk: (a) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal; (b) meningkatkan pemberdayaan konsumen; dan (c) menumbuhkan kesadaran pelaku industri jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

C. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Bentuk Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar Lembaga Jasa Keuangan (*External Dispute Resolution*)

Saat ini di sektor jasa keuangan terdapat 3 (tiga) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia, Badan Mediasi Asuransi Indonesia, dan Badan Mediasi Dana Pensiun Indonesia. Terhadap ketiga lembaga tersebut belum ada pengaturan maupun pengawasannya. Ketiga lembaga tersebut dibentuk oleh industri karena kebutuhan.

Di samping ketiga lembaga tersebut masih ada beberapa lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang sifatnya umum, yang menjadi wadah untuk melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

1. Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)

Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) didirikan pada tahun 1977 atas prakarsa 3 (tiga) pakar hukum, yaitu Prof. Soebekti S.H, Haryono Tjitrosoebono S.H, dan Prof. Dr. Priyatna Abdurrasyid. BANI dikelola oleh dewan pengurus yang terdiri dari ketua, 2 (dua) wakil ketua, dan sekretaris jenderal dan diawasi oleh dewan penasihat yang terdiri dari tokoh-tokoh masyarakat dan sektor bisnis. BANI tidak menerapkan sistem keanggotaan. BANI berkedudukan di Jakarta dengan perwakilan di beberapa kota besar Indonesia, yaitu Surabaya, Bandung, Pontianak, Denpasar, Medan, Batam, Jambi, dan Palembang.

Jenis layanan yang disediakan BANI meliputi arbitrase, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan pemberian pendapat mengikat. Masing-masing layanan tersebut dikenakan biaya penyelesaian sengketa. Layanan arbitrase dikenakan biaya yang meliputi biaya pendaftaran, biaya administrasi, biaya pemeriksaan, dan biaya arbiter yang besarnya berkisar 0,05% sampai dengan 10% dari nilai tuntutan. Selain itu terdapat beberapa komponen biaya lain, yaitu:

- a. Biaya pemanggilan, transportasi dan honorarium saksi dan/atau tenaga ahli. Biaya ini menjadi beban pihak yang mengajukan saksi dan/atau tenaga ahli tersebut atau menjadi beban para pihak apabila saksi dan/atau tenaga ahli tersebut bukan merupakan saksi

dan/atau tenaga ahli yang diajukan para pihak, namun diminta untuk dihadirkan dan ditunjuk oleh Majelis Arbitrase.

- b. Biaya transportasi, akomodasi dan biaya tambahan (apabila ada), untuk arbiter yang berdomisili di luar tempat kedudukan sidang terkait. Biaya ini menjadi tanggungan pihak yang menunjuk/memilih arbiter tersebut dan ditentukan besarnya oleh BANI.
- c. Biaya persidangan yang dilakukan di tempat selain tempat yang disediakan oleh BANI. Biaya ini meliputi biaya tempat persidangan, transportasi dan akomodasi apabila diperlukan serta menjadi beban pihak yang meminta atau menjadi beban para pihak apabila atas permintaan majelis arbitrase yang bersangkutan.
- d. Biaya penyerahan/pendaftaran putusan di pengadilan negeri terkait.

Biaya untuk pendapat mengikat ditetapkan oleh Ketua BANI secara kasuistis yang disesuaikan dengan kompleksitas permasalahan yang diajukan.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK berkedudukan di setiap Daerah Tingkat II Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia. Secara organisasi, BPSK beranggotakan 3 (tiga) orang dari unsur pemerintah, 3 (tiga) orang dari unsur konsumen dan 3 (tiga) orang dari unsur pelaku usaha yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri Perdagangan.

Ada 3 bentuk layanan yang dilakukan oleh BPSK yaitu menyelesaikan sengketa konsumen baik untuk konsumen barang maupun jasa, dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan

mediasi dituangkan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK. Sementara itu penyelesaian sengketa secara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.

BPSK memiliki kewajiban untuk mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah batas waktu dilampaui, dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui.

Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan. Selanjutnya, pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

Atas layanan penyelesaian sengketa melalui BPSK, para pihak tidak dikenakan biaya apapun. Biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

3. Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas)

Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) sebelumnya bernama Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI) diresmikan pada tanggal 21 Oktober 1993 yang ditandai dengan penandatanganan akta notaris oleh dewan pendiri, yaitu Dewan Pimpinan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pusat. Perubahan nama dari BAMUI menjadi Basyarnas diputuskan dalam Rakernas MUI tahun 2002. Susunan organisasi Basyarnas terdiri dari ketua, wakil ketua, sekretaris, bendahara dan beberapa orang anggota tetap.

Basyarnas memiliki layanan penyelesaian sengketa khusus syariah berupa arbitrase dan pemberian pendapat yang mengikat.

Biaya penyelesaian perkara di Basyarnas meliputi:

- a. Biaya pencantuman klausula arbitrase sebesar Rp20.000,00 (dua puluh ribu rupiah).
- b. Biaya pendaftaran konpensi/rekompensi paling rendah Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) dan paling banyak Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) sesuai besarnya nilai tuntutan.
- c. Biaya administrasi/ pemeriksaan konpensi/ rekompensi paling rendah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) dan paling banyak Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah).
- d. Biaya arbiter 0,30% (nol koma tiga puluh persen) dari nilai tuntutan dan paling banyak 7% (tujuh persen) dari nilai tuntutan. Semakin tinggi nilai tuntutan, semakin rendah biaya arbiternya.
- e. Biaya pemanggilan dan perjalanan saksi/ahli ditanggung oleh pihak yang meminta dipanggilnya saksi/ahli tersebut, yang harus dibayar lebih dahulu kepada sekretaris badan, atau apabila arbiter tunggal atau arbiter majelis memerlukan perjalanan untuk melakukan pemeriksaan setempat, maka biaya perjalanan tersebut dibebankan kepada kedua belah pihak, masing-masing separuh, yang harus dibayar lebih dahulu kepada sekretaris badan.

Di samping dari pembayaran biaya penyelesaian perkara dari pihak yang memanfaatkan layanan penyelesaian sengketa melalui Basyarnas, sumber pendanaan Basyarnas juga berasal dari donasi para pengurus

dan anggota Basyarnas dan pelatihan-pelatihan dan seminar-seminar baik yang diadakan oleh Basyarnas, maupun di mana pengurus Basyarnas menjadi narasumber dan/atau pembicara.

4. Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan mengamanatkan pembentukan lembaga mediasi perbankan oleh asosiasi perbankan selambat-lambatnya 31 Desember 2007. Sepanjang lembaga mediasi perbankan belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Sampai dengan akhir tahun 2007, lembaga mediasi perbankan belum terbentuk. Kemudian Bank Indonesia menghapus ketentuan jangka waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia tersebut berakhir dengan beralihnya fungsi, tugas, dan wewenang pengawasan perbankan dari Bank Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 31 Desember 2013.

Bank Indonesia menyediakan layanan berupa mediasi. Mediasi perbankan hanya dapat dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) dan nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil.

Fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.

Para pihak yang melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi di Bank Indonesia tidak dikenakan biaya apapun. Proses mediasi dapat dilakukan di kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah dan tanpa pungutan biaya. Sumber pendanaan atas operasional pelaksanaan fungsi mediasi perbankan ditanggung oleh anggaran Bank Indonesia.

Pada kurun waktu 2013, sengketa yang telah selesai ditangani pada pra mediasi sejumlah 37 pengaduan, dimana 23 pengaduan telah diselesaikan oleh bank dan 14 kasus lainnya selesai hanya melalui penyampaian edukasi oleh Bank Indonesia. Sementara itu, pengaduan yang berlanjut ke proses mediasi oleh Bank Indonesia berjumlah 27 pengaduan dengan 17 proses mediasi telah mencapai kesepakatan, sementara 10 proses mediasi lainnya tidak berhasil mencapai kesepakatan.

Tabel 1
Perkembangan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia

Jenis Informasi dan Tindak Lanjut	Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV	Total
A Sengketa yang berpotensi untuk ditindaklanjuti penyelesaiannya melalui mediasi perbankan					
1. Sengketa yang diterima	26	26	34	10	96
2. Sengketa yang telah selesai ditangani	6	17	20	21	64
a. Pra Mediasi					
1) Diselesaikan oleh bank	3	7	9	4	23
2) Penyampaian Edukasi	3	3	3	5	14
3) Diteruskan kepada unit kerja/satuan kerja/instansi terkait	0	0	0	0	0
b. Mediasi					
1) Sepakat	0	5	5	7	17
2) Tidak Sepakat	0	2	3	5	10
3. Sengketa yang sedang dalam proses penanganan pada periode berjalan	20	29	0	32	81
Sub Total (1+2+3)	52	72	54	63	241
B Permohonan/informasi yang tidak berpotensi untuk ditindaklanjuti penyelesaiannya melalui mediasi perbankan					
1. Permohonan/informasi yang diterima	85	96	94	233	508
2. Permohonan/informasi yang telah selesai ditangani	54	84	90	47	275
a. Diselesaikan oleh bank	9	14	6	4	33
b. Penyampaian Edukasi	15	34	38	6	93
c. Diteruskan kepada unit kerja/satuan kerja/instansi terkait	23	17	22	2	64
d. Didokumentasikan langsung	7	19	24	35	85
Sub Total (1+2)	139	180	184	280	783
C Informasi lainnya					
Permohonan/informasi yang diterima dan didokumentasikan	173	160	123	107	563
Total penanganan permohonan/informasi yang diterima pada periode berjalan (A+B+C)	284	282	251	350	1167
Tingkat Kepuasan Nasabah	5,2	5,4	5,3	5,2	

Sumber: Bank Indonesia

5. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI)

Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) didirikan pada tahun 2002 oleh PT Bursa Efek Jakarta, PT Bursa Efek Surabaya (sekarang merger menjadi PT Bursa Efek Indonesia (BEI), PT Kliring Penjaminan Efek Indonesia (KPEI), PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), dan 17 (tujuh belas) asosiasi di sektor pasar modal. BAPMI tidak menerapkan keanggotaan secara langsung kepada lembaga jasa keuangan, tetapi menerapkan keanggotaan tidak langsung yakni melalui asosiasi di sektor pasar modal.

BAPMI dikelola oleh pengurus yang terdiri dari ketua, wakil ketua, sekretaris jenderal, wakil sekretaris jenderal, bendahara, wakil bendahara, humas dan sosialisasi edukasi, serta wakil humas dan sosialisasi edukasi. BAPMI memiliki dewan kehormatan yang bertugas memberikan pendapat mengenai penafsiran ketentuan peraturan dan anggaran dasar BAPMI atas permintaan pengurus, merumuskan etika perilaku arbiter dan mediator BAPMI untuk disahkan oleh rapat umum anggota, menyelenggarakan sidang atas pengaduan pelanggaran etika perilaku, dan menjatuhkan sanksi kepada arbiter atau mediator yang terbukti melanggar etika perilaku.

BAPMI menyediakan 3 (tiga) jenis layanan penyelesaian sengketa, yaitu pendapat mengikat, mediasi dan arbitrase.

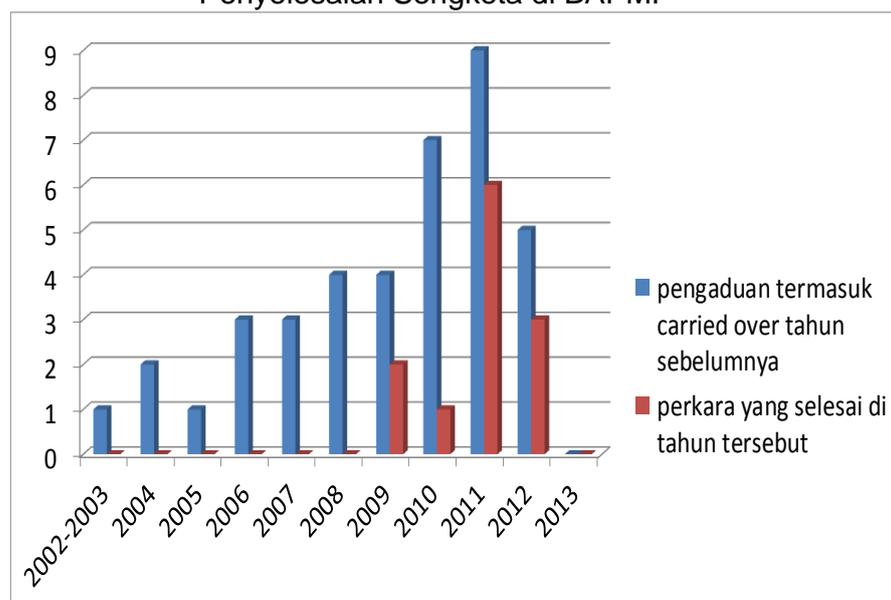
Biaya berperkara di BAPMI terdiri dari 3 (tiga) jenis, yaitu biaya pendaftaran sebesar Rp1.600.000,00 (satu juta enam ratus ribu rupiah) yang dibayar pada saat mendaftarkan permohonan, biaya pemeriksaan (biaya pelaksanaan sidang, hearing, memanggil saksi-saksi) yang ditanggung at cost oleh para pihak yang bersengketa, dan biaya layanan profesional BAPMI (ongkos atas jasa yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara para pihak dengan BAPMI untuk layanan pendapat mengikat atau dihitung berdasarkan prosentase tertentu dari nilai sengketa untuk layanan mediasi dan arbitrase). Biaya untuk layanan pendapat mengikat dan mediasi ditanggung bersama oleh pihak pengguna jasa, sedangkan biaya pada proses arbitrase dibebankan kepada pihak yang dinyatakan bersalah. Namun apabila tuntutan dikabulkan sebagian, biaya ditanggung oleh para pihak dalam pembagian beban yang dianggap adil oleh arbiter.

Sumber pendanaan untuk operasional BAPMI dipenuhi dari iuran anggota BAPMI, imbalan atau komisi dari jasa yang diberikan BAPMI, sumbangan atau bantuan dari pihak ketiga yang tidak mengikat, dan pendapatan dari sumber lain yang sah. Sumber pendanaan terbesar berasal dari sumbangan PT Bursa Efek Indonesia, PT Kliring Penjaminan Efek Indonesia, dan PT Kustodian Sentral Efek Indonesia yang merupakan *self regulatory organisation* di industri pasar modal.

Sejak didirikan tahun 2002, tidak terlalu banyak kasus yang ditangani oleh BAPMI. Sampai dengan tahun 2013, jumlah sengketa arbitrase yang telah selesai ditangani BAPMI adalah 12 sengketa.

Grafik 1

Penyelesaian Sengketa di BAPMI



Sumber: BAPMI

6. Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)

Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) didirikan pada tanggal 12 Mei 2006 dan mulai beroperasi pada tanggal 25 September 2006 oleh asosiasi-asosiasi perusahaan perasuransian Indonesia yang berada di bawah naungan Dewan Asuransi Indonesia (dahulu bernama Federasi Asosiasi Perasuransian Indonesia), yaitu Asosiasi Asuransi Umum

Indonesia, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, dan Asosiasi Asuransi Jaminan Sosial Indonesia, dan didukung penuh oleh Badan Pengawas Pasar Modal Lembaga Keuangan/Bapepam LK, Kementerian Keuangan Republik Indonesia).

BMAI adalah lembaga independen dan imparial yang berasaskan Pancasila dan berlandaskan Undang-Undang Dasar 1945, yang dibentuk dengan tujuan untuk memberikan representasi yang seimbang antara Tertanggung atau Pemegang Polis dan Penanggung atau Perusahaan Asuransi. Sebagai badan yang independen dan imparial, BMAI memberikan pelayanan untuk penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi/manfaat) asuransi antara anggotanya, yaitu Perusahaan Asuransi dan Tertanggung atau Pemegang Polis. Dengan peraturannya, BMAI berupaya menyelesaikan sengketa klaim asuransi secara lebih cepat, adil, murah dan informal.

Sebagai sebuah perhimpunan, BMAI dikelola oleh pengurus yang terdiri dari ketua, bendahara, dan sekretaris serta diawasi oleh pengawas yang terdiri dari para ketua asosiasi perasuransi yang mendirikan BMAI. Dalam melakukan fungsinya, BMAI mempunyai mediator, adjudikator yang terdiri dari tokoh-tokoh terkemuka dan berpengalaman, baik dalam bidang perasuransian maupun bidang hukum untuk menjamin agar BMAI selalu bertindak profesional, independen, imparial, adil dan transparan.

Untuk sengketa klaim asuransi (tuntutan ganti rugi/manfaat) dengan jumlah sampai dengan Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk asuransi jiwa dan jaminan sosial dan Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah) untuk asuransi umum, penyelesaiannya dilakukan oleh BMAI dalam dua tahap, yaitu mediasi dan adjudikasi. Pada tahap mediasi, permohonan penyelesaian sengketa klaim asuransi akan ditangani oleh mediator. Mediator akan berusaha dan berupaya agar Tertanggung atau Pemegang Polis/Ahli Waris dan Penanggung atau Perusahaan Asuransi dapat mencapai kesepakatan untuk penyelesaian sengketa secara damai dan wajar bagi kedua belah pihak. Mediator akan bertindak sebagai penengah antara Tertanggung atau Pemegang Polis/Ahli Waris dan Penanggung atau Perusahaan Asuransi. Apabila mediasi tidak berhasil, kasus sengketa dibawa ke tingkat adjudikasi untuk diperiksa dan diputuskan oleh majelis adjudikasi yang para anggotanya ditunjuk oleh BMAI. Untuk sengketa klaim asuransi (tuntutan ganti

rugi/manfaat) dengan jumlah lebih besar dari pada jumlah-jumlah tersebut di atas, penyelesaiannya dilakukan oleh BMAI melalui proses arbitrase.

Layanan penyelesaian sengketa yang diberikan oleh BMAI melalui proses mediasi dan adjudikasi, tidak dipungut biaya atau gratis, baik dari Tertanggung atau Pemegang Polis/Ahli Waris maupun dari Penanggung atau Perusahaan Asuransi. Sedangkan untuk pelayanan melalui proses arbitrase akan dikenakan biaya yang besarnya tergantung dari besarnya jumlah klaim yang dipersengketakan.

Sumber pendanaan BMAI berasal dari iuran yang dihimpun dari para anggotanya dan dari biaya proses arbitrase.

Sejak didirikan pada tahun 2006 sampai dengan tahun 2013, jumlah sengketa yang diterima BMAI berjumlah 475. Dari keseluruhan sengketa tersebut, 341 sengketa diselesaikan melalui mediasi dan 35 sengketa diselesaikan melalui adjudikasi, sementara 90 sengketa bukan merupakan yurisdiksi BMAI.

Tabel 2
Penyelesaian Sengketa di BMAI

No	Keterangan	As. Umum	As. Jiwa	As. Sosial	Total
1	Jumlah sengketa yang diterima Sept 2006 – 2013	227	244	4	475
2	Di luar yurisdiksi BMAI	7	82	1	90
	a. Tahun 2010	4	71	0	75
	b. Tahun 2011	-	1	1	2
	c. Tahun 2012	2	3	-	5
	d. Tahun 2013	1	7	-	8
3	Dalam yurisdiksi BMAI:	220	162	3	385
	a. Diselesaikan melalui:	218	155	3	376
	▪ Mediasi	202	136	3	341
	▪ Adjudikasi	16	19	0	35
	b. Dalam Proses	2	7	0	9

Sumber: BMAI diolah

7. Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP)

Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) adalah badan penyelesaian sengketa yang baru didirikan oleh Asosiasi Dana Pensiun Indonesia (ADPI) pada tahun 2012. BMDP bersifat mandiri dan berpedoman pada peraturan perundangan yang berlaku. Pendirian BMDP dilatarbelakangi oleh banyaknya kasus atau komplain yang masuk ke Bapepam LK mengenai dana pensiun. Oleh karena itu, Bapepam LK berkoordinasi dengan asosiasi dan menyarankan untuk membentuk suatu badan mediasi penyelesaian sengketa dana pensiun. Saat ini layanan yang diberikan adalah mediasi. Untuk masa mendatang, Asosiasi Dana Pensiun Lembaga Keuangan (ADPLK) berencana akan bergabung dengan BMDP, sehingga BMDP akan memiliki 2 (dua) kompartemen.

BMDP didirikan oleh Dewan Pimpinan ADPI, yang dalam melaksanakan tugasnya memiliki organ pengawas sebanyak 3 (tiga) orang dan pengurus sebanyak 3 (tiga) orang, yaitu terdiri dari seorang ketua dan 2 (dua) orang anggota, dan seorang yang menjabat sebagai sekretariat serta 9 (sembilan) orang mediator.

BMDP memiliki tugas untuk menjalankan mediasi atas perselisihan yang diajukan oleh Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK) dengan Peserta dan Pihak yang Berhak atas Manfaat Pensiun (MP). BMDP merupakan organ di bawah Dewan Pimpinan ADPI. BMDP bersifat mandiri dan berpedoman pada peraturan perundangan yang berlaku. Layanan adjudikasi dan arbitrase akan segera ditambahkan dalam daftar layanan BMDP. Di samping melayani proses mediasi, BMDP juga sering menerima konsultasi dari DPPK berupa permasalahan yang berkaitan dengan hubungan antara DPPK dengan Penerima MP, Peserta ataupun dengan Pendiri/Pemberi Kerja, di mana dalam tahapan konsultasi tersebut bisa diselesaikan tanpa berlanjut ke tahapan mediasi.

BMDP memiliki ketentuan mengenai biaya mediasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk proses di Jakarta, tidak dikenakan biaya (*free of charge*);
- b. Untuk proses di luar Jakarta, dibebankan kepada pihak yang memakai layanan yang meliputi: (a) biaya perjalanan mediator dan staf sekretariat; (b) akomodasi; (c) uang harian untuk mediator dan

staf sekretariat; (d) biaya persidangan; dan (e) biaya lain (apabila ada).

Pemasukan BMDP diperoleh dari Asosiasi Dana Pensiun Indonesia dan hal ini sudah menjadi perhatian anggota. Pada tahun 2013 besarnya anggaran BMDP yang diperlukan adalah Rp75.000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah) dan pada tahun 2014 anggaran tersebut akan bertambah sejalan dengan penyesuaian ruang lingkup layanan dari hanya mediasi menjadi mediasi, adjudikasi dan arbitrase, serta peningkatan status BMDP menjadi badan hukum.

D. *International Best Practices*

1. *G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection*

G-20 dibentuk pada tahun 1999 sebagai forum yang secara sistematis menghimpun kekuatan-kekuatan ekonomi maju dan berkembang untuk membahas isu-isu penting perekonomian dunia. Sebagai forum ekonomi, G-20 menyelenggarakan pertemuan yang teratur untuk mengkaji, meninjau, dan mendorong diskusi di antara negara industri maju dan sedang berkembang terkemuka mengenai kebijakan-kebijakan yang mengarah pada stabilitas keuangan internasional dan mencari upaya pemecahan masalah yang tidak dapat diatasi oleh satu negara tertentu saja.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, menurut G-20 salah satu prinsip perlindungan konsumen yang penting adalah konsumen mempunyai akses pada mekanisme penanganan pengaduan dan penggantian kerugian yang mudah diakses, terjangkau, independen, adil, akuntabel, tepat waktu dan efisien.

2. *The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress*

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) merupakan organisasi untuk kerjasama ekonomi dan pembangunan yang didirikan pada tahun 1948 setelah Perang Dunia II. OECD merupakan organisasi internasional yang ditujukan bagi negara-negara berkembang yang menerima prinsip-prinsip demokrasi perwakilan dan

pasar ekonomi bebas. Terkait dengan perlindungan konsumen, OECD mengeluarkan beberapa prinsip yaitu:

- a. Mekanisme penyelesaian sengketa dan penggantian kerugian harus menyediakan layanan kepada konsumen secara adil, mudah digunakan, tepat waktu, dan efektif tanpa biaya yang berlebihan.
- b. Mekanisme penyelesaian sengketa dan penggantian kerugian menyediakan layanan yang disesuaikan dengan karakteristik pengaduan konsumen.

3. *Good Practices for Financial Consumer Protection – The World Bank, June 2012*

World Bank merupakan sebuah lembaga keuangan internasional yang menyediakan pinjaman kepada negara berkembang untuk program pemberian modal. *World Bank* memberikan pinjaman dengan tarif preferensial kepada negara-negara yang sedang dalam kesusahan. Sebagai balasannya, pihak *World Bank* juga meminta negara-negara tersebut untuk menempuh langkah-langkah ekonomi tertentu.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, *World Bank* telah menyusun prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Setiap lembaga jasa keuangan wajib memiliki unit dan prosedur yang jelas untuk menangani pengaduan konsumen;
- b. Konsumen mempunyai akses pada mekanisme penyelesaian sengketa yang terjangkau, efisien, dan profesional, seperti financial ombudsman yang independen atau lembaga sejenis yang memiliki kapasitas penegakan hukum yang efektif;
- c. Setiap pengaduan diadministrasikan berdasarkan jenis produk untuk membantu mengidentifikasi pola dalam rangka pengembangan layanan; dan
- d. Regulator wajib mempublikasikan data statistik dan analisis terkait kegiatan perlindungan konsumen.

4. ASEAN Capital Markets Forum (ACMF) Recommendation on Dispute Resolution and Enforcement Mechanism

ASEAN Capital Markets Forum (ACMF) merupakan forum yang terdiri dari regulator pasar modal dari 10 (sepuluh) yurisdiksi ASEAN, yaitu Brunei Darussalam, Kamboja, Indonesia, Laos PDR, Malaysia, Myanmar, Filipina, Singapura, Thailand dan Vietnam. ACMF awalnya difokuskan pada harmonisasi peraturan dan ketentuan untuk mencapai integrasi dari kawasan pasar modal yang lebih besar di bawah AEC *Blueprint* 2015. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa di bidang pasar modal diantaranya adalah:

- a. *Working Group Dispute Resolution and Enforcement Mechanism* (WG-DREM) menyetujui untuk menerapkan satu peraturan yang sama bagi negara ASEAN mengenai *cross-border capital market disputes resolution*.
- b. Setiap negara wajib menunjuk satu atau lebih lembaga *alternative dispute resolution* di wilayah yuridiksinya untuk menangani sengketa di pasar modal berdasarkan satu peraturan yang berlaku di ASEAN.
- c. Mekanisme penyelesaian sengketa wajib mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Pengakuan atas setiap keputusan baik di-*home* maupun *host countries*;
 - 2) Kemudahan bagi konsumen kecil untuk mengakses mekanisme penyelesaian sengketa di *host country*;
 - 3) Pemberdayaan lembaga penyelesaian sengketa yang sudah ada;
 - 4) Penunjukan *adjudicators* baik dari *host* maupun *home countries*;
 - 5) Mensyaratkan emiten dan intermediaries untuk menanggung biaya penyelesaian sengketa.

Working Group Dispute Resolution and Enforcement Mechanism mengidentifikasi 12 (dua belas) prinsip umum, yaitu:

- a. Pengaturan yang sederhana;

- b. Mudah untuk diimplementasikan dan diawasi;
- c. Relatif tidak mahal, dalam hal ada biaya, maka biaya ditanggung oleh emiten atau *intermediaries*;
- d. Proses cepat dan efisien;
- e. Hasil yang adil;
- f. Neutral yang adil, independen, imparial, dan mempunyai kompetensi teknis;
- g. Tidak memberikan ketidaknyamanan bagi pengguna, khususnya yang mempunyai sumber daya terbatas;
- h. Mampu menangani sengketa pasar modal secara efisien;
- i. Mampu menangani sengketa *cross-border*;
- j. *Final, binding* dan mudah di-*enforce*;
- k. Sama untuk seluruh negara di ASEAN; dan
- l. *Sustain* secara keuangan.

5. Praktik *Dispute Resolution Mechanism* di Beberapa Negara

a. Australia

Sistem penyelesaian sengketa yang diterapkan di Australia meliputi *Internal Dispute Resolution (IDR)* dan *External Dispute Resolution (EDR)*. IDR dilakukan oleh lembaga jasa keuangan sesuai dengan ketentuan *Australian Securities and Investments Commission*, sedangkan EDR yang disetujui oleh *Australian Securities and Investments Commission* adalah *Financial Ombudsman Service* dan *Superannuation Complaints Tribunal*. *Financial Ombudsman Service* dibiayai oleh industri, bukan oleh regulator, sedangkan *Superannuation Complaints Tribunal* didirikan berdasarkan Undang-Undang dengan pendanaan yang bersumber dari konsolidasi pungutan yang dilakukan *The Australian Prudential Regulation Authority*. Setiap lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota EDR yang disetujui oleh *Australian Securities and Investments Commission*.

b. Singapura

Pelaksanaan *external dispute resolution* di Singapura dilakukan oleh *The Financial Industry Disputes Resolution Centre (FIDReC)*

yang disetujui oleh *The Monetary Authority of Singapore* (MAS) dan setiap lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggotanya. Dalam pelaksanaan mediasi di FIDReC, konsumen tidak dikenakan biaya, sedangkan untuk ajudikasi konsumen membayar *fee* sebesar *S\$50 per claim* dan lembaga jasa keuangan membayar *fee* sebesar *S\$500 per claim (a flat case)*.

c. Spanyol

Di Spanyol, penanganan perselisihan antara lembaga jasa keuangan dan konsumen dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Perbankan di bawah Bank Sentral Spanyol (*Complain Customer Service and the Bank Customers Portal*) dan tidak dikenakan biaya, khususnya untuk konsumen kecil. Penanganan perselisihan tersebut tetap dilakukan oleh Bank Sentral Spanyol, karena masyarakat lebih percaya pada Bank Sentral yang lebih independen dan apabila dilakukan asosiasi dikhawatirkan tidak independen.

d. Kanada

Kanada menerapkan 2 tahap penyelesaian sengketa. Penanganan pengaduan atas dugaan pelanggaran dilakukan di internal lembaga jasa keuangan, dan apabila tidak puas, konsumen menyampaikan pengaduan ke *Self-Regulatory Organization* (SRO) atau ke *Securities Commission* yang akan menerbitkan sanksi. Sedangkan untuk penanganan pengaduan terkait penggantian kerugian dilakukan di internal lembaga jasa keuangan dan apabila tidak puas, konsumen menyampaikan pengaduan kepada *Investment Industry Regulatory Organization of Canada* (IIROC) - *Binding Arbitration* atau melalui *Ombudsman for Banking Services and Investment* (OBSI) - *Non Binding Arbitration*. Layanan IIROC dan OBSI tersebut hanya diberikan pada lembaga jasa keuangan yang menjadi anggotanya.

e. Jepang

Terdapat 3 (tiga) jenis *alternative dispute resolution* di Jepang, yaitu: (1) *judicial type* yang dilakukan pengadilan; (2) *administrative type* yang dilakukan lembaga administratif seperti *National Consumers Affairs Centre of Japan*; dan (3) *private sector type*

yang dibentuk oleh lembaga bukan pemerintah. Berdasarkan *Financial Instrumen and Exchange Act*, dibentuk *Dispute Resolution Organization* yang didirikan oleh masing-masing industri (perbankan, perusahaan efek, perasuransian, *trust companies* dan perusahaan pembiayaan). Organisasi ini dibiayai oleh *fee* yang dibayar oleh lembaga jasa keuangan dan lembaga jasa keuangan diwajibkan memuat dalam setiap perjanjian klausula penyelesaian sengketa melalui *Dispute Resolution Organization*.

f. United Kingdom

Mekanisme penyelesaian sengketa dan penggantian kerugian di United Kingdom dapat dilakukan melalui:

- 1) Prosedur penanganan pengaduan di internal lembaga jasa keuangan;
- 2) *Financial Ombudsman Service* (FOS) yang didirikan oleh the *Financial Services Authority* (FSA);
- 3) Arbitrase, mediasi, atau proses ADR yang lain;
- 4) *Financial Services Compensation Scheme*;
- 5) Pengadilan berdasarkan gugatan yang dilakukan oleh investor; dan
- 6) Pengadilan berdasarkan gugatan yang dilakukan oleh FSA untuk kepentingan investor.

E. Tantangan

Otoritas Jasa Keuangan telah menetapkan kebijakan terkait *internal dispute resolution* dan *external dispute resolution*. Kedua regulasi tersebut bertujuan agar lembaga jasa keuangan mampu tumbuh dan berkembang secara stabil, sehingga memiliki kemampuan bersaing secara internasional. Di samping itu, pengaturan Otoritas Jasa Keuangan dimaksudkan untuk memberikan perlindungan konsumen, yaitu adanya wadah untuk menyelesaikan pengaduan atau sengketa dengan lembaga jasa keuangan.

Dengan memperhatikan gambaran umum mengenai pengaturan dan keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, industri jasa keuangan memiliki tantangan untuk segera melaksanakan kebijakan Otoritas

Jasa Keuangan yang tertuang dalam peraturan mengenai *internal dispute resolution* dan *external dispute resolution*.

1. Pelaksanaan *Internal Dispute Resolution* oleh Lembaga Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Dengan terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan, sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan dilakukan secara terintegrasi. Demikian pula dengan pengaturan mengenai penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan yang seharusnya diatur secara terintegrasi.

Pada tanggal 26 Juli 2013, Otoritas Jasa Keuangan telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang diberlakukan setelah satu tahun sejak tanggal diundangkan, yaitu berlaku mulai tanggal 6 Agustus 2014. Dengan adanya peraturan dimaksud, diharapkan terdapat praktik perlindungan konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen, serta memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen. Pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan untuk memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan konsumen. Selain itu, pelaku usaha jasa keuangan juga wajib memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan konsumen.

Jumlah lembaga jasa keuangan yang sangat banyak di Indonesia dan bentuk yang beragam dengan karakteristiknya masing-masing, merupakan tantangan tersendiri bagi Otoritas Jasa Keuangan untuk

memastikan bahwa setiap pelaku usaha jasa keuangan telah melaksanakan *internal dispute resolution* sebagaimana diwajibkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, sehingga penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Dalam rangka menghadapi tantangan tersebut, sangat diperlukan dukungan dan kerjasama dari pengawas industri di seluruh sektor jasa keuangan yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan pelaku usaha jasa keuangan. Pengawas industri di seluruh sektor jasa keuangan merupakan gerbang utama yang dapat melihat kesiapan sekaligus memberikan pembinaan kepada para pelaku usaha jasa keuangan untuk segera menyiapkan kelengkapan internal serta melaksanakan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumennya dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hasil pengawasan, baik langsung maupun tidak langsung atas kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan konsumen, Otoritas Jasa Keuangan dapat senantiasa memperbaiki dan/atau melengkapi peraturan yang diperlukan untuk mendukung penerapan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen, khususnya yang dilakukan sendiri oleh pelaku usaha jasa keuangan/lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*).

Untuk ke depan, tentunya Otoritas Jasa Keuangan perlu mengeluarkan peraturan pelaksanaan yang lebih rinci dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 yang dapat diimplementasikan untuk seluruh sektor jasa keuangan, sehingga ada harmonisasi pengaturan penyelesaian sengketa di semua sektor jasa keuangan.

2. Pelaksanaan *External Dispute Resolution* di Sektor Jasa Keuangan

a. Belum Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Beberapa Sektor

Lembaga jasa keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Pasal 10 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan mewajibkan pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pergadaian paling lambat tanggal 31 Desember 2015.

Sampai dengan saat ini, belum ada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang khusus menangani penyelesaian sengketa di sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pergadaian. Hal ini merupakan tantangan besar bagi sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pergadaian untuk mewujudkan pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor keuangan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan.

Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memerlukan persiapan kelengkapan perangkat organisasi, peraturan layanan penyelesaian sengketa dan prosedur penyelesaian sengketa, jenis layanan yang ditawarkan termasuk sumber daya manusia dengan keahlian yang memadai untuk melaksanakan layanan penyelesaian sengketa dimaksud serta infrastruktur yang memerlukan biaya yang tidak murah.

b. Belum Terpenuhinya Prinsip Aksesibilitas, Independensi, Keadilan, Efisiensi, dan Efektifitas oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang Sudah Terbentuk

Bahwa pada saat ini sudah terbentuk 3 (tiga) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan, yaitu Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), untuk sektor pasar modal, Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) untuk sektor perasuransian, dan Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) untuk sektor dana pensiun.

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, lembaga-lembaga tersebut harus menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan,

efisiensi, dan efektifitas. Beberapa pemenuhan prinsip yang menjadi tantangan ke depan antara lain:

1) Tantangan Pemenuhan Prinsip Aksesibilitas

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan mewajibkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk memiliki skema layanan yang mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh wilayah Indonesia. Pemenuhan prinsip tersebut merupakan tantangan tersendiri mengingat wilayah Indonesia yang luas dengan latar belakang masyarakat yang berbeda-beda.

Sampai saat ini, mayoritas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa hanya ada di kota-kota besar, khususnya Jakarta, sehingga konsumen sektor jasa keuangan di luar Jakarta masih susah mengakses secara langsung ke kantor-kantor Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

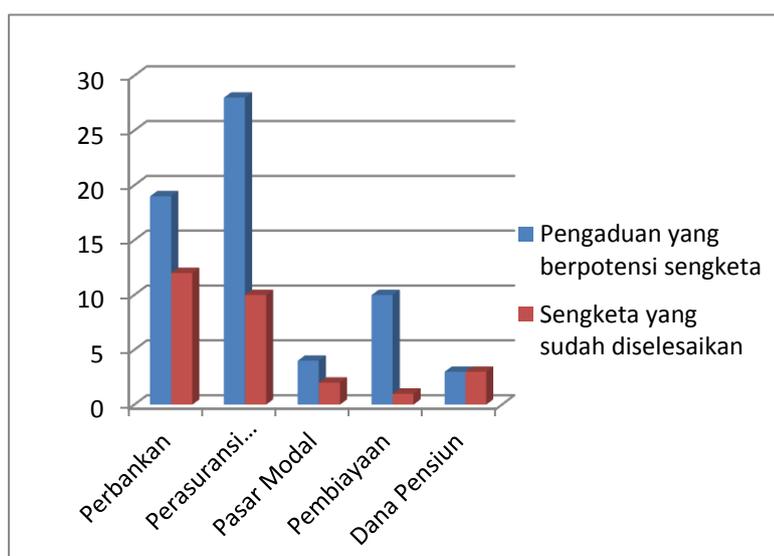
Dalam rangka menjangkau konsumen sektor jasa keuangan, khususnya untuk konsumen yang berada di luar kota kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, perlu terus dikembangkan strategi komunikasi yang efektif. Selain menggunakan media elektronik, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ke depan juga perlu melakukan kerjasama dengan lembaga jasa keuangan yang menjadi anggotanya untuk mensosialisasikan keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal ini mengingat belum seluruhnya masyarakat di Indonesia yang menjadi konsumen sektor jasa keuangan memahami penggunaan media elektronik yang canggih.

Data *Financial Customer Care* Otoritas Jasa Keuangan, dari awal tahun sampai dengan pertengahan tahun 2014 menunjukkan jumlah pengaduan konsumen yang berpotensi sengketa.

Grafik 2

Data *Financial Customer Care* – Otoritas Jasa Keuangan
Pengaduan Konsumen yang Berindikasi Sengketa

(per 20 Juni 2014)



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Tugas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak hanya berhenti untuk mensosialisasikan keberadaannya kepada seluruh konsumen di sektor jasa keuangan, namun juga harus mampu memberikan layanan penyelesaian sengketa dimanapun keberadaan konsumen sektor jasa keuangan tersebut. Oleh karena itu, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perlu mempunyai dukungan sumber daya manusia, teknologi informasi, sarana, prasarana yang kuat untuk dapat mewujudkan layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan dapat digunakan oleh konsumen di seluruh wilayah Indonesia. Sebagai alternatif jawaban atas tantangan tersebut antara lain adalah kemungkinan penggunaan Kantor Regional dan Kantor Otoritas Jasa Keuangan di daerah-daerah sebagai tempat untuk melaksanakan penyelesaian sengketa antara

konsumen di daerah dengan lembaga jasa keuangan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Selain itu, dapat melibatkan pihak akademisi di daerah-daerah sebagai mediator, adjudikator, arbiter, sehingga ke depan dapat dimanfaatkan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk membantu penyelesaian sengketa di daerah-daerah.

2) Tantangan Pemenuhan Prinsip Independensi

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan didirikan oleh pelaku industri yang dikoordinasikan oleh asosiasinya. Hal ini memberikan tantangan tersendiri bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa agar tetap menjaga independensi dalam memberikan layanannya, meskipun didirikan oleh pelaku industri.

Tantangan terkait independensi ini sangat penting bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam membangun kepercayaan masyarakat pada umumnya dan konsumen pada khususnya, untuk memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai wadah yang dapat dipercaya dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perlu dilengkapi dengan organ pengawas untuk memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memenuhi syarat untuk menjalankan fungsinya. Di samping itu, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perlu menghindari adanya benturan kepentingan dengan anggotanya dan menghindari adanya ketergantungan kepada anggotanya, dalam rangka menghilangkan preferensi yang dapat berdampak pada pemenuhan prinsip independensi.

Pemangku kepentingan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak hanya para pelaku industri jasa keuangan, namun juga konsumen. Untuk itu, tantangan lain yang dihadapi oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian

Sengketa adalah bagaimana menjalin komunikasi yang baik dengan kedua belah pihak, dengan tetap menempatkan posisi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai lembaga independen yang memperhatikan keseimbangan kepentingan baik industri dan perlindungan kepada konsumen.

3) Tantangan Pemenuhan Prinsip Keadilan

Putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diharapkan memberikan rasa keadilan bagi pelaku industri jasa keuangan dan konsumen. Tantangan dalam pemenuhan prinsip keadilan tersebut sangat terkait dengan bagaimana proses pengambilan keputusan oleh mediator, adjudikator dan arbiter dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan. Menjadi tugas dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk menuangkan bagaimana proses pengambilan putusan oleh mediator, adjudikator dan arbiter tersebut dalam peraturan secara jelas untuk menghilangkan kemungkinan keberpihakan dalam pengambilan keputusan.

Hal yang sama juga berlaku bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam pengambilan keputusan atas permohonan penyelesaian sengketa. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dituntut untuk memberikan alasan tertulis atas setiap penolakan permohonan, sehingga ada kejelasan pertimbangan sebagai bagian dari pemenuhan prinsip keadilan.

4) Tantangan Pemenuhan Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ada saat ini, mayoritas masih mengenakan biaya penyelesaian sengketa kepada pihak yang bersengketa, baik biaya pendaftaran, biaya administrasi, biaya pemeriksaan, biaya arbiter dan/atau biaya lainnya yang terkait dengan penyelesaian perkara, mulai dari penetapan nominal tertentu dan/atau persentase tertentu dari nilai tuntutan, sehingga jumlah totalnya masih relatif mahal.

Masih relatif mahal biaya penyelesaian sengketa tersebut merupakan tantangan tersendiri untuk mewujudkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mampu menyelesaikan sengketa secara murah, sehingga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perlu mempunyai sumber pendanaan yang kuat.

Salah satu sumber pendanaan yang kuat bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah iuran dari lembaga jasa keuangan yang menjadi anggotanya. Iuran tersebut dapat ditetapkan dengan persentase tertentu yang tidak memberatkan lembaga jasa keuangan, namun mampu meminimalkan biaya penyelesaian sengketa yang harus ditanggung oleh pihak yang bersengketa.

Selain itu, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki tantangan untuk melakukan penyelesaian sengketa secara cepat.

Dalam rangka mewujudkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang efektif, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diwajibkan untuk memiliki peraturan penyelesaian sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Peraturan dimaksud misalnya ketentuan mengenai jangka waktu pelaksanaan putusan, baik putusan arbiter, putusan ajudikasi, akta kesepakatan mediasi atau hasil penyelesaian sengketa lainnya oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pelaksanaan prinsip efektifitas ini tentunya memerlukan kerjasama yang baik, yaitu:

- a) Kesadaran dari lembaga jasa keuangan untuk melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- b) Ketegasan dan pengawasan pelaksanaan putusan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, termasuk laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan, serta

- c) Pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan terhadap kepatuhan lembaga jasa keuangan untuk melaksanakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Selain hal tersebut diatas, kesadaran konsumen sektor jasa keuangan untuk melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa juga diperlukan. Meskipun hanya kecil kemungkinan konsumen sebagai pihak yang merasa dirugikan, tidak melaksanakan putusan yang dibuat untuk melindungi konsumen dimaksud.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut diperlukan agar terwujud Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan yang memiliki nilai lebih dibandingkan dengan media penyelesaian sengketa yang lain. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip tersebut juga bertujuan agar penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dapat dilakukan secara mudah, cepat, murah, adil, dan putusannya dapat dilaksanakan.

3. Belum Adanya Mekanisme Koordinasi antara Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan Badan Penyelesaian Sengketa yang Sudah Ada.

Sebagaimana diketahui, saat ini terdapat beberapa lembaga perlindungan konsumen dan badan penyelesaian sengketa yang sudah ada yang memberikan layanan penyelesaian sengketa secara umum, baik untuk sektor barang maupun jasa, seperti misalnya Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan memberikan perlindungan kepada rakyat Indonesia, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan perlindungan konsumen berada pada Menteri Perdagangan. Secara hierarki (struktural dan fungsinya) tugas tersebut dilimpahkan kepada Direktorat

Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen, yang kemudian dilaksanakan oleh Direktorat Pemberdayaan Konsumen.

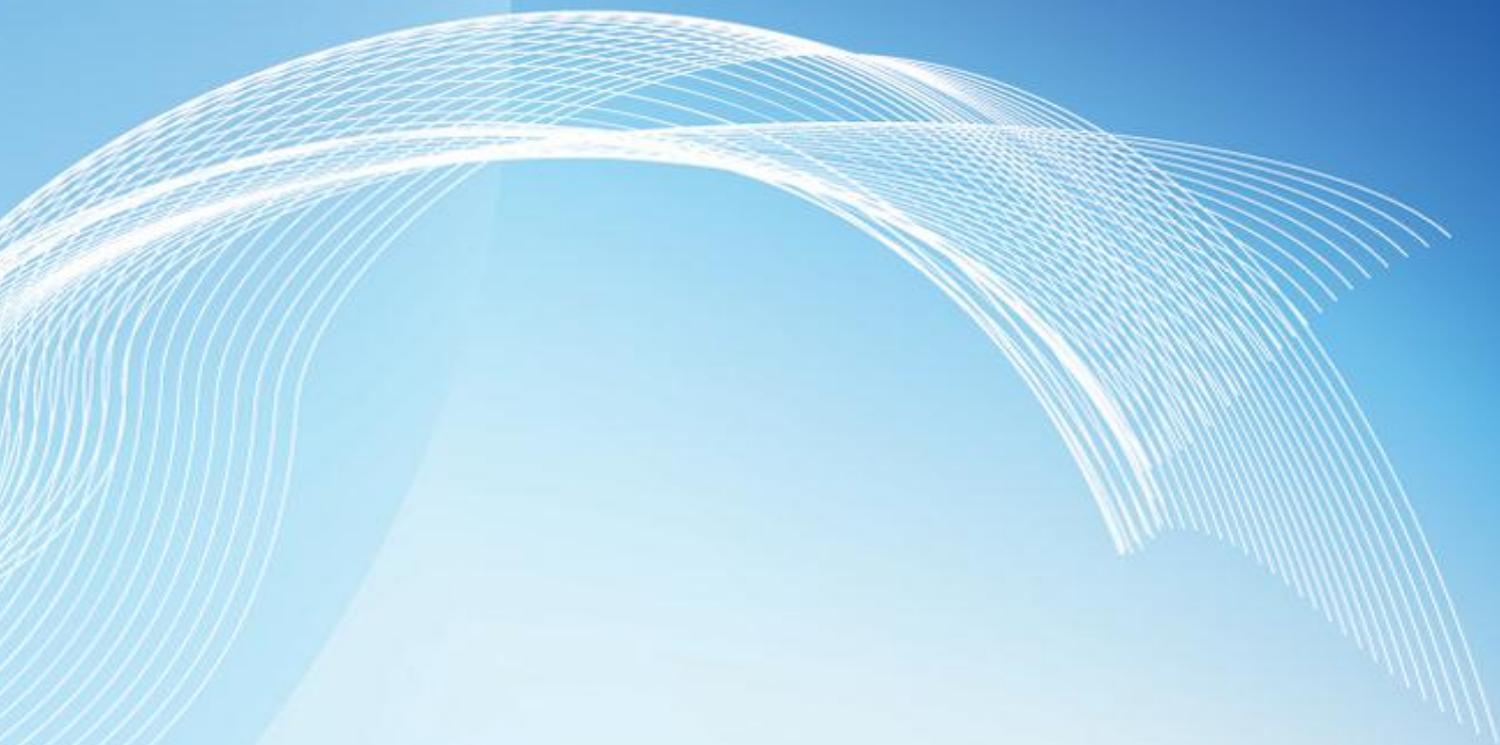
Sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan perannya, upaya tersebut terkait dengan perumusan kebijakan, standar, norma, kriteria dan prosedur, bimbingan teknis, serta evaluasi pelaksanaan di bidang kerjasama, informasi dan publikasi pemberdayaan konsumen, analisis penyelenggaraan pemberdayaan konsumen, bimbingan konsumen dan pelaku usaha, pelayanan pengaduan serta fasilitasi kelembagaan perlindungan konsumen.

Sementara itu, Otoritas Jasa Keuangan, berdasarkan amanah Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, diberikan tugas untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di sektor jasa keuangan.

Memperhatikan kondisi tersebut, maka sangat dimungkinkan timbulnya friksi atau tumpang tindih terkait dengan pengaturan dan pembinaan serta pengawasan mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini akan berpotensi menciptakan ketidakpastian pelaksanaan fungsi perlindungan konsumen.

Mekanisme koordinasi antara lembaga sangat diperlukan untuk menjembatani berbagai kepentingan dalam rangka menciptakan perlindungan konsumen yang efektif dan efisien. Mengingat banyaknya lembaga yang terlibat dalam perlindungan konsumen, maka menjadi tantangan tersendiri untuk mewujudkan suatu mekanisme koordinasi yang efektif.

ARAH KEBIJAKAN



ARAH KEBIJAKAN

A. Peran Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan, selaku otoritas yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, mempunyai peran penting untuk memastikan adanya kebijakan yang memadai terkait dengan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk kerangka penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Dalam menyusun kerangka kebijakan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan mempertimbangkan adanya keragaman di sektor jasa keuangan, baik dari sisi produk dan layanan jasanya, maupun keunikan dan karakteristik pengaduan konsumen di masing-masing sektor.

B. Piramida Kebijakan Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam rangka Perlindungan Konsumen

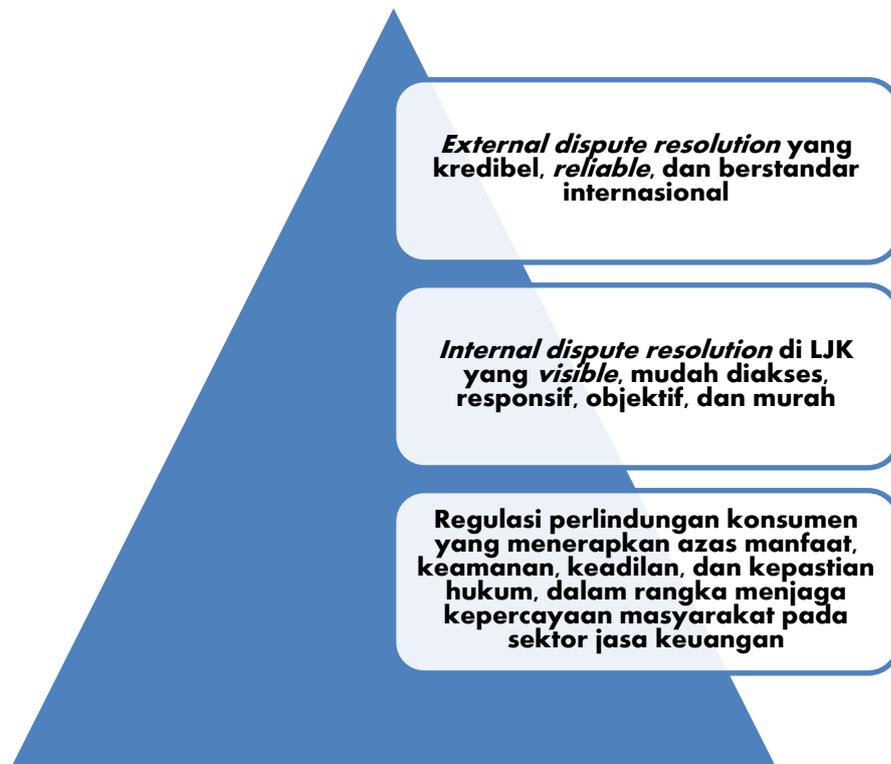
Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan merupakan bagian integral dari kerangka hukum, pengaturan, dan pengawasan di sektor jasa keuangan, dan harus merefleksikan kondisi keragaman industri dan perkembangan pengaturan di industri jasa keuangan. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen yang berlaku bagi seluruh lembaga jasa keuangan merupakan tahap dasar piramida yang bersifat preventif.

Melalui regulasi perlindungan konsumen yang diimplementasikan dengan baik oleh lembaga jasa keuangan akan mencegah munculnya pengaduan atau sengketa dari konsumen, karena menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen dan meningkatkan pemberdayaan konsumen melalui pemenuhan hak dan kewajibannya.

Tingkat kedua dan ketiga dari piramida kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa adalah mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang bersifat represif. Otoritas Jasa Keuangan memastikan bahwa konsumen mempunyai akses pada mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses, terjangkau, independen, adil, akuntabel, cepat, dan efisien. Mekanisme tersebut harus tidak menimbulkan beban yang tidak perlu bagi konsumen dan di sisi lain, juga tidak membebani dunia bisnis.

Mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dilakukan melalui 2 (dua) tahapan, yaitu *internal dispute resolution* di internal lembaga jasa keuangan dan *external dispute resolution* melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Gambar 1
Piramida Kebijakan Mekanisme Penyelesaian Sengketa
di Sektor Jasa Keuangan



1. Regulasi Perlindungan Konsumen

Perlindungan di sektor jasa keuangan bertujuan untuk: (a) menciptakan system perlindungan konsumen yang andal; (b) meningkatkan pemberdayaan konsumen; dan (c) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha di sektor jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Regulasi perlindungan konsumen harus mencerminkan adanya keseimbangan antara menumbuhkembangkan sektor jasa keuangan dan melindungi kepentingan konsumen serta menerapkan azas manfaat, keamanan, keadilan, dan kepastian hukum.

Regulasi perlindungan konsumen mengatur perilaku dari pelaku usaha jasa keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa.

Perlindungan konsumen menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, serta penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Pengaturan perlindungan konsumen yang fokus pada pengaturan *market conduct* diharapkan dapat menciptakan dan menumbuhkan budaya perlindungan konsumen di tataran pelaku industri jasa keuangan. Penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, akan memberi dampak positif dalam upaya mempersempit kesenjangan informasi atas produk dan/atau layanan keuangan yang sering menyebabkan konsumen pengguna sektor jasa keuangan berada pada posisi yang lemah.

Dengan demikian, pengaturan perlindungan konsumen yang komprehensif dan penerapannya secara konsisten oleh pelaku usaha akan menjadi dasar piramida yang kokoh dalam menjamin pemenuhan hak dan kewajiban konsumen, dan akan mengurangi secara signifikan potensi timbulnya pengaduan atau sengketa.

2. Penanganan Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*Internal Dispute Resolution*)

Tingkatan kedua dalam piramida mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan adalah penanganan pengaduan di internal lembaga jasa keuangan. Setiap lembaga jasa keuangan wajib mempunyai mekanisme penanganan pengaduan konsumen. Proses penanganan pengaduan di internal lembaga jasa keuangan adalah elemen integral dari mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Tingkatan kedua dalam piramida ini, pada prinsipnya merupakan level pertama penanganan sengketa setelah timbulnya ketidakpuasan konsumen terhadap produk dan layanan di sektor jasa keuangan. Penanganan pengaduan di internal lembaga jasa keuangan yang efektif dan efisien di tahap awal dapat memberikan keuntungan, baik bagi dunia usaha maupun bagi konsumen, yaitu mengurangi pilihan mekanisme penyelesaian sengketa eksternal yang lebih mahal dan memakan waktu lebih panjang.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa salah satu prinsip perlindungan konsumen yang wajib diterapkan oleh pelaku usaha jasa keuangan adalah penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Salah satu kaidah penting dalam peraturan dimaksud adalah adanya amanat bagi pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki unit kerja dan/atau melaksanakan fungsi pelayanan pengaduan konsumen. Unit kerja dan/atau fungsi pelayanan pengaduan konsumen tersebut melakukan penyelesaian permasalahan yang timbul dengan konsumen. Karena diselesaikan oleh lembaga jasa keuangan sendiri, penyelesaian permasalahan tersebut dikenal dengan istilah *internal dispute resolution*.

Agar konsumen mengetahui keberadaan unit kerja dan/atau fungsi pelayanan pengaduan konsumen, maka pelaku usaha jasa keuangan wajib menginformasikan kepada konsumen mengenai keberadaan unit kerja dan/atau fungsi pelayanan pengaduan konsumen tersebut, antara

lain melalui *website* atau brosur yang disediakan secara gratis. Informasi keberadaan layanan pengaduan konsumen meliputi informasi secara jelas, komprehensif dan akurat mengenai prosedur penanganan pengaduan di internal lembaga jasa keuangan, termasuk proses penyampaian pengaduan, biaya dan jangka waktu proses, dan pilihan pada penyelesaian sengketa alternatif apabila tidak dicapai penyelesaian di tahap awal.

Mekanisme penanganan pengaduan di internal lembaga jasa keuangan harus didesain sedemikian rupa, sehingga mudah dimanfaatkan oleh konsumen dengan hanya memerlukan tambahan informasi atau bantuan yang seminimal mungkin. Media yang digunakan dapat berupa tatap muka, surat, email, atau media lainnya yang mudah diakses oleh konsumen.

Untuk menjamin efisiensi unit kerja dan/atau fungsi pelayanan pengaduan konsumen dimaksud, maka pelaku usaha jasa keuangan tidak boleh mengenakan biaya apapun kepada konsumen yang mengajukan pengaduan.

Setelah menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif serta melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan.

Agar konsumen memperoleh kepastian atas pengaduan yang disampaikannya, pelaku usaha jasa keuangan wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Waktu penyelesaian pengaduan tersebut dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan harus diberitahukan kepada konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mengetahui perkembangan proses penyelesaian pengaduan.

Apabila tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan, maka kesepakatan tersebut dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Namun apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan

dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

3. Penyelesaian Sengketa oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (*External Dispute Resolution*)

Penyelesaian sengketa oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan tingkatan terakhir dalam piramida mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Pilihan pada proses penyelesaian sengketa alternatif yang independen harus tersedia bagi pengaduan konsumen yang tidak dapat diselesaikan di internal lembaga jasa keuangan pada tahap awal.

Dalam rangka mewujudkan terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien sebagai bentuk *external dispute resolution* di sektor jasa keuangan, pada bulan Januari 2014 Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui lembaga peradilan atau melalui lembaga di luar peradilan, sesuai kesepakatan para pihak. Penyelesaian sengketa melalui lembaga di luar pengadilan dapat dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Kebutuhan adanya pilihan pada proses penyelesaian sengketa alternatif yang independen didasarkan pada beberapa keuntungan/kelebihan dari proses penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Proses penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia, sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa.

Proses penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak memerlukan waktu yang lama karena tidak adanya kelambatan prosedural dan administratif mengingat sifat putusannya yang "*final and binding*". Hal ini berdampak positif pada beban biaya pemrosesan perkara menjadi relatif murah. Selain itu, penyelesaian

sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis perkara termasuk karakteristik produk dan layanan jasa di sektor jasa keuangan.

Berbeda dengan pengadilan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat berperan membantu regulator dalam pengembangan kebijakan di sektor jasa keuangan melalui masukan dan pembelajaran dari pelaksanaan tugasnya, yang disampaikan secara proaktif kepada regulator.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibentuk oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan. Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menggunakan pendekatan *market driven*, yaitu dibentuk oleh pelaku usaha karena adanya kebutuhan. Oleh karena itu, lembaga jasa keuangan, asosiasi, *self regulatory organization*, dan pemangku kepentingan lainnya di sektor jasa keuangan, memegang peranan penting untuk dapat mewujudkan tercapainya arah kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Peran otoritas lebih kepada mendorong dan memastikan bahwa industri jasa keuangan mempunyai mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai.

Peraturan tersebut mengamanatkan dua hal penting bagi lembaga jasa keuangan yaitu kewajiban menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan kewajiban menaati serta melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan. Hal ini mendorong lembaga jasa keuangan untuk memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam rangka menjaga *sustainability* dari lembaga dimaksud.

Setiap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan memiliki minimal 3 (tiga) jenis layanan penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Ketiga layanan tersebut diperlukan karena adanya kebutuhan jenis penyelesaian sengketa yang dapat mencakup jenis sengketa dari yang sederhana sampai yang kompleks.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diwajibkan menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Penerapan prinsip-prinsip dimaksud akan memberikan peran penting bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam mendukung kepercayaan konsumen terhadap industri jasa keuangan yaitu: (1) membantu mengurangi sengketa di sektor jasa keuangan; (2) membantu pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa dengan konsumennya; (3) menyelesaikan sengketa konsumen yang tidak dapat diselesaikan di tahap awal oleh lembaga jasa keuangan; (4) mengurangi beban pengadilan; dan (5) meningkatkan *financial inclusion*.

Tabel 3

Prinsip dan Persyaratan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Prinsip	Persyaratan
Aksesibilitas	Skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen
	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
	Penyediaan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia

Prinsip	Persyaratan
Independensi	<p>Organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya</p> <hr/> <p>Larangan memberikan hak veto kepada anggotanya</p> <hr/> <p>Konsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya</p> <hr/> <p>Sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada lembaga jasa keuangan tertentu.</p>
Keadilan	<p>Peraturan dalam pengambilan putusan:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian;▪ adjudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan▪ adjudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya <hr/> <p>Pemberian alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan</p>
Efisiensi dan Efektifitas	<p>Peraturan penyelesaian sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang jangka waktu penyelesaian sengketa</p> <hr/> <p>Biaya murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa</p>

Prinsip	Persyaratan
	Peraturan penyelesaian sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
	Pengawasan pelaksanaan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

C. Manfaat Mekanisme Penyelesaian Sengketa bagi Konsumen, Industri, dan Regulator

Mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang efektif tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen, tetapi juga bagi industri dan bagi regulator.

Penyelesaian sengketa oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang murah, cepat, adil, dan efektif akan menciptakan kepastian hukum bagi konsumen. Selain itu, putusan yang diberikan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat dijadikan sebagai media pembelajaran bagi konsumen dalam menggunakan layanan atau produk lembaga jasa keuangan. Dengan adanya pembelajaran tersebut, konsumen selain mengerti akan hak-haknya, juga memahami dan melaksanakan kewajiban-kewajibannya yang harus dilaksanakan terhadap lembaga jasa keuangan. Dengan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang efektif, maka kepercayaan konsumen pada industri jasa keuangan meningkat karena konsumen mengetahui bahwa apabila terjadi sengketa, konsumen mampu menyampaikan pengaduan dan mendapatkan penyelesaian secara cepat, mudah, dan murah.

Tumbuhnya kepercayaan konsumen tersebut mendorong konsumen untuk membeli produk dan layanan jasa di sektor keuangan dan menciptakan konsumen-konsumen yang loyal, yang pada akhirnya memberikan benefit bagi pelaku usaha di sektor jasa keuangan. Dengan demikian, penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dapat dipandang sebagai investasi jangka panjang bukan sebagai beban yang harus ditanggung pelaku usaha.

Bagi lembaga jasa keuangan, keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan sarana untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen. Keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang murah, cepat, adil dan efektif menjadi salah satu faktor untuk dapat mempertahankan hubungan baiknya dengan konsumen.

Di samping itu, putusan yang dikeluarkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa juga berguna bagi lembaga jasa keuangan dalam mengevaluasi terhadap sikap dan aktifitasnya kepada konsumen, termasuk evaluasi terhadap layanan dan produk yang telah dikeluarkan. Lembaga jasa keuangan dapat memperbaiki dan menyempurnakan layanan dan produknya, bahkan mampu mengembangkan layanan dan produknya dengan menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan konsumen.

Sebagai perwujudan prinsip akuntabilitas, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan memberikan laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Bagi regulator, *feedback* dalam bentuk laporan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat menjadi masukan berharga bagi pengembangan kebijakan ke depan, sehingga peraturan yang diterbitkan mampu memberikan keseimbangan antara kepentingan lembaga jasa keuangan dan konsumen.



SASARAN DAN STRATEGI

SASARAN DAN STRATEGI

SASARAN

1

KERANGKA REGULASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN YANG MENJAMIN KEPASTIAN HUKUM

Kerangka regulasi yang kokoh merupakan prasyarat untuk terciptanya sektor jasa keuangan yang keseluruhan kegiatannya terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Salah satu kerangka regulasi di sektor jasa keuangan adalah regulasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Kerangka regulasi tersebut harus dapat menjamin kepastian hukum bagi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, baik bagi para pihak yang bersengketa, maupun kepastian hukum bagi posisi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam rangkaian mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Sektor jasa keuangan terdiri dari sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Masing-masing sektor mempunyai pengaturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang berbeda-beda, baik dari sisi cakupan maupun kedalaman pengaturan.

Untuk dapat mewujudkan adanya kepastian hukum dalam mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, perlu adanya beberapa strategi,

yaitu: (1) melakukan harmonisasi pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor jasa keuangan; (2) menyusun regulasi mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan berdasarkan kebutuhan dan pengembangan industri; dan (3) meningkatkan peran aktif pelaku industri jasa keuangan dalam penyusunan pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

STRATEGI 1.1 Melakukan Harmonisasi Pengaturan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Internal di Sektor Jasa Keuangan

Harmonisasi pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor jasa keuangan diperlukan agar semua sektor jasa keuangan mempunyai pengaturan yang setara dengan mempertimbangkan karakteristik dari masing-masing sektor.

Program 1.1.1 : Menyusun peraturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor jasa keuangan

Penyusunan peraturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor jasa keuangan merupakan salah satu upaya untuk mengharmonisasikan mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor perbankan, pasar modal, dan industri keuangan non bank.

Penerapan prinsip penanganan pengaduan konsumen dilakukan antara lain melalui:

- a. Tersedianya unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan konsumen, termasuk mekanisme penanganan pengaduan konsumen; dan
- b. Pelaporan secara berkala mengenai pengaduan konsumen dan tindak lanjut penanganan pengaduan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Untuk sektor perbankan dan pasar modal, peraturan *internal dispute resolution* ini akan melengkapi ketentuan yang sudah ada di masing-masing sektor. Sementara itu, bagi sektor industri keuangan non bank, peraturan *internal dispute resolution* ini akan mengisi kekosongan pengaturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa.

Program 1.1.2 : Menyusun surat edaran mengenai mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor jasa keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bersifat *principle based approach*, di mana ketentuan-ketentuan yang dimuat lebih ke prinsip-prinsip untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Untuk dapat memberikan kejelasan dan kemudahan dalam mengimplementasikan peraturan tersebut, perlu ketentuan lebih lanjut yang memberikan penjelasan, pedoman, panduan, atau contoh-contoh bagi pelaku usaha. Ketentuan lebih lanjut tersebut perlu dituangkan dalam bentuk surat edaran yang memberikan pedoman lebih rinci atas masing-masing prinsip.

STRATEGI 1.2 Menyusun Regulasi Mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan Kebutuhan dan Pengembangan Industri

Saat ini, belum semua sektor jasa keuangan memiliki Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai pilihan penyelesaian sengketa alternatif yang independen bagi pengaduan konsumen yang tidak dapat diselesaikan di internal lembaga jasa keuangan pada tahap awal. Selain itu, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sudah ada belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan konsumen dan lembaga jasa keuangan, sehingga masih perlu dikembangkan.

Dalam upaya pembentukan dan pengembangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan, perlu suatu regulasi yang memberikan pedoman mengenai standar dan prinsip-prinsip yang harus diikuti dalam penyelenggaraan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Regulasi yang baik adalah regulasi yang disusun berdasarkan kebutuhan industri dan memperhatikan perkembangan industri. Salah satu cara untuk memperoleh hal tersebut adalah melalui pendekatan "*research based approach*" dalam setiap

penyusunan suatu kebijakan atau regulasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Dari hasil kegiatan penelitian terhadap kebutuhan pasar yang semakin kompleks dan dinamis tersebut diharapkan akan terwujud perangkat peraturan yang dapat mengakomodir kebutuhan pasar yang terus berubah dan berkembang. Hasil penelitian tersebut nantinya digunakan sebagai salah satu dasar penyusunan peraturan agar peraturan-peraturan yang diterbitkan akan memiliki horizon jauh dan luas, sehingga mampu mendorong tumbuhnya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Dukungan riset juga akan membuat setiap kebijakan atau regulasi yang diterbitkan menjadi lebih mudah diimplementasikan karena telah mencerminkan kebutuhan dari industri itu sendiri. *Trend* atau perkembangan di industri yang begitu pesat perlu mendapat perhatian dari regulator, terutama menghadapi era globalisasi, di mana *cross border transaction* akan semakin meningkat. Namun demikian, kebutuhan dan kesiapan pelaku juga perlu menjadi pertimbangan regulator, sehingga diharapkan otoritas menerbitkan regulasi yang tidak menimbulkan kontra produktif bagi industri jasa keuangan di dalam negeri.

Program 1.2.1 : Menyusun peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan

Peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan diperlukan untuk memberikan kepastian hukum bagi posisi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam rangkaian mekanisme penyelesaian sengketa.

Pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak dimaksudkan sebagai bentuk intervensi Otoritas Jasa Keuangan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa alternatif, namun untuk memberikan pedoman mengenai prinsip-prinsip yang dapat memenuhi kebutuhan, baik dari sisi konsumen maupun lembaga jasa keuangan dalam menyelesaikan sengketa.

Sama dengan peraturan mengenai perlindungan konsumen, sifat pengaturannya adalah *principle based approach*. Ada 5 (lima) prinsip yang perlu diterapkan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu aksesibilitas, independensi, keadilan, efektif dan efisien. Ketentuan lebih lanjut yang mengejawantahkan prinsip-prinsip dimaksud akan diatur oleh masing-masing Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sesuai dengan karakteristik dari masing-masing industri termasuk keunikan kasusnya.

Program 1.2.2 : Mendorong *research based approach* dalam penyusunan regulasi

Peraturan yang baik tidak dapat disusun hanya berdasarkan *trend* di dunia internasional, tetapi disusun berdasarkan riset yang matang untuk memperkaya materi pengaturan dan memberikan perbandingan dari ketentuan serupa di praktik internasional dan penyesuaian dengan sistem hukum atau kondisi domestik.

Melalui penelitian, otoritas dapat mengetahui kondisi riil di industri dibandingkan dengan kondisi ideal berdasarkan prinsip-prinsip internasional atau praktik-praktik di beberapa negara lain, untuk mengetahui kekurangan atau *gap* yang dibutuhkan oleh industri.

STRATEGI 1.3 Meningkatkan Peran Aktif Pelaku Industri Jasa Keuangan dalam Penyusunan Pengaturan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Dinamika dan perkembangan industri jasa keuangan tidak akan dapat dipahami dan diantisipasi dengan baik oleh regulator tanpa peran aktif dari pelaku industri jasa keuangan, sebagai pihak yang terlibat secara langsung dalam kegiatan ekonomi di sektor jasa keuangan.

Mengingat posisi strategis pelaku di sektor jasa keuangan, maka masukan dan tanggapan dari pelaku industri dalam penyusunan peraturan Otoritas Jasa Keuangan menjadi suatu yang mutlak, untuk terwujudnya peraturan yang mampu memenuhi kebutuhan industri (*market friendly*).

Peran aktif pelaku industri dapat dilakukan melalui permintaan tanggapan secara tertulis maupun dalam forum-forum komunikasi yang dibentuk sebagai wadah diskusi intensif antara regulator dengan pelaku industri.

Dengan melibatkan pelaku industri dalam *rule making process*, maka regulator mampu menciptakan desain peta pengembangan industri dengan horizon yang lebih jauh dan luas untuk pengembangan aktivitas serta produk industri jasa keuangan.

Di samping itu, untuk memastikan bahwa tidak ada kendala dalam implementasinya, baik yang bersifat yuridis maupun teknis, maka seluruh pelaku usaha perlu didorong untuk berperan aktif dalam penyusunan regulasi melalui penyampaian masukan dan tanggapan kepada otoritas.

Program 1.3.1 : Mendorong partisipasi pelaku industri dalam penyusunan regulasi melalui permintaan tanggapan kepada pelaku industri

Untuk menghasilkan regulasi yang harmonis dan mendorong adanya sinergi di seluruh sektor jasa keuangan diperlukan adanya peran yang kuat dari pelaku industri sebagai salah satu *stakeholders* utama.

Peran pelaku industri sangat diperlukan tidak hanya untuk memberikan pemahaman mengenai dinamika dan perkembangan industri jasa keuangan, namun juga untuk mengetahui kendala, permasalahan, dan tingkat kesiapan industri dalam mengimplementasikan peraturan yang diterbitkan oleh otoritas.

Program 1.3.2 : Melaksanakan komunikasi intensif antara regulator dengan pelaku industri dalam penyusunan regulasi

Focus Group Discussion (FGD) yang diprakarsai oleh regulator perlu dilakukan secara berkala untuk mendorong dan menjaring prakarsa pelaku industri dalam pengembangan sektor jasa keuangan. FGD tersebut akan lebih bermanfaat jika peraturan yang akan disusun telah disertai dengan kajian yang komprehensif.

SASARAN

2

**INFRASTRUKTUR
PENYELESAIAN SENGKETA
DI SEKTOR JASA KEUANGAN
YANG KREDIBEL, RELIABLE,
DAN BERSTANDAR
INTERNASIONAL**

Regulasi mengenai penyelesaian sengketa yang lengkap, komprehensif dan menjamin kepastian hukum tidak akan dapat memberikan manfaat bagi sektor jasa keuangan, apabila tidak didukung adanya infrastruktur dari mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Untuk dapat mewujudkan adanya infrastruktur penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang kredibel, *reliable* dan berstandar internasional perlu adanya beberapa strategi, yaitu: (1) membangun dan mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa di internal lembaga jasa keuangan yang *visible*, mudah diakses, responsif, objektif, dan murah, (2) mengembangkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sudah ada berdasarkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas, dan (3) membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di seluruh sektor jasa keuangan.

Pembangunan infrastruktur penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan memerlukan komitmen dan koordinasi bersama antara Otoritas Jasa Keuangan, seluruh pelaku industri jasa keuangan, seluruh asosiasi lembaga jasa keuangan, elemen konsumen dan masyarakat, serta Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan, yang dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan.

STRATEGI 2.1 Membangun dan Mengembangkan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Internal Lembaga Jasa Keuangan yang *Visible*, Mudah Diakses, Responsif, Objektif, dan Murah

Setiap pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan mengimplementasikan ketentuan mengenai perlindungan konsumen, termasuk penyediaan *internal dispute resolution*. Pembangunan dan pengembangan mekanisme penanganan pengaduan di internal perusahaan sangat penting bagi tahapan awal penyelesaian sengketa. Pihak yang paling mengerti permasalahan yang muncul adalah lembaga jasa keuangan itu sendiri dengan konsumennya. Untuk itu, mekanisme penanganan pengaduan konsumen harus dibangun sesederhana mungkin, sehingga konsumen mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam menyelesaikan sengketanya tanpa perlu bantuan pihak ketiga.

Untuk mencapai strategi dimaksud, perlu peran aktif dari pihak pelaku industri dan dari asosiasi melalui program: (1) mendorong seluruh pelaku industri menerapkan prinsip penyelesaian sengketa sesuai peraturan Otoritas Jasa Keuangan; dan (2) mendorong peran aktif asosiasi untuk membantu pelaku industri menerapkan prinsip penyelesaian sengketa sesuai peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Program 2.1.1 : Mendorong seluruh pelaku industri menerapkan prinsip penyelesaian sengketa sesuai peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Penerapan prinsip penyelesaian sengketa sesuai peraturan Otoritas Jasa Keuangan, khususnya penanganan pengaduan di internal lembaga jasa keuangan bukan merupakan beban, namun merupakan investasi jangka panjang. Dalam jangka panjang, dengan tersedianya sarana penanganan pengaduan di internal perusahaan, akan menciptakan loyalitas konsumen yang tinggi terhadap produk dan layanan jasanya.

Dalam rangka persiapan implementasi, perlu dilakukan sosialisasi yang terencana dan menjangkau seluruh pelaku industri baik di tingkat pusat maupun di daerah. Di samping itu, sosialisasi peraturan juga perlu dilakukan kepada internal pengawas

sektor jasa keuangan dalam rangka mempersiapkan pengawasan tingkat kepatuhan pelaku industri terhadap peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Survei tingkat kesiapan pelaku usaha jasa keuangan dalam mengimplementasikan ketentuan penanganan pengaduan konsumen di internal perusahaan juga menjadi alat kontrol bagi otoritas dan asosiasi yang secara bersama-sama bertanggungjawab membantu dan membimbing pelaku usaha jasa keuangan.

Program 2.1.2 : Mendorong peran aktif asosiasi untuk membantu pelaku industri menerapkan prinsip penyelesaian sengketa sesuai peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Dalam proses implementasi ketentuan perlindungan konsumen, asosiasi mempunyai peran sangat penting dalam membantu anggotanya. Sebagai jembatan antara pelaku usaha dan otoritas, peran aktif asosiasi diperlukan untuk mengkomunikasikan arah kebijakan otoritas kepada pelaku usaha. Sebaliknya, asosiasi juga berperan untuk mengkomunikasikan kebutuhan pelaku usaha kepada otoritas.

Di samping itu, asosiasi juga mempunyai peran sebagai *supporting agent*, untuk membantu anggotanya menerapkan prinsip penyelesaian sengketa sesuai peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Peran ini dapat dilakukan melalui mekanisme pelatihan, *workshop*, atau wadah *sharing knowledge* bagi anggotanya.

STRATEGI 2.2 Mengembangkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang Sudah Ada Berdasarkan Prinsip Aksesibilitas, Independensi, Keadilan, Efisiensi dan Efektifitas

Agar konsumen dan lembaga jasa keuangan memiliki kepercayaan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sudah terbentuk harus melaksanakan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas.

Prosedur atau mekanisme penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan harus mudah. Lembaga Alternatif

Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan tidak boleh memiliki ketergantungan kepada pelaku industri tertentu dan memiliki kemampuan, baik sumber daya manusia maupun sarana pendukungnya.

Para mediator, adjudikator, dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa harus bertindak adil kepada pelaku industri dan konsumen. Penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan harus murah, sehingga terjangkau oleh konsumen dan tidak membebani pelaku industri. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan harus memiliki skema yang memastikan bahwa semua putusan dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Untuk mencapai sasaran strategi dimaksud, diperlukan peran aktif Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan pelaku industri melalui program: (1) mendorong Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan yang sudah ada untuk memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, adil, efisiensi dan efektifitas, (2) mendorong seluruh pelaku industri menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, (3) membentuk forum komunikasi antara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, regulator, dan pelaku industri dalam pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa, (4) koordinasi dengan *stakeholder* terkait (antara lain Kementerian Perdagangan, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) mengenai penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa umum, dan (5) mendorong seluruh pelaku industri dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ada untuk memberikan edukasi dan informasi kepada konsumen dan masyarakat mengenai layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Program 2.2.1 : Mendorong Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan yang sudah ada untuk memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan harus lebih baik dan lebih menarik dibandingkan dengan lembaga serupa di luar sektor jasa keuangan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan harus merupakan lembaga yang dipercaya oleh konsumen dan lembaga jasa keuangan sebagai media yang paling tepat dalam penyelesaian sengketa. Untuk mewujudkan harapan-harapan konsumen dan lembaga jasa keuangan tersebut, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan yang saat ini

sudah berdiri harus memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas.

Program 2.2.2 : Mendorong seluruh pelaku industri menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Untuk menumbuhkan rasa memiliki terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, pelaku industri perlu menjadi anggota lembaga alternatif tersebut. Pelaku industri akan mampu memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menjadi wadah untuk menyelesaikan sengketanya dengan konsumen, selalu dan tetap melaksanakan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas.

Peran tersebut terwujud ketika pelaku industri sebagai anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan masukan-masukan terhadap peraturan lembaga dimaksud sebelum diberlakukan. Selain itu, pelaku industri dapat memberikan sebagian pendanaan yang dibutuhkan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Program 2.2.3 : Membentuk forum komunikasi antara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, regulator, dan pelaku industri dalam pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa

Dalam membangun mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan perlu dibentuk forum komunikasi antara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, regulator, dan pelaku industri. Dengan adanya forum komunikasi tersebut akan tercipta hubungan yang saling melengkapi antara pihak-pihak dimaksud.

Dalam rangka memenuhi prinsip-prinsip yang diwajibkan oleh regulator, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa akan memperoleh masukan-masukan dari pelaku industri selaku anggotanya. Dengan diakomodirnya masukan-masukan pelaku industri dalam peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka pelaksanaan prinsip-prinsip Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan akan lebih mudah untuk diimplementasikan.

Dengan terbentuknya forum komunikasi, pelaku industri akan memiliki sarana untuk menyuarakan aspirasinya dalam pengambilan kebijakan oleh regulator.

Sebaliknya regulator dengan mendapatkan masukan dari pelaku industri akan membuat kebijakan dengan mendasarkan kepada kebutuhan pelaku industri.

Program 2.2.4 : Koordinasi dengan *stakeholder* terkait (antara lain Kementerian Perdagangan, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) mengenai penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa umum

Saat ini, terdapat beberapa lembaga perlindungan konsumen dan badan penyelesaian sengketa yang sudah ada yang memberikan layanan penyelesaian sengketa secara umum, baik untuk sektor barang maupun jasa, seperti Kementerian Perdagangan dalam hal ini Direktorat Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Koordinasi antara Otoritas Jasa Keuangan dengan beberapa lembaga tersebut, menjadi satu program prioritas yang harus dilaksanakan dalam rangka menghindari timbulnya friksi atau tumpang tindih terkait dengan pengaturan dan pembinaan serta pengawasan mekanisme penyelesaian sengketa. Mekanisme koordinasi antara lembaga sangat diperlukan untuk menjembatani berbagai kepentingan dalam rangka menciptakan perlindungan konsumen yang efektif dan efisien.

Koordinasi dimaksud dapat mencakup kerjasama peningkatan kapasitas sumber daya manusia maupun tukar menukar informasi dalam kaitannya dengan pengembangan kebijakan serta pembinaan dan pengawasan mekanisme penyelesaian sengketa.

Program 2.2.5 : Mendorong seluruh pelaku industri dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ada untuk memberikan edukasi dan informasi kepada konsumen dan masyarakat mengenai layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Bahwa salah satu prinsip yang harus dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan adalah prinsip aksesibilitas.

Prinsip ini dapat dilaksanakan dengan cara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan memberikan edukasi dan informasi kepada konsumen dan masyarakat mengenai lembaga dimaksud.

Dengan adanya pengetahuan akan keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan, maka konsumen akan lebih tertarik untuk menyelesaikan sengketa melalui lembaga tersebut dibandingkan penyelesaian sengketa melalui lembaga lain yang banyak memakan waktu, mahal, dan tidak efektif.

STRATEGI 2.3 Membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Seluruh Sektor Jasa Keuangan

Sampai saat ini sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pergadaian belum memiliki Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sebelumnya, beberapa sengketa diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa umum yang kurang memahami karakteristik layanan dan produk masing-masing sektor. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa yang dilakukan dianggap kurang mencerminkan prinsip perlindungan konsumen secara luas dan kurang memperhatikan tumbuh kembangnya industri. Sedangkan untuk sektor perbankan, penyelesaian sengketa mayoritas dilakukan oleh Bank Indonesia.

Memperhatikan kondisi tersebut, pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pergadaian sudah menjadi suatu kebutuhan, tidak hanya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga menjaga industri tetap sehat dan berkembang pesat.

Implementasi dari strategi tersebut di atas dilakukan melalui 2 (dua) program, yaitu: (1) mendorong asosiasi dan seluruh pelaku industri membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; dan (2) menyusun kerangka dukungan Otoritas Jasa Keuangan dan pelaku industri terhadap kegiatan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Kombinasi antara *market driven* yang muncul dari kesadaran pelaku industri akan pentingnya pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan *government driven* melalui arahan, pengaturan, dan dukungan nyata oleh Otoritas

Jasa Keuangan, akan menjadi materi yang kuat dalam pembangunan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di seluruh sektor jasa keuangan.

Program 2.3.1 : Mendorong asosiasi dan seluruh pelaku industri membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan tidak akan terwujud tanpa kesadaran dan dukungan dari pelaku industri dan asosiasinya. Kesadaran industri dan asosiasi akan pentingnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan *market driven* yang efektif bagi kelancaran pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Program 2.3.2 : Menyusun kerangka dukungan Otoritas Jasa Keuangan dan pelaku industri terhadap kegiatan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Otoritas Jasa Keuangan selain memberikan arah kebijakan melalui pengaturan dan pengawasan kegiatan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, juga perlu memberikan dukungan nyata kepada industri dalam pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Kerangka dukungan Otoritas Jasa Keuangan perlu disusun dengan memperhatikan kebutuhan industri dalam mengimplementasikan arah kebijakan Otoritas Jasa Keuangan, dalam bentuk program-program nyata yang dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh industri. Untuk itu, perlu adanya komunikasi dengan industri dalam menyusun kerangka dukungan yang terencana, terstruktur dan tepat sasaran.

Kerangka dukungan tersebut juga tetap mengedepankan prinsip *good governance*. Dengan demikian setiap program dukungan yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan kepada industri dapat dipertanggungjawabkan.

The background is a gradient of blue, transitioning from a darker shade at the top to a lighter shade at the bottom. A large, white, semi-transparent arc is positioned in the upper left quadrant. A complex, white, line-art pattern, resembling a stylized wave or a series of overlapping lines, arches across the middle of the page, partially overlapping the text.

IMPLEMENTASI STRATEGI

IMPLEMENTASI STRATEGI

SASARAN 1:

Kerangka Regulasi dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang Menjamin Kepastian Hukum

No	Strategi dan Implementasi	Waktu Pelaksanaan (selambat-lambatnya)
1.1	Melakukan harmonisasi pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor jasa keuangan	
	a. Menyusun peraturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor jasa keuangan	2013
	b. Menyusun surat edaran mengenai mekanisme penyelesaian sengketa internal di sektor jasa keuangan	Triwulan I 2014
1.2	Menyusun regulasi mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan berdasarkan kebutuhan dan pengembangan industri	
	a. Menyusun peraturan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan	2014
	b. Mendorong <i>research based approach</i> dalam penyusunan regulasi	2013 - berkelanjutan

No	Strategi dan Implementasi	Waktu Pelaksanaan (selambat-lambatnya)
1.3	<p>Meningkatkan peran aktif pelaku industri jasa keuangan dalam penyusunan pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan</p> <p>a. Mendorong partisipasi pelaku industri dalam penyusunan regulasi melalui permintaan tanggapan kepada pelaku industri</p> <p>b. Melaksanakan komunikasi intensif antara regulator dengan pelaku industri dalam penyusunan regulasi</p>	<p>2013 - berkelanjutan</p> <p>2013 – berkelanjutan</p>

SASARAN 2:

Infrastruktur Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang Kredibel, *Reliable*, dan Berstandar Internasional

No	Strategi dan Implementasi	Waktu Pelaksanaan (selambat-lambatnya)
2.1	<p>Membangun dan mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa di internal lembaga jasa keuangan yang <i>visible</i>, mudah diakses, responsif, objektif, dan murah</p> <p>a. Mendorong seluruh pelaku industri menerapkan prinsip penyelesaian sengketa sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sosialisasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan 2) Survei tingkat kesiapan pelaku usaha jasa keuangan untuk melakukan penanganan pengaduan konsumen di internal perusahaan <p>b. Mendorong peran aktif asosiasi untuk membantu pelaku industri menerapkan prinsip penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sosialisasi perlunya mekanisme penanganan pengaduan konsumen di internal pelaku usaha jasa keuangan 2) Penyelenggaraan kompetisi pelaksanaan penanganan pengaduan konsumen di internal pelaku usaha jasa keuangan 3) Membantu penyusunan prosedur penanganan pengaduan konsumen di internal pelaku usaha jasa keuangan 	<p>April 2014</p> <p>Juni 2014</p> <p>April 2014</p> <p>2015</p> <p>Januari – Juli 2014</p>

No	Strategi dan Implementasi	Waktu Pelaksanaan (selambat-lambatnya)
2.2	<p>Mengembangkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang sudah ada berdasarkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas</p> <p>a. Mendorong lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang sudah ada untuk memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, adil, efisiensi dan efektifitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penyediaan skema layanan yang mudah bagi konsumen 2) Pengembangan strategi komunikasi 3) Penyediaan layanan di seluruh wilayah Indonesia 4) Pembentukan organ pengawas 5) Perubahan Anggaran Dasar yang melarang hak veto 6) Penyusunan <i>rule making rule</i> 7) Pemenuhan sumber daya manusia dan infrastruktur 8) Penyusunan kode etik mediator, adjudikator, dan arbiter 9) Penyusunan peraturan tentang persyaratan pengajuan perkara 10) Penyusunan peraturan tentang jangka waktu penyelesaian perkara, biaya perkara, jangka waktu pelaksanaan putusan 11) Penyusunan <i>standard operating procedures</i> mengenai mekanisme pengawasan pelaksanaan putusan 12) Pelaksanaan program <i>capacity building</i> 	Agustus 2014

No	Strategi dan Implementasi	Waktu Pelaksanaan (selambat-lambatnya)
	<p>b. Mendorong seluruh pelaku industri menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="383 660 1005 929">1) Otoritas Jasa Keuangan dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersama-sama melakukan sosialisasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa kepada lembaga jasa keuangan <li data-bbox="383 952 1005 1176">2) Koordinasi dengan pengawas untuk monitoring terkait keanggotaan lembaga jasa keuangan pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan pelaksanaan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa 	<p>April 2014</p> <p>September 2014</p>
	<p>c. Membentuk forum komunikasi antara lembaga alternatif penyelesaian sengketa, regulator, dan pelaku industri dalam pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="383 1433 829 1467">1) Pembentukan <i>working group</i> <li data-bbox="383 1467 933 1500">2) Pelaksanaan <i>focus group discussion</i> 	<p>Februari 2014 – berkelanjutan</p>
	<p>d. Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> (antara lain: Kementerian Perdagangan dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional) terkait penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa umum seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen</p>	<p>Mei – November 2014</p>

No	Strategi dan Implementasi	Waktu Pelaksanaan (selambat-lambatnya)
	<p>e. Mendorong seluruh pelaku di industri jasa keuangan dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ada untuk memberikan edukasi dan informasi kepada konsumen dan masyarakat mengenai layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Himbauan kepada lembaga jasa keuangan untuk menginformasikan mengenai keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa kepada konsumen apabila dalam penyelesaian sengketa di internal lembaga jasa keuangan tidak ada kesepakatan 2) Himbauan kepada lembaga jasa keuangan untuk memasukkan klausula penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam setiap perjanjiannya dengan konsumen 3) Lembaga jasa keuangan dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersama-sama melakukan sosialisasi kepada konsumen sektor jasa keuangan 	<p>September 2014 – berkelanjutan</p>

No	Strategi dan Implementasi	Waktu Pelaksanaan (selambat-lambatnya)
2.3	Membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di seluruh sektor jasa keuangan	
	a. Mendorong asosiasi dan seluruh pelaku industri membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.	
	1) <i>Workshop</i> pengenalan alternatif penyelesaian sengketa	Maret 2014
	2) <i>Workshop</i> mediasi	April, Juni dan September 2014
	3) <i>Sharing knowledge</i> antar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa	Mei 2014-berkelanjutan
	4) Pertemuan asosiasi dengan anggota	Mei 2014
	5) Pembentukan tim pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa	Mei 2014
	6) Penetapan akta pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa	November 2014
	7) Penetapan pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa	November 2014
	8) Penyediaan infrastruktur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa	Nov 2014 s.d. Nov 2015
	9) Penyusunan peraturan dan mekanisme kerja Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa	April 2015
	10) Pemilihan arbiter, adjudikator dan mediator	Juni 2015
	b. Menyusun kerangka dukungan Otoritas Jasa Keuangan dan pelaku industri terhadap kegiatan lembaga alternatif penyelesaian sengketa dalam bentuk kajian	Februari – September 2014

DAFTAR PUSTAKA

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

Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008.

Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008.

Peraturan Nomor V.D.1 tentang Pengawasan Terhadap Wakil dan Pegawai Perusahaan Efek.

Peraturan Nomor V.D.3 tentang Pengendalian Internal Perusahaan Efek yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Perantara Pedagang Efek.

Peraturan Nomor V.A.3 tentang Perizinan Perusahaan Efek yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Manajer Investasi.

Peraturan Nomor V.D.11 tentang Pedoman Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajer Investasi.

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.

Bambang Eddy Praptono, "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Dana Pensiun", Sosialisasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Jakarta, 1 April 2014.

Frans Lamury, "Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)", Sosialisasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, 1 April 2014, Jakarta, 1 April 2014.

Tri Legono Yanuarachmadi, "Tentang BAPMI", Sosialisasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Jakarta, 1 April 2014.

Australian Securities and Investments Commission (ASIC), <http://www.asic.gov.au/#>

Badan Arbitrase Nasional Indonesia, <http://www.bani-arb.org/>

Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia, <http://www.bapmi.org/in/disclaimer.php>

Badan Mediasi Asuransi Indonesia, <http://www.bmai.or.id>

Bank Indonesia, <http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-dpr/Pages/lapDPRtw42014.aspx>

Financial Ombudsman Services (FOS), <http://www.fos.org.au/>

G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection, Oktober 2011,
<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>

Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC),
<http://www.iiroc.ca/Pages/default.aspx>

Ombudsman for Banking Services and Investment (OBSI),
<https://www.obsi.ca/en/ehome>

Recommendation of The OECD Council Concerning Guidelines for Consumer Protection
in The Context of Electronic Commerce, Desember 1999,
<http://www.oecd.org/internet/consumer/34023235.pdf>

Superannuation Complaints Tribunal (SCT), <http://www.sct.gov.au/>

The Banco de España, <http://www.bde.es/bde/en/>

The Financial Industry Disputes Resolution Centre (FIDReC),
<http://www.fidrec.com.sg/website/index.html>

The World Bank, Good Practices for Financial Consumer Protection, Juni 2012,
http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Good_Practices_for_Financial_CP.pdf