

**PEMBAHARUAN KONTRAK ANTARA LEMBAGA JASA KEUANGAN  
DENGAN KONSUMENNYA PASCA BERLAKUNYA PERATURAN  
OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 01/POJK.07/2014**

**Ema Rahmawati dan Aam Suryamah**

Fakultas Hukum, Universitas Padjajaran, Indonesia  
Jl. Dipati Ukur Nomor 35, Coblong, Bandung, Jawa Barat 40132  
ema.rahmawati@unpad.ac.id

Naskah diterima: 16 Juni; direvisi: 12 Agustus; disetujui: 18 September

**ABSTRAK**

Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa, dengan cara penyelesaian melalui LAPS di sektor jasa keuangan masing-masing atau melalui pengadilan. Penulisan artikel ini pada dasarnya merupakan suatu hasil penelitian yang menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum terhadap asas-asas hukum, peraturan hukum serta perbandingan hukum dengan metode pendekatan deskriptif analitis. Hasil penelitian, konsekuensi yuridis atas pemberlakuan POJK LAPS antara lain adalah diperlukan suatu perjanjian (klausul) pemilihan mekanisme penyelesaian sengketa baik itu forum arbitrase atau penyelesaian sengketa alternatif lainnya dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan yang sesuai dengan POJK LAPS. Pembaharuan atas kontrak-kontrak tersebut yang ideal untuk mendukung perlindungan hukum bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan serta mendukung pembaharuan hukum kontrak di Indonesia.

**Kata kunci:** *Penyelesaian Sengketa, Kontrak, Otoritas Jasa Keuangan.*

**RENEWAL OF CONTRACTS BETWEEN FINANCIAL SERVICE INSTITUTIONS WITH THE CONSUMER OF POST-REGULATION OF AUTHORITY SERVICES FINANCIAL REGULATION NUMBER**

**1/POJK.07/2014**

**Ema Rahmawati dan Aam Suryamah**

Faculty of Law, University of Padjajaran, Indonesia

Dipati Ukur Street Number 35, Coblong, Bandung, West Jawa 40132

ema.rahmawati@unpad.ac.id

**ABSTRACT**

*Based on the concept of regulation, dispute resolution in the financial services sector arising from consumer complaints must first be resolved internally at the relevant financial service institution which is more concerned with negotiation or deliberation settlement to reach consensus. Furthermore, if no complaint resolution agreement is reached, consumers and financial service institutions can resolve disputes, by way of resolution through LAPS in their respective financial services sectors or through the courts. The writing of this article is basically a research result that uses normative juridical research methods, namely legal research on the principles of law, the rule of law and the comparison of law with the method of analytical descriptive approach. The results of the study, the legal consequences of the implementation of the LAPS POJK include the need for an agreement (clause) for the selection of a dispute resolution mechanism, either an arbitration forum or other alternative dispute resolution in the event of a dispute or dispute in accordance with the LAPS POJK. Renewal of these contracts is ideal for supporting legal protection for consumers and financial service institutions and supporting renewal of contract law in Indonesia.*

**Keyword:** *Dispute Resolution, Contracts, Authority Services Financial.*

## A. Latar belakang

Sebagai negara yang giat membangun, Bangsa Indonesia melakukan berbagai aktivitas penting di berbagai sektor. Sektor jasa keuangan tidak dapat dipungkiri sebagai salah satu sektor yang memiliki peranan penting di dalam pembangunan ekonomi negara. Sektor jasa keuangan di Indonesia memiliki sistem pengaturan dan pengawasan terintegrasi, terutama sejak didirikannya Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut OJK). Sadar akan pentingnya sektor jasa keuangan menjadikan perhatian diberikan penuh kepada perkembangan dan pembângunan di sektor jasa keuangan. Konsumen merupakan salah satu komponen penting bagi industri jasa keuangan, karena dari konsumen inilah dana diperoleh untuk kemudian dialirkan kembali kepada konsumen lainnya. Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi faktor yang sangat penting untuk diatur dan ditegakkan.<sup>1</sup>

OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut POJK Nomor 1/2013) sebagai salah satu bentuk perhatian yang khusus atas perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Sebagai salah satu amanat dari POJK Nomor 1/2013 dalam hal penyelesaian sengketa antara lembaga jasa keuangan dengan konsumen jasa keuangan, maka dibentuklah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut POJK LAPS). Berlakunya POJK LAPS tersebut telah membawa berbagai konsekuensi yuridis tersendiri terutama bagi lembaga jasa keuangan. Sebagai lembaga yang diatur dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), lembaga jasa keuangan terikat untuk mendukung berbagai upaya penyelesaian sengketa demi tercapainya perlindungan bagi konsumen sebagaimana diamanatkan dalam POJK LAPS tersebut.<sup>2</sup>

Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa, dengan cara penyelesaian melalui LAPS di sektor jasa keuangan masing-masing atau melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa

---

<sup>1</sup> Adelia Monica Bangsawan, Diah Gustiniati, Rini Fathonah, "Peran Lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Penyidikan Tindak Pidana Perbankan (Studi Pada Kantor Otoritas Jasa Keuangan Perwakilan Lampung)", *Jurnal Poenale*, Volume 6, Nomor 1, 2018. Lihat juga Dhian Indah Astanti dan Subaidah Ratna Juita, "Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Melakukan Fungsi Pengawasan Pada Lembaga Perbankan Syariah", *Jurnal Law and Justice*, Volume 2, Nomor 2, Oktober 2017, hlm. 158-162.

<sup>2</sup> Abd. Aziz Billah, "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional", *Jurnal Rechtsvinding Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume 7, Nomor 1, April 2018, hlm. 69-71.

pada tahap kedua (penyelesaian secara eksternal), penggunaan LAPS masih tetap merupakan suatu pilihan selain dari penyelesaian melalui pengadilan.<sup>3</sup>

Sebagai konsekuensi lainnya adalah apabila masing-masing LAPS telah secara penuh aktif dapat menjalankan tugasnya, konsumen dan lembaga jasa keuangan perlu memperhatikan juga mengenai kesepakatan pemilihan forum LAPS beserta pilihan prosedurnya sendiri untuk menyelesaikan sengketa di antara konsumen dan lembaga jasa keuangan sehingga terdapat kepastian hukum dan kejelasan. Hubungan hukum antara konsumen dan lembaga jasa keuangan umumnya diawali dengan perjanjian atau kontrak di antara mereka. Apabila memang forum LAPS ini akan menjadi media yang digunakan secara maksimal dalam sektor jasa keuangan, maka perlu diakomodasi dalam standar perjanjian atau kontrak dengan konsumen dengan pencantuman forum penyelesaian sengketa beserta prosedurnya.<sup>4</sup>

Dengan demikian, terkait pemilihan LAPS dalam hal terjadi sengketa antara lembaga jasa keuangan dengan konsumennya, maka harus terlebih dahulu disepakati oleh para pihak yang bersengketa tersebut. Kesepakatan pemilihan tersebut dapat dilakukan sebelum atau setelah terjadi sengketa. Idealnya, kesepakatan sebelum terjadinya sengketa sebaiknya dituangkan dalam suatu perjanjian atau kontrak antara lembaga jasa keuangan dengan konsumennya. Oleh karena itu, diperlukan suatu pembaharuan terhadap kontrak-kontrak antara lembaga jasa keuangan dengan konsumennya. Pembaharuan kontrak tersebut salah satunya berupa memasukkan klausula khusus mengenai pilihan forum untuk penyelesaian sengketa. Dengan demikian, dibutuhkan suatu langkah hukum yang nyata dalam bidang kontrak untuk merealisasikan pemilihan forum pilihan sengketa melalui LAPS di dalam kontrak di sektor jasa keuangan. Artikel ini dimaksudkan untuk menguraikan bagaimana konsekuensi yuridis atas berlakunya POJK LAPS tersebut terhadap kontrak-kontrak antara lembaga jasa keuangan dengan konsumennya (baik yang telah dibuat maupun yang akan dibuat) dan bagaimana pembaharuan atas kontrak-kontrak tersebut yang ideal untuk mendukung perlindungan hukum bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan serta lebih lanjut untuk mendukung pembaharuan hukum kontrak Indonesia.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut, pertanyaan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana konsekuensi yuridis atas berlakunya POJK LAPS terhadap kontrak-kontrak antara lembaga jasa keuangan dengan konsumennya (baik yang telah dibuat maupun yang akan dibuat)?
2. Bagaimana pembaharuan atas kontrak-kontrak tersebut yang ideal untuk mendukung perlindungan hukum bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan serta mendukung pembaharuan hukum kontrak di Indonesia?

---

<sup>3</sup> Kardi, "Peran Penegakan Hukum dalam Pembangunan Ekonomi", *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Volume 46, Nomor 4, 2016, hlm. 434-437.

<sup>4</sup> Lihat juga Lukmanul Hakim, "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK)", *Jurnal Keadilan Progresif*, Volume 6, Nomor 2, 2015.

### C. Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian yang hendak dicapai di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk meneliti konsekuensi yuridis atas berlakunya POJK LAPS terhadap kontrak-kontrak antara lembaga jasa keuangan dengan konsumennya (baik yang telah dibuat maupun yang akan dibuat).
2. Untuk mengkaji pembaharuan atas kontrak-kontrak tersebut yang ideal untuk mendukung perlindungan hukum bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan serta mendukung pembaharuan hukum kontrak di Indonesia.

### D. Metode Penelitian

Penulisan artikel ini pada dasarnya merupakan suatu hasil penelitian yang menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum terhadap asas-asas hukum, peraturan hukum serta perbandingan hukum dengan metode pendekatan deskriptif analitis. Penarikan simpulan dilakukan dengan metode analisis normatif kualitatif.<sup>5</sup> Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka yang ada, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier untuk selanjutnya bahan-bahan hukum tersebut disusun secara sistematis, dikaji kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.<sup>6</sup> Studi kepustakaan yang dimaksud adalah dengan menginventarisasi bahan-bahan hukum dari berbagai sumber.<sup>7</sup>

### E. Tinjauan Teoretis dan Yuridis

Kontrak atau perjanjian merupakan hal yang tidak pernah luput dari pembahasan berbagai pihak khususnya para ahli hukum. Dalam hukum perjanjian di Indonesia dikenal beberapa istilah dalam perjanjian, dalam Bahasa Belanda disebut *overeenskomst* atau *contract* (Bahasa Inggris). Hal ini terlihat dari istilah yang dipergunakan untuk menerjemahkan “verbintennis” dan “overeenskomst”. Menurut Subekti, Istilah perikatan sudah tepat untuk melukiskan suatu pengertian yang sama dengan apa yang dalam Bahasa Belanda dimaksudkan dengan “verbintennis”, yaitu suatu hubungan hukum antara dua pihak yang isinya adalah hak dan kewajiban; suatu hak untuk menuntut sesuatu dan di sebelah lain suatu kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.<sup>8</sup> Istilah perjanjian dalam hukum perjanjian merupakan terjemahan dari “*overeenskomst*”. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdata didefinisikan sebagai “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Menurut Mariam Darus Badruzaman, definisi perjanjian yang terdapat dalam ketentuan di atas adalah tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja, sedangkan

---

<sup>5</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994), hlm. 11.

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2008), hlm. 51.

<sup>7</sup> Lihat juga Pamungkas Satya Putra, “Kewenangan Mahkamah Kehormatan Dewan Terhadap Dugaan Pelanggaran Kode Etik Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*, Volume 1 Nomor 1, 2016. Lihat juga Pamungkas Satya Putra, “Accountability of Construction Services Contract by Village Government In Karawang District”, *Yustisia*, Volume 3 Nomor 3, 2014.

<sup>8</sup> Subekti, *Aspek-aspek Hukum Peringatan Nasional*, (Bandung: Alumni, 1986), hlm. 2.

terlalu luas karena dapat mencakup hal-hal janji kawin, yaitu: Perbuatan di dalam hukum keluarga yang menimbulkan perjanjian juga.<sup>9</sup>

R. Setiawan menyatakan bahwa, perumusan tersebut selain sangat luas juga tidak lengkap, karena hanya menyangkut persetujuan sepihak, selain itu perbuatan perkataan dalam tanda petik dapat mencakup *zaakwaarneming* dan perbuatan melawan hukum.<sup>10</sup> Sehubungan dengan itu perlu kiranya diadakan perbaikan mengenai definisi tersebut, yaitu: a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum, dan b. Menambahkan perkataan “atau saling mengikatkan dirinya”. Dalam Pasal 1313 KUHPerdata; sehingga perumusannya menjadi “perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.<sup>11</sup>

Pasal 1338 KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kata “semua” dari pasal tersebut mengandung arti meliputi seluruh perjanjian, baik yang namanya dikenal maupun yang tidak dikenal oleh undang-undang. Isi dari Pasal 1338 KUHPerdata menyiratkan adanya kebebasan bagi setiap orang untuk mengadakan atau membuat perjanjian, atau yang dikenal dengan asas kebebasan berkontrak, sehingga beberapa pakar menegaskan kebebasan berkontrak merupakan bagian dari hak asasi manusia yang harus di hormati. Kebebasan berkontrak/*freedom of Contract/ Liberty of Contract* pada hakikatnya telah diakui dan dianut sebagai suatu asas hukum dalam perjanjian oleh Negara-negara di dunia pada umumnya, sehingga telah menjadi asas hukum yang bersifat universal.<sup>12</sup> Dengan demikian, setiap kesepakatan yang tertuang dalam suatu kontrak haruslah sesuai dengan kehendak para pihak, termasuk dalam hal terjadi amandemen ataupun revisi terhadap kontrak.

## **F. Hasil Pembahasan**

### **1. Konsekuensi yuridis atas berlakunya POJK LAPS terhadap kontrak-kontrak antara lembaga jasa keuangan dengan konsumennya (baik yang telah dibuat maupun yang akan dibuat)**

Kontrak yang terkait dengan kegiatan komersial sangat beragam pada praktiknya, termasuk dalam lapangan kegiatan jasa keuangan. Lembaga jasa keuangan seperti di bidang perbankan, asuransi, pasar modal dan pembiayaan lainnya membutuhkan kontrak yang memadai yang dapat mendukung kegiatan usahanya yang selalu penuh dengan risiko. Kontrak yang dibutuhkan antara lain adalah kontrak antara lembaga jasa keuangan (LJK) dengan konsumennya. Pada umumnya kontrak yang dibuat oleh LJK dengan konsumen adalah kontrak baku. Penggunaan kontrak baku disebabkan ketidakmungkinan untuk LJK membuat kontrak yang berbeda-beda antara satu konsumen dengan konsumen yang lainnya. Selain itu, penggunaan kontrak

---

<sup>9</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), hlm 18. Lihat juga Mariam Darus Badruzaman, *KUHPerdata, Buku 3, Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, (Bandung: Alumni, 1996), hlm. 89.

<sup>10</sup> R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, (Bandung: Bina Cipta, 1977), hlm. 1.

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm. 47.

<sup>12</sup> Sutan Remi Syahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hlm. 17.

baku digunakan pula untuk dapat memberikan kepastian secara hukum serta keseragaman, selain dari efektifitas dan efisiensi dalam bertransaksi.

Di dalam kepustakaan hukum Inggris untuk istilah perjanjian baku digunakan istilah *standarized agreement* atau *standarized contract*. Dalam kepustakaan Belanda menggunakan istilah *standaarized voorwaarden*, *standard contract*. Mariam Darus Badruzaman menggunakan istilah perjanjian baku, baku berarti ukuran, acuan. Jika bahasa hukum dibakukan berarti bahasa hukum itu ditentukan ukurannya, standarnya, sehingga memiliki arti tetap, yang dapat menjadi pegangan umum. Perjanjian kontrak baku, tidak hanya diatur dalam KUHPdata, tetapi juga diatur dalam beberapa ketentuan perundang-undangan lain di Indonesia, antara lain yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK). Sutan Remy Sjahdeni merumuskan perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya sudah di bakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>13</sup>

Ciri perjanjian baku menurut Mariam Darus Badruzaman, ialah:<sup>14</sup>

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat.
- b. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian.
- c. Terdorong oleh kebutuhannya debitur terpaksa menerima perjanjian itu.
- d. Bentuk tertentu (tertulis).
- e. Dipersiapkan secara masal dan kolektif.

Melihat dari karakteristik dari kontrak baku tersebut, dengan demikian kontrak-kontrak yang digunakan oleh LJK dengan konsumennya adalah kontrak yang dibuat secara baku dengan format tertentu yang pada umumnya klausula utama ketentuannya adalah standar. Di dalam kontrak baku yang biasa umumnya dibuat antara LJK dan konsumennya, terdapat salah satu klausula yang memuat ketentuan mengenai penyelesaian sengketa atau perselisihan yang mungkin terjadi antara LJK dengan konsumennya. Dalam klausula penyelesaian sengketa umumnya ditentukan pula mengenai pemilihan forum yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketa. Forum tersebut adalah pengadilan negeri atau lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Setelah berlakunya POJK LAPS, maka terdapat konsekuensi yuridis yang baru terhadap pemilihan penyelesaian sengketa yang diupayakan oleh LJK dan konsumennya dalam hal terjadi perselisihan yang berasal dari pengaduan konsumen terkait jasa keuangan yang diberikan oleh LJK. Pada prinsipnya berdasarkan POJK LAPS, maka terdapat beberapa pokok konsep dan struktur penyelesaian sengketa, yaitu sebagai berikut:<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2006), hlm. 146.

<sup>14</sup> H. Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUHPdata*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 22.

<sup>15</sup> Ema Rahmawati dan Rai Mantili, "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Jasa Keuangan di Sektor Jasa Keuangan", *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 3, Nomor 2, 2016, hlm. 246-247.

- a. Penyelesaian secara internal (*internal dispute resolution*), sebagaimana di dalam Pasal 2 ayat (1) POJK LAPS pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh masing-masing lembaga jasa keuangan. Ketentuan ini mensyaratkan bahwa penyelesaian secara internal (dengan metode negosiasi) antara konsumen dan lembaga jasa keuangan dimaksud wajib dilakukan ketika terjadi suatu permasalahan atau pengaduan dari konsumen. Jelas di sini dimaksudkan untuk mendorong adanya penyelesaian secara *amicable* atau musyawarah untuk mufakat. Hal tersebut sejalan dengan prinsip efisiensi dan efektifitas dalam penyelesaian permasalahan.<sup>16</sup>
- b. Penyelesaian secara eksternal (*external dispute resolution*). Sebagaimana diatur di dalam Pasal 2 ayat (2), dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), konsumen<sup>17</sup> dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa<sup>18</sup>, dengan cara:

- 1). Di luar pengadilan; atau

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) yang bersifat rahasia. Lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS di sektor jasa keuangan. Setiap lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan LAPS. LAPS yang dimuat dalam Daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK meliputi LAPS yang mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi,<sup>19</sup> adjudikasi, dan arbitrase. LAPS tersebut wajib mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator dan arbiter, serta memiliki kode etik bagi mediator, adjudikator dan arbiter. LAPS menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektifitas dalam setiap peraturannya. LAPS juga memiliki sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa dan didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau

---

<sup>16</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka 12 POJK LAPS, pengaduan didefinisikan sebagai penyampaian ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan.

<sup>17</sup> Konsumen sebagaimana didefinisikan Pasal 1 angka 11 POJK Nomor 1/2014 adalah pihak-pihak yang menempatkan dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan antara lain nasabah perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

<sup>18</sup> Sengketa sebagaimana didefinisikan Pasal 1 angka 13 POJK Nomor 1/2014 adalah perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan.

<sup>19</sup> Khusus untuk sektor perbankan, mediasi perbankan telah terlebih dahulu diatur dalam suatu peraturan Bank Indonesia yang masih berlaku.

didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.<sup>20</sup>

2). Melalui pengadilan

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

Terkait dengan berlakunya POJK LAPS yang mengikat seluruh lembaga jasa keuangan, maka ada beberapa konsekuensi yuridis tertentu yaitu diantaranya penggunaan LAPS sebagai forum untuk menyelesaikan sengketa. Berdasarkan konsep pengaturan dalam POJK LAPS, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa, dengan cara penyelesaian melalui LAPS di sektor jasa keuangan masing-masing atau melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahap kedua (penyelesaian secara eksternal), penggunaan LAPS masih tetap merupakan suatu pilihan selain dari penyelesaian melalui pengadilan.

Merujuk pada ketentuan dalam Pasal 2, Pasal 7 dan Pasal 9 (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (yang selanjutnya disebut UU No. 30/1999) mengatur penyelesaian sengketa atau beda pendapat antar para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian sengketa. Para pihak dapat menyetujui suatu sengketa yang terjadi atau yang akan terjadi antara mereka untuk diselesaikan melalui arbitrase. Dalam hal para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase setelah sengketa terjadi, persetujuan mengenai hal tersebut harus dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak. Ketentuan tersebut secara tegas mensyaratkan bahwa penyelesaian perselisihan atau sengketa dapat diselesaikan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa haruslah terlebih dahulu disepakati melalui perjanjian oleh para pihak yang bersengketa, baik sebelum terjadi sengketa, maupun setelah terjadi sengketa.

Penyelesaian sengketa yang berasal dari pengaduan konsumen dalam tahap eksternal dapat dilakukan melalui pengadilan ataupun melalui lembaga yang terdaftar sebagai LAPS di sektor jasa keuangan masing-masing. OJK sendiri memiliki arah

---

<sup>20</sup> Lihat Pasal 4 POJK Nomor 1/2014.

pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian secara alternatif melalui LAPS dalam rangka menciptakan penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif, dibanding penyelesaian melalui litigasi atau pengadilan. Sebagai konsekuensi yuridisnya adalah perlunya ada perjanjian pemilihan mekanisme dan forum arbitrase atau penyelesaian sengketa alternatif dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan. Perjanjian tersebut dapat tertuang dalam kontrak yang dibuat antara LJK dengan konsumennya sebelum terjadinya sengketa ataupun dapat pula dibuat setelah terjadinya sengketa.

Dari segi efektivitas, perjanjian mengenai pilihan mekanisme dan forum arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa idealnya tertuang dalam kontrak yang dibuat oleh LJK dan konsumen terkait dengan layanan jasa yang diberikan oleh LJK. Hal tersebut jauh lebih aman dan lebih baik dibandingkan membuat perjanjian pemilihan mekanisme dan forum arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa ketika telah terjadi sengketa atau perselisihan. Logikanya, ketika terjadi perselisihan atau sengketa, kemungkinan besar situasi hubungan antara LJK dan konsumen tidaklah dalam keadaan normal sehingga kemungkinan besar akan ada kesulitan untuk dapat menyepakati hal-hal baru termasuk kesepakatan mengenai pemilihan mekanisme dan forum penyelesaian sengketa yang telah diarahkan oleh OJK sebagaimana diatur di dalam POJK LAPS.

Dengan demikian, adanya arah pembaharuan penyelesaian sengketa antara LJK dengan konsumennya, telah membawa konsekuensi yuridis tersendiri bagi ranah hukum kontrak, khususnya kontrak antara LJK dengan konsumennya. Kontrak-kontrak dimaksud antara lain seperti kontrak kredit antara bank dengan nasabah debitor, kontrak penyimpanan dana nasabah kreditor di bank, kontrak penutupan asuransi, kontrak pengelolaan investasi antara nasabah investor dengan perusahaan efek, kontrak penyimpanan dan pengelolaan dan pensiun antara nasabah dengan dana pensiun, kontrak pembiayaan konsumen antara nasabah debitor dengan perusahaan pembiayaan konsumen, kontrak peminjaman dana dengan gadai antara nasabah debitor dengan perusahaan pegadaian dan kontrak-kontrak sejenis lainnya. Adanya pengaturan OJK yang membawa konsekuensi yuridis tersebut perlu ditindaklanjuti dengan pembaharuan-pembaharuan di kontrak yang digunakan antara LJK dengan masing-masing konsumennya.

## **2. Pembaharuan atas kontrak-kontrak tersebut yang ideal untuk mendukung perlindungan hukum bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan serta mendukung pembaharuan hukum kontrak di Indonesia**

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, terdapat suatu arah pembaharuan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang tengah dikembangkan oleh OJK sebagai otoritas jasa keuangan terintegrasi di Indonesia. Penyelesaian sengketa yang berasal dari pengaduan konsumen dalam tahap eksternal dapat dilakukan melalui pengadilan ataupun melalui lembaga yang terdaftar sebagai LAPS di sektor jasa keuangan masing-masing. OJK sendiri memiliki arah pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian secara alternatif melalui LAPS dalam rangka menciptakan penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif, dibanding penyelesaian melalui litigasi atau pengadilan. Sebagai konsekuensi yuridisnya adalah perlunya ada perjanjian pemilihan mekanisme dan forum arbitrase

atau penyelesaian sengketa alternatif dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan. Perjanjian tersebut dapat tertuang dalam kontrak yang dibuat antara LJK dengan konsumennya sebelum terjadinya sengketa ataupun dapat pula dibuat setelah terjadinya sengketa. Dengan berdasarkan hal tersebut, maka terdapat dua pilihan yang dapat diambil, yaitu:

- a. Pilihan mekanisme dan forum penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa yang tercantum dalam suatu klausula di kontrak yang sejak awal dibuat oleh LJK dengan konsumennya, sebelum terjadi sengketa atau permasalahan hukum; atau
- b. Perjanjian pilihan mekanisme dan forum penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa yang dibuat khusus oleh LJK dan konsumennya dikemudian hari setelah terjadinya sengketa atau permasalahan hukum.

Dalam rangka menciptakan keselarasan antara POJK LAPS dengan kontrak-kontrak di sektor jasa keuangan, khususnya antara LJK dengan konsumennya, maka perlu dilakukan pembaharuan terhadap kontrak. Pembaharuan kontrak antara LJK dengan konsumennya yang selaras dengan tujuan dari pembentukan POJK LAPS dimaksudkan untuk melindungi konsumen dan masyarakat pada umumnya. Sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut UU OJK), OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Lebih lanjut lagi, Pasal 29 UU OJK menyebutkan bahwa OJK memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai peraturan perundang-undangandi sektor jasa keuangan, yaitu dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam POJK LAPS.

Langkah yang konkret adalah merupakan pilihan dari masing-masing institusi LJK yang sesuai dengan kondisi dari masing-masing LJK. Langkah pilihan pertama yang dapat diambil terkait dengan pembaharuan kontrak adalah dengan mencantumkan klausula mengenai pilihan mekanisme dan forum penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa di kontrak yang dibuat oleh LJK dengan konsumennya, sebelum terjadi sengketa atau permasalahan hukum. Dalam hal kontrak tersebut dibuat dengan konsumen yang baru, tentu tidak akan menemukan masalah berarti karena LJK hanya perlu melakukan perubahan atau pembaharuan di dalam kontrak baku ataupun syarat dan ketentuan umum LJK yang biasanya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kontrak bersangkutan. Oleh karena itu, konsumen yang baru akan menandatangani kontrak baku yang terdapat klausula mengenai pilihan mekanismen dan forum arbitrase (LAPS) atau alternatif penyelesaian sengketa yang dimaksud di dalam POJK LAPS.

Hal tersebut berbeda apabila pencantuman klausula baku mengenai pilihan mekanisme dan forum yang sesuai dengan POJK LAPS tersebut adalah dilakukan terhadap kontrak-kontrak yang telah ada sehingga perlu dilakukan suatu amandemen atau perubahan. Mengingat suatu perjanjian (kontrak) berisi kesepakatan kehendak para pihak yang mengikat, termasuk setiap perubahan terhadap kontrak juga merupakan kesepakatan kehendak dari para pihak tersebut. Hal tersebut sedikit

berbeda terhadap suatu kontrak yang dibuat dengan kontrak standar atau baku. Umumnya, konsumen hanya disodorkan form kontak yang hanya dapat ditandatangani saja tanpa dapat melakukan adu tawar atas isi klausula-klausula didalamnya. Hal ini pun yang kemungkinan besar dapat terjadi dalam amandemen atau perubahan kontrak LJK dengan konsumennya dalam rangka penyesuaian dengan POJK LAPS. Selain itu, hal yang paling mudah dilakukan yaitu dengan mengganti syarat ketentuan umum LJK yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kontrak [perjanjian] pokok.

Walaupun kedua hal demikian umum terjadi di sektor LJK dikarenakan jumlah konsumen yang banyak, akan tetapi sesuai dengan prinsipnya, idealnya konsumen menyepakati perubahan atau pembaharuan kontrak tersebut dengan menandatangani amandemen, ataupun sekurang-kurangnya memperoleh pemberitahuan yang memadai mengenai adanya perubahan syarat dan ketentuan di masing-masing LJK yang menyangkut kepentingan konsumen, karena sesungguhnya esensi dari POJK LAPS adalah demi kepentingan dan perlindungan dari konsumen sendiri untuk dapat memperoleh akses penyelesaian sengketa yang berkeadilan, efektif dan efisien. Selain itu, LAPS pun pada dasarnya merupakan salah satu opsi penyelesaian sengketa diluar pengadilan, sehingga masih terbuka kemungkinan konsumen ingin menuntut haknya melalui pengadilan.

Lebih lanjut lagi, pilihan langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh LJK dan konsumen adalah melakukan perjanjian pilihan mekanisme dan forum penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa dikemudian hari setelah terjadinya sengketa atau permasalahan hukum. Hal ini dapat dilakukan walaupun tidak memenuhi unsur efektif. Pertimbangannya adalah ketika terjadi sengketa atau permasalahan, kondisi hubungan antara LJK dan konsumennya kemungkinan besar tidak kondusif dan di luar kontrol LJK. Oleh karena itu, konsumen dapat saja menolak pilihan mekanisme dan forum sebagaimana diatur di dalam POJK LAPS, karena memang masih terbuka ruang bagi konsumen untuk melakukan penyelesaian sengketa dengan LJK di luar LAP, yaitu melalui pengadilan. Dengan demikian, terdapat keselarasan antara masing-masing ranah hukum yaitu hukum dalam ranah jasa keuangan, penyelesaian sengketa dan hukum kontrak. Khusus terkait pembahasan ini, dengan adanya keselarasan tersebut pada akhirnya akan melahirkan pembaharuan terhadap hukum kontrak itu sendiri.

## **G. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

- a. Konsekuensi yuridis atas pemberlakuan POJK LAPS antara lain adalah diperlukan suatu perjanjian (klausul) pemilihan mekanisme penyelesaian sengketa baik itu forum arbitrase atau penyelesaian sengketa alternatif lainnya dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan yang sesuai dengan POJK LAPS, padahal pada prinsipnya pemilihan forum sejatinya merupakan kebebasan para pihak.
- b. Pembaharuan atas kontrak-kontrak tersebut yang ideal untuk mendukung perlindungan hukum bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan serta mendukung pembaharuan hukum kontrak di Indonesia. Keseluruhan kesepakatan dituangkan dalam Perjanjian termasuk Perubahan. Perjanjian

dapat dituangkan dalam kontrak yang dibuat antara LJK dengan konsumennya sebelum terjadinya sengketa ataupun dapat pula dibuat setelah terjadinya sengketa.

## **2. Saran**

- a. Pembaharuan kontrak dapat dilakukan antara lain dengan mencantumkan klausula pilihan mekanisme dan forum penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa yang tercantum dalam suatu klausula.
- b. Klausula penyelesaian sengketa dituangkan di dalam kontrak yang sejak awal dibuat oleh LJK dengan konsumennya, sebelum terjadi sengketa/permasalahan hukum; atau perjanjian pilihan mekanisme dan forum penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa yang dibuat khusus oleh LJK dan konsumennya dikemudian hari setelah terjadinya sengketa atau permasalahan hukum.

## **H. Daftar Pustaka**

### **1. Buku**

Badruzaman, Mariam Darus. *KUHPerdata, Buku 3, Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*. Bandung: Alumni. 1996.

\_\_\_\_\_. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni. 1994.

Salim, H. *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUHPerdata*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2004..

Setiawan, R. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Bina Cipta. 1977.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo. 2006.

Subekti. *Aspek-aspek Hukum Peringatan Nasional*. Bandung: Alumni. 1986.

Syahdeni, Sutan Remi. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia. 1993.

### **2. Artikel Jurnal**

A., Abdul. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengetahuan Tradisional Pada Era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) dan Implikasinya Bagi Bangsa Indonesia". *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*. Volume 1. Nomor 1. 2016.

Amin, Muhammad., Pamungkas Satya Putra. "Dinamika Penerapan Kewenangan Pemerintah Kabupaten Berau Dalam Pengelolaan Pertambangan Berdasarkan Perda Nomor 17 Tahun 2011 tentang Pertambangan Mineral dan Batu Bara". *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*. Volume 2. Nomor 1. 2017.

Astanti, Dhian Indah., dan Subaidah Ratna Juita. "Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Melakukan Fungsi Pengawasan Pada Lembaga Perbankan Syariah". *Jurnal Law and Justice*. Volume 2. Nomor 2. Oktober 2017.

Aziz Billah, Abd. "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional". *Jurnal Rechtsvinding Media Pembinaan Hukum Nasional*. Volume 7. Nomor 1. April 2018.

- Bangsawan, Adelia Monica., Diah Gustiniati, Rini Fathonah. "Peran Lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Penyidikan Tindak Pidana Perbankan (Studi Pada Kantor Otoritas Jasa Keuangan Perwakilan Lampung)". *Jurnal Poenale*. Volume 6. Nomor 1. 2018.
- Harrieti. Nun. "Kewenangan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Pasca Berlakunya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014 Terhadap Penyelesaian Sengketa Nasabah di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*. Volume 1. Nomor 2. 2016.
- Kardi. "Peran Penegakan Hukum dalam Pembangunan Ekonomi". *Jurnal Hukum & Pembangunan*. Volume 46. Nomor 4. 2016.
- Kurniati, Grasia. "Studi Perbandingan Penyelesaian Sengketa Bisnis dan Implementasinya Antara Lembaga Badan Arbitrase Nasional Indonesia dan *Singapore International Arbitration Centre*". *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*. Volume 1. Nomor 2. 2016.
- Putra, Pamungkas Satya. "Reforma Agraria Hambatan dan Tantangan di Kabupaten Karawang". *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*. Volume 4. Nomor 1. 2019.
- \_\_\_\_\_. "Aksesibilitas Perlindungan Hukum Bagi Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas di Kabupaten Karawang". *Jurnal Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*. Volume 31. Nomor 2. 2019.
- \_\_\_\_\_. "Kewenangan Mahkamah Kehormatan Dewan Terhadap Dugaan Pelanggaran Kode Etik Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia". *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*. Volume 1. Nomor 1. 2016.
- \_\_\_\_\_. "Accountability of Construction Services Contract by Village Government In Karawang District". *Yustisia*. Volume 3 Nomor 3. 2014.
- Putra, Pamungkas Satya., Ella Nurlailasari. "Analisis Terhadap Standar Kualitas Air Minum Dihubungkan Dengan Konsep Hak Asasi Manusia dan Hukum Air Indonesia". *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*. Volume 2 Nomor 1. 2017.
- 3. Peraturan Perundang-undangan**
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*. UUD Tahun 1945. Naskah Asli.
- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- \_\_\_\_\_. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- \_\_\_\_\_. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- \_\_\_\_\_. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.