



Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Perusahaan Pembiayaan Oleh OJK

Kasmudin Harahap*

Abstract: *The Financial Services Authority carries out its duties and functions as mandated by the laws and regulations. As an independent institution, many authorities are attached to the OJK. In addition to regulating and supervising financial service activities, OJK is also authorized to examine, investigate, and protect consumers. This study uses normative legal research, which looks at the existence of OJK in resolving consumer disputes with finance companies. The results of the study indicate that OJK as the supervisor of the financial services sector, can impose sanctions if the Financial Services Institution in this case is a financing company that is considered problematic or will harm consumers, the public and the financial services sector. Efforts to protect consumers by OJK against finance companies are to provide sanctions in the form of written warnings, administrative sanctions, fines, freezing of businesses and activities, and even sanctions for revocation of business licenses to finance companies. The existence of OJK in resolving consumer disputes with finance companies is as a facilitator and final breaker in consumer protection, where OJK in responding to consumer reports will forward it to the Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS) which is under the auspices of the OJK to resolve disputes between consumers and finance companies by mediation, arbitration, or adjudication. In addition, if the Alternative. LAPS finds a violation committed by a finance company, LAPS in its conclusion provides a recommendation that the OJK impose sanctions on the financing company, then the OJK can issue a decision containing the imposition of sanctions on the financing company. financing company that must be obeyed by the company. financing.*

Keywords: Settlement, Dispute, Consumer, Financing Company, OJK.

Abstrak: Otoritas Jasa Keuangan melakukan tugas dan fungsinya sesuai yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. Sebagai lembaga independen, banyak kewenangan yang melekat pada OJK. Selain mengatur dan mengawasi kegiatan jasa keuangan, OJK juga memiliki kewenangan untuk memeriksa, menyidik, melakukan perlindungan terhadap konsumen. Penelitian ini memakai penelitian hukum normatif, yang melihat bagaimana eksistensi OJK dalam penyelesaian sengketa Konsumen dengan Perusahaan Pembiayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OJK sebagai pengawas sektor jasa keuangan, dapat memberikan sanksi apabila Lembaga Jasa Keuangan dalam hal ini perusahaan pembiayaan yang dinilai bermasalah atau akan menimbulkan kerugian bagi konsumen, masyarakat dan sektor jasa keuangan. Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK terhadap perusahaan pembiayaan adalah dengan memberikan sanksi baik berupa teguran secara tertulis, sanksi administrasi, denda, pembekuan usaha dan kegiatan bahkan bisa kepada sanksi pencabutan izin usaha kepada perusahaan pembiayaan. Eksistensi OJK dalam penyelesaian sengketa Konsumen dengan Perusahaan Pembiayaan adalah sebagai Fasilitator dan pemutus akhir dalam perlindungan konsumen, yang mana OJK dalam menanggapi laporan konsumen akan meneruskannya kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang berada dibawah naungan OJK untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan perusahaan pembiayaan dengan metode mediasi, arbitrase atau adjudikasi. Disamping itu, LAPS menemukan pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan, LAPS dalam kesimpulannya memberikan rekomendasi agar OJK menjatuhkan sanksi kepada perusahaan pembiayaan tersebut, maka OJK dapat mengeluarkan keputusan yang berisi penjatuhan sanksi kepada perusahaan pembiayaan yang harus dipatuhi oleh perusahaan pembiayaan.

Kata Kunci: Penyelesaian, Sengketa, Konumen, Perusahaan Pembaiayaan, OJK.

A. Latar Belakang

Otoritas Jasa Keuangan yang merupakan otoritas tunggal di sektor jasa keuangan di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan adalah sebuah lembaga pengawas jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksa dana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi yang sudah harus terbentuk pada tahun 2010. Keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini sebagai suatu lembaga pengawas sektor keuangan di Indonesia perlu untuk diperhatikan, karena harus dipersiapkan dengan baik segala hal untuk mendukung keberadaan OJK tersebut (Sundari, 2011). Pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011

* Dosen Institut Pendidikan Tapanuli Selatan, S.H., MH (Universitas Islam Sumatera Utara). Dr (Universitas Islam Sultan Agung).



Tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), menyebutkan: “Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat dengan OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.”

Diartikan bahwa OJK adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksa dana, perusahaan pembiayaan, Dana pensiun dan asuransi. Pada dasarnya UU Tentang OJK ini hanya mengatur mengenai pengorganisasian dan tata pelaksanaan kegiatan keuangan dari lembaga yang memiliki kekuasaan didalam pengaturan dan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan. Oleh karena itu, dengan dibentuknya OJK diharapkan dapat mencapai mekanisme koordinasi yang lebih efektif didalam penanganan masalah-masalah yang timbul didalam sistem keuangan. Dengan demikian dapat lebih menjamin tercapainya stabilitas sistem keuangan dan adanya pengaturan dan pengawasan yang lebih terintegrasi (Sinaga, 2013).

Pengawasan dalam bahasa Indonesia adalah penilaian dan penjagaan, penilaian dan pengarahan kebijakan jalannya perusahaan (Indonesia, 2019). *Controlling*, pengawasan adalah upaya agar sesuatu dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan instruksi dan yang telah dikeluarkan. Dilihat dari sisi yang lebih longgar pengawasan dalam arti pengawasan manajerial, adalah kegiatan untuk menjamin bahwa pelaksanaan sesuai dengan rencana. Pengawasan tersebut merupakan salah satu fungsi dalam proses manajemen yang mencakup penafsiran dan pengembangan standar pelaksanaan, pengukuran pelaksanaan yang sebenarnya, penilaian pelaksanaan dan tindakan perbaikan bila mana pelaksanaan berbeda dengan rencana (Komarudian, 2014). Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula (Ribhan, 2008).

OJK mempunyai tujuan agar keseluruhan kegiatan di sistem jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Definisi secara umum yang dimaksud dengan Lembaga Keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya (Kasmir, 2012). Lembaga keuangan tumbuh dengan berbagai alternatif jasa yang ditawarkan (Imaniyati, 2010). Paling tidak ada sembilan fungsi pokok yang dapat dilayani lembaga keuangan bank dan selain bank yakni fungsi kredit, fungsi investasi, fungsi pembayaran, fungsi tabungan, fungsi pengelolaan kas, fungsi penjamin, fungsi perantara, fungsi perlindungan dan fungsi kepercayaan (Irmayanto, 2002).

OJK memerlukan adanya jaminan sumber pembiayaan yang mampu mendukung efektifnya pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai salah satu unsur menjadikan OJK sebagai lembaga yang independen dalam pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan (Zulkarnain Sitompul, 2014). Sesuai dengan Pasal 34 ayat 2 UU OJK, Anggaran OJK bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Pungutan dari pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan.

Ketentuan tersebut bermakna bahwa pembiayaan kegiatan OJK, sewajarnya didanai secara mandiri yang pendanaannya bersumber dari pungutan kepada pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan, pembiayaan secara adil harus dibebankan kepada pihak yang secara langsung menerima manfaat dari efektifnya fungsi pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan oleh OJK. Pungutan yang diwajibkan kepada industri jasa keuangan ini diyakini dapat dirasakan manfaatnya kembali oleh industri (*recycling*) dengan berbagai program kerja OJK yang bernilai tambah pada bidang pengaturan dan pengawasan



terintegrasi, perlindungan konsumen dan *good governance*. Program kerja yang bernilai tambah itu diarahkan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan konsumen terhadap sektor jasa keuangan sehingga mampu menciptakan dan membangun pertumbuhan industri jasa keuangan yang berkelanjutan (OJK, 2022).

Pungutan OJK ini ditujukan untuk memajukan industri jasa keuangan sesuai dengan tujuan dan fungsi dibentuknya OJK. Apabila pungutan ini dibebankan kepada konsumen atau masyarakat maka berpotensi mengurangi daya saing industri yang pada akhirnya merugikan perusahaan itu sendiri (OJK, 2022). Terhadap pihak yang sedang mengalami kesulitan keuangan dan dalam upaya penyehatan dan/atau dalam pemberesan, dapat dilakukan penyesuaian pungutan sebagaimana diatur dalam Pasal 17 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Pungutan oleh OJK (selanjutnya disebut PP No. 11 Tahun 2014). Berdasarkan hal tersebut, penetapan besarnya pungutan tersebut dilakukan dengan tetap memperhatikan kemampuan pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan serta kebutuhan pendanaan OJK. Penjelasan Pemberesan yang dilakukan oleh kurator merupakan pemberesan dalam kepailitan, yang merupakan sita umum atas semua kekayaan debitur pailit yang pengurusannya dan pemberesannya dilakukan oleh kurator di bawah pengawasan Hakim Pengawas. Dalam sita umum, maka seluruh harta kekayaan debitur akan berada dibawah penguasaan dan pengurusan kurator, sehingga debitur tidak memiliki hak untuk mengurus dan menguasai harta kekayaannya (Sunarmi, 2010).

Penulisan ini tidak memfokuskan kepada perkembangan tentang keberadaan OJK ataupun kembalinya pengawasan Bank ke Bank Indonesia kedepannya. Dalam penulisan ini lebih mengedepankan kepada Eksistensi, Peran serta kedudukan OJK dalam menyelesaikan Sengketa antara Konsumen dengan Perusahaan pembiayaan sehubungan dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499). Perlunya OJK untuk mengatur lebih lanjut pelaksanaan monitoring Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, maka dikeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 54/SEOJK.07/2016 Tentang Monitoring Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang mempertegas aturan tersebut.

Menjalankan usahanya, perusahaan pembiayaan yang notabene berorientasi untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya sebagaimana prinsip ekonomi, kerap kali melanggar hak-hak dan merugikan konsumen, yang mana pada akhirnya hal tersebut berujung kepada munculnya suatu sengketa antara konsumen dan perusahaan pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai sengketa di sektor jasa keuangan yang berada dibawah naungan OJK sebagai otoritas tertinggi semua lembaga-lembaga di sektor jasa keuangan, OJK juga berwenang melakukan tugas pengawasan di lembaga keuangan, melakukan monitoring terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan, termasuk melakukan pemberian sanksi terhadap lembaga-lembaga di sektor jasa keuangan dalam rangka perlindungan konsumen.

B. Metodolgi Penelitian

Guna mendapatkan data yang diinginkan dan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dan didukung dengan pendekatan yuridis normatif (Laurensius Arliman S, 2018), dimana penulis mempelajari aspek hukum, peraturan perundang-undangan, teori yang relevan kemudian



dianalisis sesuai dengan eksistensi OJK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan perusahaan pembiayaan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Kedudukan OJK Dalam Hukum Positif Indonesia

Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, pemerintah diamanatkan membentuk lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang independen, selambat-lambatnya akhir tahun 2010 dengan nama OJK. Lembaga ini bertugas mengawasi industri perbankan, asuransi, dana pensiun, pasar modal, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat. Menurut penjelasan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, OJK bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada diluar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Sebelum OJK dibentuk, maka Undang-Undang nya harus dibuat terlebih dahulu. Jika mau dibentuk, UU nya harus dibuat dulu, jika tidak OJK tidak punya dasar hukum (Syahmi, 2014).

Alasan pembentukan OJK antara lain adalah makin kompleks dan bervariasinya produk jasa keuangan, munculnya gejala konglomerasi perusahaan jasa keuangan dan globalisasi industri jasa keuangan. Disamping itu, salah satu alasan rencana pembentukan OJK adalah karena pemerintah beranggapan BI, sebagai Bank Sentral telah gagal dalam mengawasi sektor perbankan. Kegagalan tersebut dapat dilihat pada saat krisis ekonomi melanda Indonesia mulai pertengahan tahun 1997, sejumlah bank yang ada pada saat itu dilikuidasi (Zainal Arifin Mochtar, 2008). Secara normatif ada empat tujuan pendirian OJK (Sutedi, 2014): a) Meningkatkan dan memelihara kepercayaan publik di bidang jasa keuangan; b) Menegakkan peraturan perundang-undangan di bidang jasa keuangan; c) Meningkatkan pemahaman publik mengenai bidang jasa keuangan; dan d) Melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan.

Menurut Pasal 4 UU OJK, OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di 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. Dengan tujuan seperti ini diharapkan OJK mampu meningkatkan daya saing nasional. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional antara lain sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian dan kepemilikan disektor jasa keuangan, dengan tetap mempertimbangkan aspek globalisasi. Landasan kerja, tugas pokok dan fungsi serta kewenangan dan hal-hal lain tentang lembaga ini diatur oleh Undang-Undang tersebut. OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini (Keuangan, 2021).

Menjalankan tugas dan wewenangnya, OJK berlandaskan asas-asas sebagai berikut: a) Asas *independensi*, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; b) Asas *kepastian hukum*, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan; c) Asas kepentingan umum, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum; d) Asas *keterbukaan*, yakni asas yang membuka diri terhadap hak



masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; e) Asas *profesionalitas*, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang OJK, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan; f) Asas *integritas*, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan; dan g) Asas *akuntabilitas*, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan OJK harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Sesungguhnya tujuan OJK adalah untuk menyelenggarakan sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, akuntabel, yang mana mengingatkan pemikiran pada prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan benar (*Good Corporate Governance*) yang terdiri dari 5 (lima) prinsip yang disingkat dengan TARIF, yaitu (Sigalingging, 2013): a) *Transparency* (keterbukaan informasi), Secara sederhana bisa diartikan sebagai keterbukaan untuk menyediakan informasi yang cukup, akurat, tepat waktu; b) *Accountability* (akuntabilitas), yaitu adanya kejelasan fungsi, struktur, sistem, kejelasan akan hak dan kewajiban serta wewenang dari elemen-elemen yang ada; c) *Responsibility* (pertanggungjawaban), yaitu kepatuhan perusahaan terhadap peraturan yang berlaku, diantaranya termasuk masalah pembayaran pajak, hubungan industrial, kesehatan dan keselamatan kerja, perlindungan lingkungan hidup, memelihara lingkungan bisnis yang kondusif bersama masyarakat dan sebagainya; d) *Independency* (kemandirian), yaitu mensyaratkan agar perusahaan dikelola secara profesional tanpa adanya benturan kepentingan dan tekanan atau intervensi dari pihak manapun maupun yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan e) *Fairness* (kesetaraan atau kewajaran), Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak *shareholders* dan *stakeholders* sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Fungsi OJK ditentukan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang berbunyi bahwa OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan didalam sektor keuangan. OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap: a) Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan; b) Kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal; dan c) Kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Kewenangan OJK ditentukan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang berbunyi bahwa dalam melaksanakan tugasnya, OJK memiliki wewenang sebagai berikut: 1) Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi: a) Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan b) Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa. 2) Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi: a) Likuiditas, rentabilitas, *solvabilitas*, kualitas asset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank; b) Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank; c) Sistem informasi debitur; d) Pengujian kredit (*credit testing*); dan e) Standar akutansi bank. 3) Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi: a) Manajemen risiko; b) Tata kelola bank; c) Prinsip mengenai nasabah dan anti pencucian uang; d) Pencegahan



pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan e) Pemeriksaan bank.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen oleh OJK

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya (Kasmir, 2010). Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional. Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak (Amriani, 2012).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memuat aturan hukum tentang perlindungan kepada konsumen yang berupa payung bagi perundang-undangan lainnya yang menyangkut konsumen, sekaligus mengintegrasikan perundang-undangan itu, sehingga memperkuat penegakkan hukum dibidang perlindungan konsumen. Perlu diperhatikan penegasan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, terbuka kemungkinan terbentuknya Undang-Undang yang baru ada, pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dilihat dari isinya, UUPK ini, memuat garis-garis besar perlindungan kepada konsumen yang memungkinkan lagi untuk di atur dalam perundang-undangan tersendiri. Ada beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi. Penggolongan demikian karena masalah yang diatur dalam hukum konsumen adalah hal-hal yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan barang dan/atau jasa. Ada pula yang mengelompokkan hukum konsumen kepada hukum bisnis atau hukum dagang, karena dalam rangkaian pemenuhan barang dan/atau jasa selalu berhubungan dengan aspek bisnis dan transaksi perdagangan, demikian pula digolongkan sebagai cabang dari hukum perdata disertai alasan bahwa hubungan antara konsumen dengan produsen atau pelaku usaha dalam aspek pemenuhan barang dan/atau jasa tersebut lebih merupakan hubungan-hubungan hukum perdata berkala (Siahaan, 2005).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Dengan cara dimaksudkan supaya persoalan antara konsumen dan produsen dapat segera ditemukan jalan penyelesaian. Namun demikian, tidak menutup kemungkinan persoalan diselesaikan melalui pengadilan. Untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, OJK membentuk lembaga yang bernama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Jadi, majelis LAPS OJK sedapat mungkin mengusahakan terciptanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang



bersengketa, sebagai bentuk penyelesaian sengketa tersebut. Dengan demikian, penyelesaian sengketa melalui laps OJK ini memuat unsur perdamaian. Namun harus diingat bahwa sengketa konsumen tidak boleh diselesaikan dengan perdamaian saja sebab ketentuan hukum harus tetap dipegang. LAPS OJK tidak menyelesaikan sengketa konsumen dengan jalan damai, tetapi memeriksa dan memutus sengketa berdasarkan hukum. Artinya, LAPS OJK dalam menjalankan peranannya dalam penyelesaian sengketa tetap berpegang pada ketentuan undang-undang (hukum) yang berlaku. Namun demikian, penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS OJK termasuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen (LAPS) OJK adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan. Karena itu, LAPS OJK ini dapat disebut juga sebagai peradilan. Anggota LAPS OJK terdiri dari unsur-unsur dari Lembaga Jasa Keuangan, yang di koordinasikan oleh Asosiasi atau berkolaborasi dengan asosiasi LJK lainnya masing-masing unsur diwakili oleh sekurang-kurangnya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang. Anggota LAPS ditetapkan LJK yang bersangkutan misalnya BMPPI dibentuk oleh LJK di bidang pembiayaan yang tergabung dalam Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia.

Tugas dan wewenang LAPS OJK menurut ketentuan dan Peraturan OJK (POJK) Nomor 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen meliputi: a) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen; c) melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; d) melaporkan kepada OJK apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini; e) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; f) melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; g) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; h) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini; i) meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen; j) mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; k) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; l) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; dan m) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Melihat pada tugas dan wewenang LAPS sebagaimana dimaksudkan di atas, dapat dikatakan LAPS ini lebih luas dari badan peradilan perdata yang sampai masuk pada tugas dan wewenang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), yang dapat melakukan tugas di bidang pengawasan dan konsultasi. Sebaliknya tugas dan wewenang ini dipersempit sampai batas-batas penyelesaian sengketa saja sehingga LAPS ini dapat mencapai tujuannya. Idealnya LAPS ini adalah sebagai sebuah Lembaga Arbitrase yang berada dibawah naungan OJK yang tugas-tugasnya berada pada lingkup mencari pemecahan/penyelesaian dengan jalan damai terhadap sengketa konsumen dengan LJK. Dengan tugas seperti ini maka LAPS dapat dengan segera memberikan putusannya untuk mengakhiri sengketa konsumen. Diharapkan dengan penyelesaian sengketa yang sederhana dan singkat, tidak diperlukan lagi penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang cenderung lama dan berbelit-belit. Akan tetapi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan jelas menyebutkan bahwa pemeriksaan perkara konsumen oleh LAPS bukan dengan jalan damai,



melainkan didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku. Ini berarti pula bahwa LAPS sungguh-sungguh akan berusaha menemukan bukti-bukti tentang adanya pelanggaran hukum di dalam sengketa konsumen tersebut dan membuat putusan sesuai dengan ketentuan hukum, kemudian melaporkannya ke Otoritas Jasa Keuangan.

Melindungi Konsumen dalam perjanjian kredit, berdasarkan Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, OJK berperan untuk memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen. Pasal 40 Peraturan tersebut, memuat aturan bahwa: a) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan; b) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan; dan c) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan Pasal 41 Peraturan OJK tersebut, bahwa pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh OJK dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1), dengan syarat: a) Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh 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, (lima ratus juta rupiah), dan kerugian 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) Pengaduan juga dapat disampaikan melalui Telpon/Faximile, Email atau melalui Pengaduan Online; d) Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan OJK ini; e) Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya; f) Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan; g) Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan h) Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh OJK merupakan upaya mempertemukan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Selanjutnya, PUJK dan Konsumen dapat memantau perkembangan status pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada OJK melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan. Dalam rangka pemberian fasilitas untuk penyelesaian pengaduan kepada konsumen, OJK menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan. OJK memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh OJK yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat: 1) Kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh OJK; dan 2) Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi dan dapat diperpanjang



sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan akta kesepakatan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. Selanjutnya, kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi OJK yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.

Pembahasan mengenai penyelesaian sengketa perdata dalam pengaturan dan prakteknya tidak akan terlepas dari sistem penyelesaian sengketa perdata secara formal dan secara alternatif. Dalam praktek, pengadilan menjadi salah satu lembaga yang digunakan para pihak bersengketa untuk menuntut pemenuhan hak dan kepentingannya, akan tetapi pada prakteknya terdapat banyak dinamika penegakan hukum melalui lembaga pengadilan. Perkembangan menunjukkan pula masyarakat mulai mencari lembaga lain yang dipercaya untuk menyelesaikan sengketa perdata. Sejalan dengan keadaan tersebut, masyarakat mulai mencari alternatif lain dari adjudikasi pengadilan. Di samping terjadinya penumpukan perkara atau *court congestion*, biaya proses peradilan yang tinggi dan waktu menunggu di pengadilan yang lama, ke pembahasan mengenai penyelesaian sengketa perdata dalam pengaturan dan praktiknya tidak akan terlepas dari sistem penyelesaian sengketa perdata secara formal dan secara alternatif. Dalam praktek, pengadilan menjadi salah satu lembaga yang digunakan para pihak bersengketa untuk menuntut pemenuhan hak dan kepentingannya, akan tetapi pada praktiknya terdapat banyak dinamika penegakan hukum melalui lembaga pengadilan. Perkembangan menunjukkan pula bahwa masyarakat mulai mencari lembaga lain yang dipercaya untuk menyelesaikan sengketa perdata.

Masyarakat mulai mencari alternatif lain dari adjudikasi pengadilan. Disamping terjadinya penumpukan perkara atau *court congestion*, biaya proses peradilan yang tinggi dan waktu menunggu di pengadilan yang lama, masyarakat kemudian mulai memilih sistem *Alternative Dispute Resolution* (ADR), baik secara sukarela (*voluntary*) maupun tidak sukarela (*involuntary*). Kritik terpenting adalah bahwa penyelesaian sengketa yang lambat, biaya perkara yang mahal, peradilan tidak tanggap, putusan peradilan sering tidak menyelesaikan masalah, dan kemampuan hakim yang generalis. Hingga saat ini lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah banyak lahir dan berkembang di Indonesia. Jauh sebelum adanya UU LAPS, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI *Arbitration Centre*) telah lahir sebagai pelopor badan alternatif penyelesaian sengketa. Lebih lanjut, lahir lembaga-lembaga lain seperti Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas), Badan Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konstruksi Indonesia (Badapski), dan masih banyak lagi lembaga-lembaga lainnya. Selain memang diamanatkan oleh suatu peraturan perundang-undangan, pendirian dan penggunaan lembaga-lembaga tersebut dipilih sebagai jawaban atas kritik dan kekurangan terhadap lembaga peradilan formal yang selama ini ada sebagai lembaga untuk menyelesaikan sengketa-sengketa yang ada di luar Pengadilan.

D. Penutup

Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan Eksistensinya sudah efektif dalam hal melakukan tugas dan fungsinya sesuai yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. Sebagai lembaga independen, banyak kewenangan yang melekat pada OJK. Selain mengatur dan mengawasi kegiatan jasa keuangan, OJK juga memiliki kewenangan untuk memeriksa, menyidik, melakukan perlindungan terhadap konsumen. Dalam



Fungsinya sebagai pengawas sektor jasa keuangan, OJK dapat memberikan sanksi apabila Lembaga Jasa Keuangan dalam hal ini perusahaan pembiayaan yang dinilai bermasalah atau akan menimbulkan kerugian bagi konsumen, masyarakat dan sektor jasa keuangan. Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK terhadap perusahaan pembiayaan adalah dengan memberikan sanksi baik berupa teguran secara tertulis, sanksi administrasi, denda, pembekuan usaha dan kegiatan bahkan bisa kepada sanksi pencabutan izin usaha kepada perusahaan pembiayaan. Eksistensi OJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Perusahaan Pembiayaan adalah sebagai Fasilitator dan pemutus akhir dalam perlindungan konsumen, yang mana OJK dalam menanggapi laporan konsumen akan meneruskannya kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang berada dibawah naungan OJK untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan perusahaan pembiayaan dengan metode mediasi, arbitrase atau adjudikasi. Disamping itu, jika Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) menemukan pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan, LAPS dalam kesimpulannya memberikan rekomendasi agar OJK menjatuhkan sanksi kepada perusahaan pembiayaan tersebut, maka OJK dapat mengeluarkan keputusan yang berisi penjatuhan sanksi kepada perusahaan pembiayaan yang harus dipatuhi oleh perusahaan pembiayaan.

Daftar Pustaka

- Amriani, N. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Imaniyati, N. S. (2010). *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Indonesia, K. B. B. (2019). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Retrieved January 8, 2016, from www.kbbi.web.id
- Irmayanto, J. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Universitas Trisaksi.
- Kasmir. (2010). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kuangan, O. J. (2021). Daftar Perusahaan Fintech Lending Berizin Dan Terdaftar Di OJK. Retrieved from www.ojk.go.id
- Komarudian. (2014). *Enxiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Laurensius Arliman S. (2018). Peranan Metodologi Penelitian Hukum di Dalam Perkembangan Ilmu Hukum di Indonesia. *Soumatera Law Review*, 1(1).
- OJK. (2022). <http://www.ojk.go.id/siaran-pers-atruran-pelaksanaan-pungutan-ojk>.
- Ribhan. (2008). Hubungan Karakteristik individu Dengan Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel Mediasi (Studi Kasus oada PT Chandra Superstore Tanjung Karang Bandar Lampung). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2).
- Siahaan, N. T. H. (2005). *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Sigalingging, B. (2013). *Analisis Hubungan Kelembagaan Antara Otoritas Jasa Keuangan Dengan Bank Indonesia*. Universitas Sumatera Utara.
- Sinaga, R. D. (2013). Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa keuangan Dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Hukum Ekonomi Universitas Sumatera Utara*, 4(2).
- Sunarmi. (2010). *Hukum Kepailitan* (2nd ed.). Medan: PT. Sofmedia.
- Sundari, S. (2011). *Laporan Kompedium Hukum Bidang Perbankan*. Jakarta: Kementrian Hukum dan HAM RI.



- Sutedi, A. (2014). *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Syahmi, A. Y. (2014). *Pengaruh Pembentukan Pengawasan Lembaga Perbankan Suatu Kajian Terhadap Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan*. Universitas Indonesia.
- Zainal Arifin Mochtar, I. S. (2008). State Auxiliary Bodies Commissioner Selection System (A Comparative Analysis Note). *Constitutional Journal*, 1(1).
- Zulkarnain Sitompul. (2014). Fungsi dan Tugas Otoritas Jasa Keuangan dalam Menjaga Stabilitas Sistem Keuangan. *Seminar Tentang Keberadaan Otoritas Jasa Keuangan Untuk Mewujudkan Perekonomian Nasional Yang Berkelanjutan Dan Stabil*, 1(1).