

Judul Artikel :

Kenali Tahapan Pengaduan di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan ("LAPS SJK")

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada LAPS SJK apabila sengketa yang saat ini dialami oleh Konsumen sesuai dengan kriteria sebagai berikut :

1. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan;
2. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
3. Sengketa bersifat keperdataan.

Terdapat dua jenis pengaduan yang dapat diajukan oleh Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan ("PUJK"), yaitu pengaduan yang berindikasi sengketa berupa ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian, dan pengaduan yang berindikasi pelanggaran yaitu adanya indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Aduan yang dapat dimohonkan untuk diselesaikan melalui LAPS SJK adalah aduan yang berindikasi sengketa.

Sengketa yang menjadi ruang lingkup LAPS SJK dapat diselesaikan melalui Mediasi atau Arbitrase. Mediasi LAPS SJK adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan antara Para Pihak yang bersengketa dengan dibantu oleh Mediator LAPS SJK guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa cara memutuskan/ memaksakan kehendak sehingga dapat tercapai kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*) yang *win-win-solution*.

Para Pihak yang ingin menyelesaikan sengketa melalui Mediasi di LAPS SJK harus terlebih dahulu memiliki kesepakatan untuk ber-Mediasi di LAPS SJK (Perjanjian Mediasi). Sedangkan arbitrase LAPS SJK adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para Pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh Arbiter Tunggal/ Majelis Arbitrase untuk memberikan Putusan Arbitrase sesuai prosedur acara yang ditentukan oleh LAPS SJK

Jenis-jenis sengketa yang dilayani di LAPS SJK terdiri dari dua sengketa, yaitu sengketa *retail & small claims* dan sengketa komersil. Adapun yang menjadi tolok ukur penentuan jenis sengketa tersebut diatur melalui Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 06 tentang Biaya Layanan Penyelesaian Sengketa "**(Peraturan Biaya)**". Sengketa yang masuk ke dalam kategori *retail & small claims* dikategorikan berdasarkan nilai sengketa yang akan diselesaikan di LAPS SJK, yaitu :

Jenis sengketa	Ambang batas nilai sengketa
Bidang Pergadaian, Pembiayaan Dan <i>Fintech</i>	Sengketa dengan nilai tuntutan Konsumen kepada PUJK sampai dengan sengketa dengan nilai tuntutan Konsumen kepada PUJK sampai dengan Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)
Perbankan, Pasar Modal, Asuransi Jiwa, Dana Pensiun, Modal Ventura, dan Penjaminan	Sengketa dengan nilai tuntutan Konsumen kepada PUJK sampai dengan Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)
Asuransi Umum	Sengketa dengan nilai tuntutan Konsumen kepada PUJK sampai dengan Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah)

Apabila nilai sengketa yang dimohonkan oleh Konsumen melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen OJK tidak melebihi dari ambang batas nilai sengketa di atas, maka sengketa Konsumen masuk ke dalam kategori sengketa *retail & small claims* sehingga **tidak dikenakan biaya apapun**.

Namun, apabila nilai sengketa yang dimohonkan melalui APPK tersebut melebihi ambang batas nilai sengketa, maka akan dikategorikan sebagai sengketa komersil sehingga akan dikenakan biaya penanganan aduan yang terdiri dari biaya wajib yang harus dibayarkan serta biaya tentatif yaitu biaya yang harus dibayarkan jika diperlukan dalam rangkaian proses mediasi. Biaya wajib terdiri dari biaya pendaftaran permohonan mediasi, biaya administrasi mediasi serta honorarium mediator. Sedangkan biaya tentatif terdiri dari biaya pertemuan dan biaya pelaksanaan hasil mediasi.

Alur Pengaduan Sengketa di LAPS SJK

LAPS SJK sekurang-kurangnya menyediakan layanan **Mediasi** dan **Arbitrase**, yang dilaksanakan berdasarkan prinsip independen, adil, efektif dan efisien, serta mudah diakses. Berikut kami sampaikan alur pengaduan berdasarkan jenis layanan yang kami berikan.

1. Mediasi

Apabila sengketa yang dialami Konsumen telah sesuai dengan kriteria tersebut, Konsumen dapat menyampaikan permohonan untuk menyelesaikan sengketa tersebut kepada LAPS SJK melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yaitu aplikasi yang disediakan oleh OJK dengan cara mengakses kontak157.ojk.go.id, atau melalui Non-APPK dengan cara langsung mengunjungi kantor LAPS SJK. Apabila pengajuan permohonan penyelesaian sengketa tersebut telah dimohonkan baik melalui APPK maupun non-APPK, selanjutnya akan dilakukan proses verifikasi dan klarifikasi terlebih dahulu dengan cara pihak LAPS SJK akan berkomunikasi dengan Konsumen dan PUJK untuk memastikan apakah pengaduan dimaksud dapat dan layak diproses lebih lanjut ke tahapan Mediasi/Arbitrase.

Apabila dinilai dapat dan layak, selanjutnya LAPS SJK akan mengajak para Pihak untuk membuat kesepakatan untuk ber-Mediasi di LAPS SJK melalui Perjanjian Mediasi (apabila diselesaikan melalui mediasi) guna memenuhi syarat formal untuk Mediasi yang akan diselenggarakan. Selanjutnya, aduan yang telah melalui verifikasi dan sepakat untuk diselesaikan di LAPS SJK dapat dibubuhkan nomor registrasi perkara, dan memprosesnya ke tahap pembayaran biaya-biaya mediasi (jika termasuk sengketa komersil), penunjukan mediator, lalu dilaksanakan perundingan mediasi.

Penyelesaian Sengketa melalui LAPS SJK dapat dilakukan secara tatap muka langsung di hadapan Mediator atau Arbiter, melalui media elektronik dan atau pemeriksaan dokumen. Pengurus LAPS SJK akan melakukan verifikasi terhadap pendaftaran tersebut, dan apabila pendaftaran memenuhi syarat menurut Peraturan dan Acara Mediasi LAPS SJK, maka Pengurus LAPS SJK akan menerima pendaftaran tersebut, membubuhkan nomor registrasi perkara, dan memprosesnya ke tahap berikutnya.

2. Arbitrase

Apabila Konsumen ingin menyelesaikan sengketanya melalui Arbitrase di LAPS SJK, Konsumen harus terlebih dahulu memiliki kesepakatan untuk berarbitrase di LAPS SJK melalui Perjanjian Arbitrase. Selanjutnya, apabila terdapat Perjanjian Arbitrase di LAPS SJK, Konsumen dapat mengajukan Permohonan Arbitrase sesuai dengan Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS SJK dengan mendaftarkan permohonan tersebut kepada Sekretariat LAPS SJK u.p. Ketua LAPS SJK, dan langsung membayar Biaya Pendaftaran Permohonan Arbitrase atau melalui Permohonan Arbitrase dalam bentuk pengaduan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) dengan cara Konsumen mengisi pengaduan di kontak157.ojk.go.id.

Pengurus LAPS SJK akan melakukan verifikasi terhadap pendaftaran tersebut, dan apabila pendaftaran memenuhi syarat menurut Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS SJK, maka Pengurus

LAPS SJK akan menerima pendaftaran tersebut, membubuhkan nomor registrasi perkara, dan memprosesnya ke tahap berikutnya, yaitu:

- Pembayaran Biaya Administrasi dan Honorarium Arbiter;
- Penunjukan Arbiter;
- Memasuki tahap persidangan Arbitrase.

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perusahaan Perasuransian
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan; dan
5. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 06 tentang Biaya Layanan Penyelesaian Sengketa

Referensi Kontak LAPS SJK :

Wisma Mulia 2 Lt. 16, Jl. Gatot Subroto No. 42, Kuningan Barat, Mampang Prapatan

Jakarta Selatan 12710

Telp: 021-29600292, 087876348808, 081908441216

Email: info@lapssjk.id

Website: <https://lapssjk.id/kontak/>