

**FAQ ATAS PERATURAN OJK TENTANG LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA (LAPS) DI SEKTOR JASA KEUANGAN**

NO.	Q & A	
1.	Q	<i>Apakah yang dimaksud dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i>
	A	<p>OJK menetapkan kebijakan bahwa penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan diselesaikan melalui 2 (dua) tahapan. Tahapan pertama lembaga jasa keuangan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Tahapan kedua, apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau di luar pengadilan.</p> <p>Lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. OJK menetapkan kebijakan bahwa apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka lembaga yang digunakan adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan OJK.</p>
2.	Q	<i>Berapa jumlah lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i>
	A	<p>Industri jasa keuangan terdiri dari beberapa sektor yaitu sektor perbankan, sektor pasar modal, sektor perasuransian, sektor dana pensiun, sektor pembiayaan sektor pergadaian dan sektor jasa keuangan lainnya. Masing-masing sektor tersebut memiliki 1 (satu) lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Saat ini sudah berdiri 3 (tiga) lembaga alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan sektor masing-masing 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.</p>
3.	Q	<i>Siapakah yang mendirikan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i>
	A	<p>Pihak yang mendirikan LAPS di sektor jasa keuangan merupakan lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi atau berkolaborasi dengan asosiasi lembaga jasa keuangan lainnya atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi <i>self regulatory organization</i>.</p> <p>Contoh, pembentukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor Perbankan dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor Perbankan, misalnya Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Asosiasi Bank Asing Indonesia.</p>

4.	Q	<i>Dari manakah dana yang digunakan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan untuk membiayai operasional sehari-hari lembaga tersebut?</i>
	A	Dana untuk membiayai operasional tersebut diperoleh dari iuran yang berasal dari anggotanya dan biaya penyelesaian sengketa yang dibebankan kepada para pihak yang bersengketa.
5.	Q	<i>Lembaga jasa keuangan merupakan pendiri dan menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Selain itu sumber pendanaan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagian berasal dari lembaga jasa keuangan. Dengan adanya hal tersebut apakah lembaga alternatif penyelesaian sengketa dapat berlaku independen dan adil terhadap pihak yang bersengketa, mengingat pihak yang bersengketa adalah konsumen dengan lembaga jasa keuangan yang notabene merupakan pendiri, anggota, dan pihak yang mendanai operasional lembaga alternatif penyelesaian sengketa?</i>
	A	Meskipun lembaga jasa keuangan merupakan pendiri, anggota, dan merupakan salah satu sumber pendanaan bagi lembaga alternatif penyelesaian sengketa, lembaga ini diwajibkan untuk menerapkan prinsip independen dan prinsip keadilan. Mediator lembaga ini harus benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian. Ajudikator dan arbiternya dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak. Selain itu ajudikator dan arbiter lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.
6.	Q	<i>Sengketa apa yang dapat diselesaikan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i>
	A	Sengketa yang dapat diselesaikan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan adalah perselisihan yang berkaitan dengan kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan.
7.	Q	<i>Konsumen membeli produk keuangan yang melibatkan lembaga jasa keuangan lintas sektor jasa keuangan. Misalnya konsumen membeli asuransi yang dipasarkan oleh suatu bank. Apabila terjadi sengketa, lembaga mana yang dapat menyelesaikan sengketa tersebut?</i>
	A	Untuk menentukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang mana yang berwenang menyelesaikan sengketa, harus diteliti siapakah yang menerbitkan produk atau menyediakan layanan. Dalam kasus tersebut lembaga yang menyelesaikan sengketa adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perasuransian, karena asuransi merupakan produk perusahaan asuransi.
7.	Q	<i>Apa saja layanan yang disediakan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i>
	A	OJK mensyaratkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan mempunyai layanan penyelesaian sengketa

		<p>paling kurang berupa mediasi, ajudikasi, dan arbitrase.</p> <p>Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang ditunjuk oleh konsumen dan lembaga jasa keuangan untuk membantu dalam mencapai kesepakatan.</p> <p>Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang ditunjuk oleh konsumen dan lembaga jasa keuangan untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara pihak dimaksud. Putusan ajudikasi mengikat kepada lembaga jasa keuangan. Apabila konsumen menyetujui putusan ajudikasi meskipun lembaga jasa keuangan tidak menyetujuinya, maka lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Sebaliknya apabila konsumen tidak menyetujui putusan ajudikasi walaupun lembaga jasa keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan.</p> <p>Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh konsumen dan lembaga jasa keuangan.</p>
8.	Q	<i>Apakah lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melayani penyelesaian sengketa yang terjadi di daerah-daerah?</i>
	A	OJK menetapkan kebijakan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan harus mampu melayani konsumen dan lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka
9.	Q	<i>Apakah penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dikenakan biaya?</i>
	A	OJK menetapkan kebijakan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan mengenakan biaya murah dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan lembaga jasa keuangan
10.	Q	<i>Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan 1 (satu) sengketa?</i>
	A	<p>OJK tidak menetapkan ketentuan mengenai waktu bagi lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dalam menyelesaikan sengketa. Namun demikian, OJK mensyaratkan lembaga tersebut memiliki peraturan yang mengatur tentang jangka waktu penyelesaian sengketa. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan harus berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturannya sebelum mengimplementasikannya.</p> <p>Yang dimaksud dengan pemangku kepentingan antara lain asosiasi atau perhimpunan konsumen atau lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen dan asosiasi atau perhimpunan lembaga jasa keuangan sesuai dengan masing-masing sektor.</p>

11.	Q	<i>Persyaratan apa yang harus dipenuhi agar suatu sengketa dapat diajukan penyelesaiannya kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i>
	A	Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, maka sengketa tersebut terlebih dahulu diselesaikan oleh lembaga jasa keuangan dimaksud. Apabila tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat mengajukan permintaan penyelesaian sengketa kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan OJK. Penyelesaian sengketa melalui lembaga dimaksud harus didahului adanya perjanjian antara konsumen dan lembaga jasa keuangan yang menyepakati bahwa apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.
12.	Q	<i>Apabila lembaga jasa keuangan tidak melaksanakan putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa, apa yang harus dilakukan oleh konsumen?</i>
	A	OJK menetapkan kebijakan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan harus memiliki peraturan yang mengatur tentang jangka waktu pelaksanaan putusan. Selain itu lembaga dimaksud memiliki kewajiban untuk memonitor pelaksanaan putusan. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melaporkan kepada OJK tentang adanya lembaga jasa keuangan yang tidak melaksanakan putusan lembaga tersebut. Berdasarkan laporan tersebut, OJK dapat mengenakan sanksi administratif kepada lembaga jasa keuangan.
13.	Q	<i>Mengapa setiap sektor jasa keuangan harus memiliki lembaga alternatif penyelesaian sengketa?</i>
	A	OJK menetapkan kebijakan bahwa setiap sektor jasa keuangan memiliki 1 (satu) lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Lembaga ini dibutuhkan apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian sengketa melalui lembaga ini bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan

		<p>relevan.</p> <p>Dengan adanya lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, maka akan terwujud adanya kepastian bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan atas engketa yang timbul. Putusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dapat dijadikan oleh konsumen sebagai bahan pembelajaran mengenai hak dan kewajibannya. Sedangkan bagi lembaga ajsa keuangan, putusan dimaksud dapat digunakan untuk menyepurnakan produk dan jenis layanan yang telah diterbitkan. Lembaga jasa keuangan juga akan mampu mengembangkan produk dan layanannya dengan menyesuaikan pada kemampuan dan kebutuhan konsumen.</p>
14.	Q	<p><i>Mengapa lembaga jasa keuangan harus menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i></p>
	A	<p>Lembaga jasa keuangan menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan agar lembaga alternatif penyelesaian sengketa terjamin kelangsungan kegiatannya, mengingat anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa menjadi salah satu sumber pendanaan bagi lembaga alternatif penyelesaian sengketa.</p> <p>Selain itu, dengan menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka akan tumbuh kepercayaan lembaga jasa keuangan terhadap lembaga alternatif penyelesaian sengketa, sehingga apabila terjadi sengketa antara lembaga jasa keuanfan dengan konsumen, lembaga jasa keuangan akan lebih memilih lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah didirikannya daripada menyelesaikan sengketa melalui lembaga lain.</p> <p>Lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan harus tetap eksis dan terjamin kelangsungan kegiatannya, karena lembaga tersebut diperlukan sebagai alat bagi lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketanya dengan konsumen. adanya penyelesaian sengketa yang murah, cepat, dan efektif akan mampu menjaga kepercayaan konsumen kepada lembaga jasa keuangan. Kepercayaan konsumen merupakan kunci penting bagi lembaga jasa keuangan untuk dapat berkembang secara stabil</p>
15.	Q	<p><i>Apa kewajiban lembaga jasa keuangan setelah menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i></p>
	A	<p>Kewajiban lembaga jasa keuangan setelah menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan adalah membayar iuran dan melaksanakan putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa dimaksud.</p>
16.	Q	<p><i>Apakah lembaga jasa keuangan diharuskan untuk menyelesaikan sengketanya dengan konsumen melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i></p>
	A	<p>OJK menetapkan kebijakan bahwa penyelesaian sengketa pada tahap kedua diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Pilihan apakah melalui pengadilan atau di luar pengadilan diserahkan sepenuhnya kepada pihak-pihak yang</p>

			bersengketa yaitu konsumen dan lembaga jasa keuangan. Namun demikian dengan memperhatikan karakteristik lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, seyogyanya lembaga jasa keuangan memanfaatkan jasa lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan.
17.	Q		<i>Ketika lembaga jasa keuangan menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, lembaga jasa keuangan memiliki kewajiban untuk membayar iuran kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Apakah lembaga jasa keuangan tetap dikenakan biaya apabila menggunakan jasa lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketanya dengan konsumen?</i>
		A	Pengenaan biaya penyelesaian sengketa diatur oleh masing-masing lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. OJK menetapkan kebijakan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa memiliki peraturan yang mengatur tentang biaya penyelesaian sengketa. Peraturan tersebut harus dimintakan masukan kepada pemangku kepentingan sebelum diimplementasikan.
18.	Q		<i>Sesuai dengan peraturan OJK, lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan harus mampu melayani penyelesaian sengketa di seluruh wilayah Indonesia. Bagaimana caranya untuk memenuhi ketentuan tersebut?</i>
		A	Untuk melayani penyelesaian sengketa di seluruh wilayah Indonesia, lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan tidak harus memiliki kantor di setiap wilayah Indonesia. Namun lembaga tersebut dapat menyediakan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi antara lain alat <i>teleconference</i> dan/atau <i>video conference</i> . Lembaga alternatif penyelesaian sengketa memiliki kebebasan untuk mengimplementasikan kebijakan OJK agar mampu melayani penyelesaian sengketa di seluruh wilayah Indonesia.
19.	Q		<i>Dalam peraturan OJK ditentukan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa mengenakan biaya murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa. Bagaimana kriteria murah tersebut?</i>
		A	OJK tidak menentukan kriteria murah. Namun demikian OJK mengharuskan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan untuk memiliki peraturan tentang biaya penyelesaian sengketa. Lembaga dimaksud harus meminta kepada <i>stakeholders</i> untuk memberikan terhadap peraturan (termasuk peraturan tentang biaya penyelesaian sengketa) sebelum diberlakukan. Masukan-masukan yang disampaikan oleh <i>stakeholder</i> digunakan sebagai pertimbangan untuk menentukan besaran biaya yang akan dikenakan dalam penyelesaian sengketa.
20.	Q		<i>Bagaimana cara melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan putusan yang telah dijatuhkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan kepada para pihak yang bersengketa?</i>

		A	OJK menetapkan kebijakan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan harus memiliki peraturan yang mengatur tentang jangka waktu pelaksanaan putusnya. Cara atau metode untuk memonitor pelaksanaan putusan diserahkan sepenuhnya kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.
21.	Q		<p><i>Peraturan OJK menentukan bahwa apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, maka penyelesaian sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan yang ditetapkan oleh OJK. Kemudian apabila lembaga alternatif penyelesaian sengketa belum terbentuk maka konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian sengketa kepada OJK.</i></p> <p><i>Bagaimanakah perlakuan terhadap lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang sudah ada namun belum dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan (misalnya BAPMI, BMAI, dan BMDP), apakah tetap boleh menerima permintaan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan?</i></p> <p><i>Demikian juga bagaimana status perkara yang sudah ditangani oleh lembaga tersebut namun hingga saat ini belum terdapat kesepakatan atau belum terdapat putusan dari lembaga dimaksud?</i></p>
		A	<p>Lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang sudah ada namun belum dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan OJK masih tetap dapat melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.</p> <p>Perkara-perkara yang sedang ditangani diselesaikan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut.</p> <p>OJK akan melakukan fasilitasi apabila belum terbentuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dengan ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1) pelaku usaha jasa keuangan di bidang perbankan, pasar modal, dana pensiun, asuransi jiwa, pembiayaan, perusahaan gadai, atau penjaminan, paling banyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); 2) pelaku usaha jasa keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah); b. konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan; c. pelaku usaha jasa keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu penyelesaian pengaduan; d. pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang

			<p>dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;</p> <p>e. pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;</p> <p>f. pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan</p> <p>g. pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan pelaku usaha jasa keuangan kepada konsumen.</p>
22.	Q		Kapan LAPS wajib dibentuk oleh industri jasa keuangan yang belum mempunyai LAPS?
		A	Industri jasa keuangan wajib membentuk LAPS paling lambat tanggal 31 Desember 2015.