

MEKANISME ONLINE DISPUTE RESOLUTION MELALUI ARBITRASE DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN**Dwi Indriyanie**

Universitas Tarumanagara, Indonesia

Email: dwi.207231019@stu.untar.ac.id

Abstrak

Penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan harus memenuhi prinsip-prinsip penyelesaian sengketa diantaranya adalah aksesibilitas, keadilan, independen dan penyelesaian yang efektif dan efisien. Terhadap pemenuhan prinsip aksesibilitas dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien maka salah satu solusi yang ada adalah melalui penyelesaian sengketa dalam jaringan (daring) atau yang lebih dikenal dengan istilah online dispute resolution. Di sektor jasa keuangan, perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting, keberadaan konsumen yang memanfaatkan produk jasa keuangan merupakan roda penggerak terhadap kegiatan proses bisnis di sektor jasa keuangan. Namun perjanjian yang dibuat antara pelaku jasa keuangan dengan konsumen dalam pelaksanaannya seringkali menimbulkan perselisihan yang berujung pada sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui internal dispute resolutions. Sehingga diperlukan upaya lain untuk menyelesaikan sengketa tersebut baik melalui jalur litigasi atau non-litigasi dengan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. POJK 61/POJK.07/2020 menjadi dasar bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) menjalankan tugas sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan Indonesia. Dalam penelitian ini dibahas mengenai mekanisme online dispute resolutions melalui arbitrase dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melalui LAPS SJK dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka dan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan. Arbitrase merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh LAPS SJK yang dapat dipilih oleh para pihak melalui mekanisme online dispute resolutions untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan yang terjadi.

Kata kunci: Online Dispute Resolutions; Arbitrase; LAPS SJK**Abstract**

Consumer dispute resolution in the financial services sector have to meet the principles of dispute resolution including accessibility, justice, independent and effective and efficient settlement. Regarding the fulfillment of the principle of accessibility and dispute resolution that is effective and efficient, one of the existing solutions is through the settlement of disputes in the network (online) or better known as the Online Dispute Resolution. With the development in the financial services industry, especially related to

How to cite:

Dwi Indriyanie (2024) Mekanisme Online Dispute Resolution Melalui Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, (6) 10

E-ISSN:[2684-883X](https://doi.org/10.26884/883X)

the use of technology, it cannot be denied the need for effective and efficient dispute resolution as an effort for consumer protection. In the financial services sector, consumer protection is a very important thing, the existence of consumers who utilize financial services products is a driving wheel for business process activities in the financial services sector. However, agreements made between financial services and consumers in their implementation often raises disputes that lead to disputes that cannot be resolved through internal dispute resolution. So other efforts are needed to resolve the dispute either through the litigation or non-litigation path through alternative institutions for dispute resolution. POJK 61/POJK.07/2020 becomes the basis for alternative institutions to resolve the Financial Services Sector Disputes (LAPS SJK) to carry out their duties as alternative institutions for dispute resolution in the Indonesian Financial Services Sector. In this study discussed the Online Dispute Resolutions mechanism through arbitration in resolving disputes in the financial services sector through LAPS SJK using normative juridical research methods, namely legal research conducted by examining library materials and examining legislation related to the problem. Arbitration is one of the services offered by LAPS SJK that can be chosen by the parties through the online dispute resolutions mechanism to resolve disputes in the financial services sector that occurs.

Keywords: *Online Dispute Resolutions; Arbitration; LAPS SJK*

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen menjadi suatu hal yang sangat penting dalam suatu proses bisnis. Keberadaan konsumen yang memanfaatkan produk di sektor jasa keuangan merupakan roda penggerak terhadap proses bisnis industri jasa keuangan. Pentingnya perlindungan konsumen telah lama menjadi perhatian dunia, Presiden J.F. Kennedy yang merupakan presiden pertama yang mengangkat permasalahan pentingnya perlindungan konsumen di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962. Menurut Presiden J.F. Kennedy konsumen merupakan kelompok ekonomi yang paling besar yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh keputusan ekonomi politik dan swasta, namun merupakan pihak yang suaranya nyaris tidak didengar. Hal tersebutlah yang kemudian menjadi permulaan penting terhadap perlindungan konsumen dan akhirnya berujung pada dikeluarkannya UN Guidelines for Consumer Protection melalui Resolusi PBB No.39/248 pada tanggal 9 April 1985 (Keuangan, 2017). Konsumen di sektor jasa keuangan sendiri adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) (Ansa, 2023).

Lebih lanjut perkembangan teknologi dan informasi yang membawa perubahan terhadap jenis produk, jasa maupun layanan pada sektor jasa keuangan, rendahnya tingkat kesadaran dan pengetahuan konsumen terhadap hak dan kewajibannya, serta ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan PUJK menjadi faktor yang menyebabkan timbulnya perselisihan atau sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Para pihak kemudian melakukan upaya penyelesaian terhadap sengketa konsumen yang timbul, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari upaya perlindungan konsumen itu sendiri (Rahman, 2018).

Pelaku usaha di sektor jasa keuangan dalam menyelenggarakan kegiatan usaha wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen yang meliputi prinsip edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan; perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi, dan data konsumen, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien; penegakan kepatuhan, dan persaingan yang sehat (Anisa & Syahrin, 2023), harus dapat dipenuhi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan. Hal tersebut secara tidak langsung mendorong masyarakat untuk membeli atau menggunakan produk/jasa di sektor jasa keuangan, sehingga industri di sektor jasa keuangan dapat terus berkembang dan maju. Selain itu, perlindungan konsumen dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, kompetisi serta akses di sektor keuangan karena menekan terjadinya informasi asimetris dan ketimpangan posisi antara lembaga jasa keuangan dengan konsumen dan masyarakat⁵.

Pentingnya upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang salah satu tujuannya sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, memberikan kewenangan kepada OJK sesuai dengan Pasal 28 dan Pasal 29 UU OJK untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan melakukan pelayanan pengaduan konsumen meliputi penyediaan perangkat memadai dalam upaya untuk pelayanan pengaduan konsumen, membuat mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh PUJK. Dalam upayanya untuk meningkatkan penerapan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, OJK telah menerbitkan peraturan terbarunya mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan melalui Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan pada Desember 2023. Berdasarkan POJK tersebut pada prinsipnya penyelesaian sengketa terdiri dari dua tahap yaitu pertama penyelesaian di internal PUJK atau *internal dispute resolution* melalui layanan pengaduan konsumen dan selanjutnya dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan yang dilakukan oleh PUJK, konsumen dapat melakukan alternatif langkah selanjutnya yaitu menyampaikan pengaduan kepada OJK untuk penanganan pengaduan sesuai dengan kewenangan OJK atau mengajukan sengketa kepada LAPS SJK yang mendapat persetujuan dari OJK atau kepada pengadilan (Ansa, 2023)

Terkait dengan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS). Berdasarkan POJK tersebut Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) menjadi satu-satunya lembaga berwenang dalam melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi seluruh sektor jasa keuangan yang menggantikan peran dan fungsi dari BAPMI, BMAI, BMDP, LAPSPI, BAMPPPI dan BMPPVI yang sebelumnya

menjadi lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan (Anisa & Syahrin, 2023) (Husein, 2022).

Pada prinsipnya dua alternatif penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan yang dapat dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Namun terdapat permasalahan dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan melalui proses pengadilan dikarenakan proses yang lama, biaya yang mahal, putusan yang tidak langsung memberikan kepastian hukum (dimungkinkan untuk dilakukan upaya hukum lain misalnya banding dan kasasi) dan proses beracara yang terlalu formal, serta belum memadainya pemahaman aparat penegak hukum terkait bisnis proses di sektor jasa keuangan. Atas dasar tersebut maka dibutuhkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil dan efisien.

Salah satu prinsip dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan adalah prinsip aksesibilitas bagi konsumen dalam mendapatkan layanan penyelesaian sengketa. Hal ini dikarenakan kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan yang terdiri dari banyak provinsi berbanding lurus dengan persebaran konsumen yang memanfaatkan produk dan/atau layanan jasa keuangan, yang memiliki kemungkinan yang sama terhadap terjadinya perselisihan maupun sengketa konsumen yang membutuhkan upaya penyelesaian. Kondisi geografis tersebut menyebabkan seringkali domisili dari pihak yang mengadukan PUJK terletak jauh dari pusat kota dan memiliki keterbatasan akses dan informasi. Perlunya kehadiran fisik mengakibatkan adanya biaya tambahan untuk menyelesaikan sengketa dimaksud. Bahkan seringkali nilai kerugian yang dialami konsumen lebih kecil dari biaya tambahan yang harus dikeluarkan untuk mengupayakan penyelesaian dengan PUJK terkait. Selain, proses penanganan dan penyelesaian sengketa juga membutuhkan waktu yang relatif lama karena terdapat beberapa proses yang membutuhkan ketersediaan jasa pihak ketiga yang dapat berpotensi terhambatnya kelancaran proses penyelesaian sengketa.

Memperhatikan hal tersebut, perlu untuk memastikan kemudahan akses bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa serta keefektifan penanganannya. Hal ini juga seiring dengan makin banyaknya konsumen dan masyarakat yang menggunakan produk dan jasa keuangan yang ditawarkan dan digunakan melalui piranti teknologi informasi atau yang sering disebut *Financial Technology (Fintech)*, serta perkembangan teknologi saat ini yang menuntut penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, mudah diakses dengan biaya terjangkau menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan perlindungan konsumen, maka keberadaan penyelesaian sengketa secara online atau *Online Dispute Resolution (ODR)* menjadi salah satu solusi permasalahan tersebut dalam rangka penguatan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan di Indonesia.

Berdasarkan POJK LAPS, terdapat dua mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK yaitu mediasi dan arbitrase, dimana dalam tulisan ini akan berfokus pada penyelesaian sengketa melalui mekanisme arbitrase. Dengan tuntutan perkembangan teknologi di industri jasa keuangan serta dalam rangka menjaga

efektivitas penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melalui ODR terkait dengan proses penyelesaian melalui arbitrase akan timbul beberapa permasalahan bagaimana mekanisme pengaturannya dengan adanya ketentuan baru mengenai LAPS SJK disamping penyelesaian sengketa melalui arbitrase tetap harus tunduk pada Undang-Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka kami merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana mekanisme Online Dispute Resolution melalui arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan.

METODE PENELITIAN

Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji bahwa pada penelitian hukum normatif, bahan pustaka yang merupakan data dasar dalam ilmu penelitian digolongkan sebagai data sekunder⁸. Untuk dapat memperoleh sumber data sekunder menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dimana penelitian dilakukan dengan menggunakan hukum positif sebagai dasar penelitian, beserta peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, traktat dan pendapat ahli⁹. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan atas data-data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan kepustakaan atau literatur yang mempunyai hubungan serta terkait dengan obyek penelitian dengan mengkaji sumber-sumber data sekunder tersebut yaitu bahan hukum. Bahan hukum adalah segala sesuatu yang dapat dipakai atau diperlukan untuk tujuan menganalisis hukum yang berlaku. Bahan hukum yang dikaji dan yang dianalisis dapat berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian terhadap bahan kepustakaan atau data sekunder, yang membatasi pengkajian hanya terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan hukum mengikat yang salah satunya adalah peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer salah satunya adalah naskah akademis dan hasil penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan Melalui Arbitrase

Interaksi antar manusia yang berlangsung secara terus-menerus dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup. Sehingga manusia sebagai makhluk sosial selalu hidup dalam masyarakat. Namun, mengingat kepentingan manusia sangat banyak dan beragam, maka dalam melakukan interaksi satu sama lain selalu dihadapkan pada potensi-potensi yang dapat menimbulkan suatu sengketa. Hal ini dapat terjadi karena kepentingan manusia tidak jarang saling bertentangan satu dengan yang lainnya (SOLIKHAH, 2009). 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 terjadilah apa yang disebut dengan sengketa (Masruchiyah, 2018). Di sektor jasa keuangan,

sengketa adalah perselisihan antara konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh PUJK (Najla et al., 2023). Pengertian lainnya terkait sengketa di sektor jasa keuangan dimana sengketa adalah perselisihan antara konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati (Rosdiana, 2021). Berdasarkan pengertian tersebut di atas pada prinsipnya terjadinya sengketa telah terlebih dahulu melalui proses menyamakan pendapat, persepsi atas permasalahan yang terjadi dan apabila tahapan tersebut tidak memperoleh hasil yang diinginkan maka sengketa terjadi.

Berbicara mengenai penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Dengan tebitnya POJK tersebut LAPS SJK merupakan satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. LAPS SJK harus memenuhi persyaratan mempunyai paling sedikit 2 (dua) layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi dan arbitrase (Rambe et al., 2022), sehingga layanan penyelesaian sengketa di LAPS SJK yang dapat dipilih para pihak dalam menyelesaikan sengketa salah satunya adalah arbitrase. Apabila berbicara tentang mekanisme arbitrase sendiri lebih lanjut tentu saja tetap harus memperhatikan dan berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa (Nomor, 30 C.E.)

Sejarah arbitrase pada mulanya lembaga arbitrase ini hanya diperuntukan bagi penduduk golongan Eropa dan mereka yang dipersamakan dengan itu. Di dalam kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata yang berlaku untuk golongan Bumiputera tidak diatur tentang masalah arbitrase, baik di dalam HR (*Herzein Inlandsh Reglement*) maupun di dalam RBg (*Rechtreglement voor de Buitengewesten*) (Masruchiyah, 2018). Di dalam Pasal 377 dan Pasal 705 RBg yang berbunyi “*jika orang Indonesia dan orang Timur Asing menghendaki perselisihan diputuskan oleh juru pisah, maka mereka wajib menuruti peraturan pengadilan perkara yang berlaku bagi bangsa Eropa*”. Jadi secara eksplisit dan sangat jelas bahwa pada pasal tersebut memberikan kemungkinan buat para pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan (Widjaja & Muljadi, 2003). Di dalam Rv (*Reglement Op De Rechtsvordering*), pasal-pasal tentang arbitrase diatur dalam buku ketiga tentang Aneka Acara. Pada Bab Pertama, diatur ketentuan mengenai putusan wasit (arbitrase) melalui Pasal 615 sampai dengan Pasal 651 (Widjaja & Muljadi, 2003). Pengaturan mengenai arbitrase ini terus berlanjut sejak pemerintahan Hindia Belanda, penjajahan Jepang hingga jaman kemerdekaan. Arbitrase sejak tahun 1999 sebagaimana telah dijelaskan diatur dengan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Menurut Frank Alkoury dan Eduar Elkoury, arbitrase adalah suatu proses yang mudah dan sederhana yang dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar perkaranya diputus oleh juru sita yang netral sesuai dengan pilihan mereka, dimana putusan mereka didasarkan dalil-dalil dalam perkara. Para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut secara final dan mengikat (Widjaja & Muljadi, 2003). Karena perjanjian arbitrase dapat dibuat sebelum atau sesudah timbul sengketa oleh para pihak, maka bentuk klausula arbitrase tersebut dibedakan atas dua bentuk klausula arbitrase, yaitu klausula yang berbentuk *pactum de compromittendo* dan klausula arbitrase yang berbentuk *acta compromise* (Usman, 2002).

Bentuk klausula *pactum de compromittendo* dibuat oleh para pihak yang sebelum terjadi sengketa atau perselisihan secara nyata. Para pihak sebelumnya telah sepakat untuk menyerahkan penyelesaian sengketa atau perselisihannya yang mungkin akan terjadi dikemudian hari kepada Lembaga arbitrase seperti ini dapat dimuat dalam perjanjian pokok atau dalam suatu perjanjian terpisah. Karena pemilihan arbitrase sebelum terjadinya sengketa dilakukan dalam bentuk suatu perjanjian, maka ketentuan hukum perjanjian yang umum berlaku. Perjanjian arbitrase isinya tidak boleh melampaui atau bertentangan dengan perjanjian pokoknya dan tidak ada tanpa perjanjian pokok. Dengan hapusnya atau berakhirnya perjanjian pokok tidak menyebabkan hapus atau berakhir pula perjanjian atau klausula arbitrasenya. Prinsip ini ditegaskan dalam Pasal 10 UU Nomor 30 Tahun 1999.

Dalam hukum Indonesia penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan dapat diajukan melalui arbitrase LAPS SJK dengan didasarkan dengan adanya perjanjian arbitrase antara konsumen dan PUJK. Perjanjian antara konsumen dan PUJK tersebut merupakan perikatan yang berisi janji dan kesepakatan antara para pihak yang menimbulkan adanya hak dan kewajiban. Dalam perjanjian tersebut dapat memuat klausul penyelesaian sengketa melalui penyelesaian arbitrase. Dalam hal adanya sengketa maka wajib terlebih dahulu dilakukan penyelesaian melalui *internal dispute resolution*. Arbitrase di LAPS SJK dilakukan atas dasar itikad baik, bermartabat, kooperatif, non konfrontatif dan mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase bersifat rahasia dan tertutup sehingga para pihak harus berkomitmen menjaga kerahasiaan walaupun arbitrase telah selesai. Jaminan kerahasiaan (*confidentiality*) dalam prosedur arbitrase dikenal dengan istilah "*the right to privacy*" (Ramadhanty & Malau, 2020)

Perjanjian arbitrase dapat dibuat dalam bentuk klausula arbitrase dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani para pihak sebelum sengketa terjadi atau perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat setelah adanya sengketa antara konsumen dengan PUJK. Pemilihan forum arbitrase LAPS SJK wajib tertulis dalam perjanjian arbitrase, namun terdapat pengecualian apabila terdapat hal sebagai berikut : a) forum arbitrase tidak terdapat dalam perjanjian arbitrase namun konsumen dan PUJK menentukan untuk menggunakan peraturan LAPS SJK tentang Arbitrase; b) Perjanjian

arbitrase memiliki beberapa pilihan forum penyelesaian sengketa serta memberikan hak kepada salah satu pihak untuk menentukan forum mana yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa, dan; c) Perjanjian arbitrase memiliki beberapa pilihan forum penyelesaian sengketa namun tidak memberikan hak kepada salah satu pihak untuk menentukan forum mana yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa. Pihak yang diberikan kewenangan untuk memilih forum penyelesaian sengketa dapat membuat surat pernyataan yang menegaskan bahwa mereka memilih forum Arbitrase di LAPS SJK. Pihak yang diberikan kewenangan untuk memilih forum penyelesaian sengketa dapat membuat surat pernyataan yang menegaskan bahwa mereka memilih forum Arbitrase di LAPS SJK (Husein, 2022).

Penyelesaian sengketa melalui Arbitrase LAPS SJK dilakukan oleh Para Pihak atas dasar itikad baik dan bermartabat, dengan kooperatif dan non konfrontatif serta mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Arbitrase bersifat rahasia dan berlangsung secara tertutup, dan oleh sebab itu setiap orang yang terlibat dalam arbitrase harus menjaga kerahasiaan meskipun arbitrase telah selesai, dengan pengecualian dimana salah satu pihak, arbiter atau LAPS SJK dapat mengungkapkan informasi mengenai Arbitrase, baik sebagian maupun seluruhnya, kepada pihak ketiga jika (a) atas seizin pihak/para pihak lainnya terlebih dahulu; (b) diperlukan untuk pelaksanaan putusan arbitrase/akta perdamaian, atau kesepakatan perdamaian yang mungkin dicapai dalam Arbitrase; (c) atas perintah pengadilan atau otoritas yang berwenang lainnya; (d) dalam rangka melaksanakan ketentuan lainnya; dan (e) untuk keperluan riset akademik dengan menutup identitas para pihak dan arbiter (Nur, 2023).

Pihak ketiga dapat juga terikat dalam perjanjian arbitrase yang tidak ditandatanganinya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam hal pihak ketiga yang tidak menandatangani perjanjian arbitrase menjadi turut termohon yang diajukan oleh pemohon, maka dalam permohonan arbitrase harus terdapat dalil yang menjelaskan tentang sebab pihak ketiga dianggap terikat dalam perjanjian arbitrase. Selanjutnya dalam pertimbangan hukum arbiter tunggal atau majelis arbiter memberikan pertimbangan apakah dalil diajukan pemohon sesuai dengan hukum yang berlaku.

Lebih lanjut Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase mengatur mengenai penunjukan arbiter tunggal/majelis arbitrase sampai dengan pembacaan putusan arbitrase dilakukan dalam jangka waktu 180 hari. Namun arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat memperpanjang waktu pemeriksaan dalam hal sebagai berikut : a) Salah satu pihak mengajukan permohonan tentang hal khusus tertentu contohnya apabila terdapat permohonan sita jaminan sebagaimana diatur dalam hukum acara perdata; b) Adanya pemeriksaan dan ditetapkan putusan provisionil atau putusan sela lainnya; c) Terdapat penggantian arbiter; d) Terdapat upaya perdamaian, dan; e) Adanya pertimbangan dari Arbiter tunggal/majelis arbiter untuk memperpanjang waktu pemeriksaan guna kepentingan pemeriksaan yang wajar.

Apabila setelah dilakukan perpanjangan waktu persidangan arbitrase belum selesai, arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat memperpanjang waktu sekali lagi berdasarkan persetujuan para pihak dan pengurus. Pemeriksaan arbitrase dilakukan dengan menggunakan bahasa Indonesia namun apabila disepakati oleh para pihak dan disetujui oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase maka dapat pula menggunakan bahasa lain. Terhadap dokumen atau bukti yang diajukan dalam persidangan berbeda dengan bahasa yang digunakan dalam arbitrase maka arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat meminta terjemahannya kepada para pihak. Apapun bahasa yang digunakan dalam proses arbitrase, putusan harus dibuat dalam bahasa Indonesia dan dapat diterjemahkan ke dalam bahasa lain oleh penterjemah independen yang ditunjuk arbiter tunggal/majelis arbitrase. Tempat arbitrase dilakukan di Jakarta namun apabila disepakati oleh para pihak dan disetujui oleh arbiter tunggal atau majelis arbitrase dapat dilakukan di wilayah lain. Untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase konsumen sektor jasa keuangan dan PUJK diberikan hak untuk menentukan hukum mana yang berlaku terhadap penyelesaian sengketa yang dihadapi. Namun apabila para pihak tidak menentukan pilihan hukum, maka hukum yang berlaku adalah hukum tempat arbitrase diselenggarakan.

Proses beracara penyelesaian sengketa melalui arbitrase LAPS SJK selanjutnya yang diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase dapat diuraikan sebagai berikut. Melalui sekretaris, arbiter tunggal/majelis arbitrase menyampaikan surat panggilan sidang pertama dalam jangka waktu paling lama 14 hari sejak berkas permohonan arbitrase diterima dari pengurus. Pelaksanaan sidang pertama harus dilakukan dalam jangka waktu kurang dari 14 hari setelah tanggal disampaikannya surat panggilan sidang pertama. Dalam sidang pertama pemohon yang dipanggil secara patut namun tidak hadir tanpa suatu alasan yang sah, maka arbiter tunggal/majelis arbitrase harus menyatakan permohonan arbitrase gugur. Hal ini juga berlaku terhadap permohonan arbitrase yang dilakukan lebih dari satu pemohon, ketidakhadiran salah satu pemohon juga mengakibatkan permohonan arbitrase gugur. Namun dalam hal termohon/turut termohon yang tidak hadir dalam persidangan tanpa suatu alasan yang sah, arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat menunda persidangan dan melakukan panggilan ulang kepada termohon/turut termohon dan sidang harus diselenggarakan paling lama 10 hari sejak penundaan sidang dilakukan. Terhadap panggilan ulang yang dilakukan secara patut termohon/turut termohon tetap tidak hadir dalam persidangan tanpa adanya alasan yang sah, maka pemeriksaan akan tetap dilanjutkan. Ketidakhadiran termohon/turut termohon dalam persidangan dianggap sebagai bentuk melepaskan hak untuk mengajukan jawaban. Sehingga apabila terdapat dasar hukum dan beralasan, arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat mengabulkan permohonan arbitrase. Setiap tahap pemeriksaan dan sebelum putusan arbitrase dijatuhkan, arbiter dan para pihak berhak untuk mengupayakan perdamaian. Para pihak juga dapat memilih upaya perdamaian arbitrase melalui mediasi di LAPS SJK. Prosedur mediasi khusus dalam upaya perdamaian dalam arbitrase ini dilakukan secara lebih

sederhana dibandingkan dengan mediasi yang diatur dalam Peraturan LAPS SJK tentang mediasi namun tetap tidak mengesampingkan prinsip kerahasiaan, bebas dari benturan kepentingan dan tetap menjunjung kode etik yang berlaku. Mediator dalam proses mediasi yang dilakukan dalam upaya perdamaian ini dapat dipilih dari salah satu arbiter dari majelis arbitrase atau dapat juga memilih mediator dari daftar Mediator LAPS SJK dengan waktu paling lama lima hari sejak disetujuinya mediasi oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase. Jika dalam waktu yang ditentukan tersebut para pihak tidak dapat memilih mediator, maka pengurus berhak untuk menentukan mediator yang akan menjadi fasilitator dalam mediasi dari daftar mediator LAPS SJK. Dalam proses mediasi ini sekretaris adalah orang yang sebelumnya menjadi sekretaris dalam proses arbitrase. Waktu berlangsungnya mediasi dalam upaya perdamaian ini ditentukan oleh arbiter tunggal atau majelis arbitrase. Perpanjangan waktu mediasi juga dapat dilakukan apabila para pihak menghendaki dengan tempat dan bahasa mediasi dilakukan sama dengan yang digunakan pada proses arbitrase. Seperti proses mediasi sebagaimana diatur dalam Peraturan LAPS SJK tentang mediasi, mediator dalam upaya perdamaian arbitrase ini juga memiliki tugas dan kewajiban yang sama. Selanjutnya setelah mediasi selesai para pihak berkewajiban menghadap kembali ke persidangan arbitrase untuk melaporkan hasil mediasi yang telah dilakukan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh Arbiter tunggal/majelis arbitrase. Jika dalam upaya perdamaian tersebut berakhir tanpa kesepakatan perdamaian maka pemeriksaan arbitrase dilanjutkan kembali dengan ketentuan semua bukti dan hasil dari mediasi tidak dapat dipergunakan sebagai alat bukti dalam proses arbitrase dan dianggap tidak pernah ada.

Dalam proses arbitrase di LAPS SJK alat bukti yang diajukan dapat berupa bukti tertulis meliputi juga bukti tertulis yang bersifat elektronik, bukti saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah terhadap bukti yang diajukan terdapat ketentuan yaitu bukti yang berupa dokumen diserahkan dengan disertai daftar bukti dan penjelasan mengenai alasan bukti tersebut diajukan dalam persidangan. Untuk pemohon dokumen bukti diajukan bersamaan dengan permohonan arbitrase. Dalam pemeriksaan arbitrase dapat dihadirkan saksi atau ahli untuk memberikan keterangan terhadap sengketa yang terjadi. Keterangan saksi dapat dilakukan secara lisan atau didahului kesaksian secara tertulis. Untuk keterangan ahli maka pendapatnya diberikan secara lisan serta dapat dihadirkan dalam persidangan dan pihak lawan dapat memberikan tanggapan atas pendapat ahli tersebut. Pemeriksaan sidang akan ditutup dalam hal tidak ada lagi bukti atau keterangan yang diajukan oleh para pihak atau jika arbiter tunggal/majelis arbitrase berpendapat bahwa pemeriksaan arbitrase dianggap sudah cukup, dan para pihak sudah mengajukan kesimpulan sesuai rentang waktu yang ditentukan oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase.

Dalam hal putusan arbitrase, keputusan arbitrase didasarkan pada ketentuan hukum atau *ex aequo et bono* namun putusan arbitrase ini tidak dapat mengesampingkan *dwingende regels* yang harus diterapkan. Dalam hal adanya kesepakatan perdamaian yang telah sesuai dengan keinginan para pihak, sesuai dengan hukum dan kepatutan, tidak merugikan pihak lain, dibuat dengan itikad baik dan dapat

dieksekusi, maka majelis arbitrase / arbiter tunggal dapat membuat akta perdamaian yang dibacakan paling lama 30 hari sejak pemeriksaan ditutup pada sidang yang ditetapkan oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase. Pada proses arbitrase dengan arbiter tunggal maka putusan arbitrase disusun dan ditandatangani sendiri oleh arbiter. Namun dalam hal proses arbitrase dengan majelis arbitrase maka putusan didasarkan pada musyawarah mufakat atau voting serta putusan harus ditandatangani oleh seluruh arbiter. Arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat memberikan putusan sela yang dibacakan dalam jangka waktu pemeriksaan arbitrase. Putusan arbitrase akhir dibacakan paling lambat 30 hari sejak pemeriksaan dinyatakan ditutup. Para pihak harus menaati apa yang diputuskan oleh majelis arbitrase (Sembiring & Sh, 2011)

Selanjutnya berbicara mengenai penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melalui arbitrase dengan mekanisme ODR, perlu dipahami terlebih dahulu mengenai ODR itu sendiri. Secara tradisional, ketika orang memiliki perselisihan, mereka biasanya akan ke pengadilan untuk menyelesaikannya. Pada awal 1990-an, mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Alternatif Penyelesaian Sengketa), yang melibatkan arbitrase, mediasi, dan negosiasi, lebih sering digunakan daripada pengadilan, dengan memanfaatkan kecepatan, fleksibilitas, dan efisiensi biayanya. Pada abad ke-21, dengan munculnya teknologi baru, komunikasi elektronik semakin dimasukkan ke dalam metode litigasi dan alternatif penyelesaian sengketa. Ini dikenal sebagai penyelesaian sengketa online (ODR). ODR setara dengan APS elektronik, yang memindahkan penyelesaian sengketa yang konvensional/*offline* dan litigasi online. Ini telah menjadi masalah baru, menantang dan banyak diteliti sejak pertengahan 1990-an (Sulistianingsih, 2023).

ODR menawarkan konsep baru penyelesaian sengketa melalui media internet dengan jangkauan ruang lingkup yang luas dan menawarkan solusi efektif, efisien dan cepat. Perlu juga dicatat bahwa mengintegrasikan teknologi tidak selalu merupakan hal yang baik, dalam hal proses penyelesaian sengketa. Terkadang kurangnya komunikasi nonverbal dapat membuat keterlibatan antara pihak-pihak menjadi lebih rumit, atau menguatkan kesalahpahaman. Dalam beberapa perselisihan, satu pihak mungkin jauh lebih nyaman dengan teknologi daripada pihak lain. Ini akan menjadi suatu hambatan untuk memperoleh Solusi yang tepat bagi para pihak yang bersengketa. Kenyamanan menjadi hal penting bagi para pihak untuk menggunakan ODR sebagai penyelesaian sengketa diantara mereka. Keduanya harus sepakat dan memahami konsekuensi untuk menggunakan ODR (Sulistianingsih, 2023)

Merujuk pada ketentuan yang diatur dalam UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS telah diberikan ruang untuk dilakukan penyelesaian sengketa secara online. Hal ini tercermin dalam ketentuan Pasal 4 ayat (3) UU Arbitrase dan APS yang menentukan bahwa :

“Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimile, email, atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”.

Berdasarkan pada ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa, UU Arbitrase dan APS telah memberikan ruang bagi para pihak untuk melakukan proses penyelesaian sengketa secara online sepanjang hal ini disepakati oleh para pihak. Kesepakatan antara para pihak ini dapat dituangkan dalam perjanjian pokok yang mana dalam salah satu klausulanya ditentukan mengenai proses penyelesaian sengketa diantara para pihak. Adapun klausula tersebut dapat mengatur mengenai pilihan hukum yang berlaku dalam perjanjian (*choice of law*) dan pilihan forum (*choice of forum*) terkait dengan upaya penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melihat prestasi paling karakteristik dari para pihak dalam perjanjian. Pemilihan hukum yang yang berlaku dalam perjanjian dan pilihan forum harus dilakukan oleh para pihak dengan itikad baik dengan melihat adanya hubungan nyata antara hukum yang dipilih dengan peristiwa hukum, sesuai dengan ketertiban umum dan tidak hanya menguntungkan salah satu pihak saja (Perbawa, 2022)

Dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan sebagai upaya peningkatan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, berdasarkan Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 dimana LAPS SJK sebagai satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan wajib menerapkan prinsip aksesibilitas, dalam hal ini LAPS SJK wajib memiliki layanan dan prosedur penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen dan wajib menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia (Kharisma, 2021)

Penyelesaian Sengketa melalui LAPS SJK dapat dilakukan melalui tatap muka langsung dihadapan mediator atau arbiter; melalui media elektronik; dan/atau pemeriksaan dokumen. Penyelesaian Sengketa melalui media elektronik sebagaimana dimaksud, dapat dilakukan melalui media komunikasi jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling mendengar atau melihat dan mendengar, secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan. LAPS SJK wajib menatausahakan seluruh informasi dan

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase secara online tidak diatur secara eksplisit dalam ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Landasan hukum untuk pelaksanaan penyelesaian sengketa arbitrase secara *online* di Indonesia adalah ketentuan dalam Pasal 4 ayat (3) UU Arbitrase dan APS yang menentukan bahwa (Muhammad et al., 2021):

“Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimile, *email*, atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”.

Memperhatikan ketentuan dalam Pasal 4 ayat (3) UU Nomor 30 Tahun 1999 maka dapat dipahami bahwa penyelenggaraan arbitrase secara *online* dapat dilaksanakan dengan syarat dan sepanjang disepakati oleh para pihak terlebih dahulu. Sejalan dengan apa yang diatur dalam ketentuan dalam Pasal 8 ayat (1) dan Pasal 14 ayat (2) UU Nomor 30 Tahun 1999 yang memberikan ruang untuk melaksanakan proses persidangan secara *online*. Ketentuan dalam UU Arbitrase dan APS telah

mengakomodir alternatif penggunaan teleks, telegram, faksimili dan email dalam beracara arbitrase. Ketentuan tersebut tentu saja membuka peluang untuk dilakukannya arbitrase secara *online*.

ODR merupakan suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan media internet, artinya bahwa dalam proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada di wilayah lintas batas negara (*borderless*) tanpa harus bertatap muka (*face to face*). Dan arbitrase populer karena bentuk putusannya yang bersifat final dan banding (Basarah, 2011). Bahwa dalam mekanisme penyelesaian sengketa melalui arbitrase *online* harus memperhatikan keabsahan perjanjian secara online yang dibuat para pihak, mengenai mekanisme, dan putusan dalam bentuk *online*, apakah sesuai dengan UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pada umumnya, antara arbitrase yang dilakukan secara tradisional maupun modern atau biasa disebut arbitrase online merupakan kesatuan yang sama dimana kedua metode tersebut dapat dilaksanakan apabila terdapat perjanjian antara kedua pihak yang bersengketa sebagaimana diatur dalam pasal 2 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999. Di dalam ketentuan pasal 1 ayat (3) UU No. 30 Tahun 1999, disebutkan bahwa perjanjian arbitrase tersebut yang dibuat kedua pihak harus dibuat secara tertulis, sebagaimana dinyatakan dalam bunyi ayat berikut :

“Perjanjian arbitrase dapat diatikan sebagai suatu kesepakatan berupa klausul arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak sebelum timbulnya sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase itu sendiri yang dibuat oleh para pihak setelah timbul sengketa.”

Oleh karena itu, Undang-undang Arbitrase mensyaratkan bahwa perjanjian ditulis dalam bentuk tertulis.

UU No. 30 Tahun 1999 mengatur bahwa suatu perjanjian harus dibuat dalam bentuk tertulis, bahwa ketentuan ini tidak menutup kemungkinan suatu perjanjian arbitrase dapat dibuat secara online untuk digunakan di Indonesia, karena suatu perjanjian yang dibuat secara online dapat dibuat menjadi perjanjian tertulis dengan mencetak perjanjian tersebut dengan media (*printer*) dalam bentuk kertas atau *hardcopy*.

Namun, bentuk perjanjian yang dibuat secara online dan dicetak menjadi bentuk tertulis memiliki permasalahan yaitu tanda tangan yang bersangkutan akan tidak tampak asli lagi. Dimana hal tersebut menimbulkan permasalahan terkait dengan keabsahan perjanjian yang dibuat secara online karena dokumen yang dibuat secara online sangat mudah untuk digandakan dengan tidak mengubah bentuk aslinya, sehingga tampak sama dengan bentuk aslinya. Hal ini menimbulkan solusi baru terkait keabsahaan tanda tangan yang dibuat secara online yaitu dengan menggunakan digital signature, maka dapat dibuktikan keasliatn dan kebasahan suatu perjanjian arbitrase yang dibuat secara online (Yuliani, 2021).

Pengaturan mengenai *digital signature* di Indonesia ini terdapat didalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-

undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) di dalam undang-undang ini mengatur tentang dokumen elektronik dan sahnyanya suatu dokumen dan tanda tangan elektronik, berdasarkan pasal 5 ayat (1), ayat (2), ayat (3) UU ITE menjelaskan bahwa :

“informasi elektronik, dokumen elektronik serta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia serta dinyatakan sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-undang ini (Sutiyoso, 2008)”

Berdasarkan pasal 4 ayat (3) Undang-undang No.30 Tahun 1999 menyatakan bahwa “Mengenai di sepakatnya penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, faksimil, e-mail, atau dapat dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, dengan disertai suatu catatan penerimaan oleh para pihak.” Dapat ditarik pengertian bahwa kedua pihak tidak diwajibkan untuk hadir selama proses arbitrase, namun dengan memenuhi syarat bahwa antara kedua pihak telah mengadakan kesepakatan sebelumnya, sehingga apabila para pihak tidak dapat bertatap muka secara langsung dalam proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase berdasarkan kesepakatan para pihak bahwa hal tersebut bukan merupakan suatu permasalahan dan perjanjian arbitrase tersebut tetap sah dilaksanakan.

Di sektor jasa keuangan dengan pemberlakuan POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK dan peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase terdapat beberapa hal perlu mendapat perhatian yaitu :

Asas sukarela dan itikad baik

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase LAPS SJK dilakukan oleh para pihak atas dasar itikad baik dan bermartabat, dengan kooperatif dan non konfrontatif serta mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Para pihak menjalani arbitrase yang dijalankan dengan santun, saling menghormati dan tertib. Kesepakatan perdamaian yang mungkin dicapai dalam arbitrase merupakan kebebasan para pihak sendiri, tanpa adanya unsur paksaan dalam bentuk apapun.

Kerahasiaan

Arbitrase bersifat rahasia dan berlangsung secara tertutup, dan oleh sebab itu setiap orang yang terlibat dalam arbitrase harus menjaga kerahasiaan meskipun arbitrase telah selesai, dengan pengecualian salah satu pihak, arbiter atau LAPS SJK dapat mengungkapkan informasi mengenai arbitrase, baik sebagian maupun seluruhnya, kepada pihak ketiga jika:

- a. Atas seizin pihak/ para pihak lainnya terlebih dahulu;
- b. Diperlukan untuk pelaksanaan putusan arbitrase/akta perdamaian, atau kesepakatan perdamaian yang mungkin dicapai dalam arbitrase;
- c. Atas perintah pengadilan atau otoritas yang berwenang lainnya;
- d. Dalam rangka melaksanakan ketentuan lainnya; atau
- e. Untuk keperluan riset akademik dengan menutup identitas para pihak dan arbiter.

Korespondensi dan Komunikasi

Korespondensi dan komunikasi dalam rangka arbitrase LAPS SJK dapat disampaikan melalui :

- a. Kurir, pos tercatat, faksimili, e-mail;
- b. Sistem elektronik/ aplikasi lainnya yang disepakati oleh para pihak, laps sjk dan arbiter tunggal/ majelis arbitrase; dan atau
- c. Aplikasi secara elektronik yang disediakan oleh laps sjk.

Pengiriman melalui faksimili, e-mail atau sistem elektronik/ aplikasi dengan bukti penerimaan yang cukup adalah sama sahnya dengan pengiriman melalui kurir atau pos tercatat. Namun demikian, jika dipandang perlu, Sekretariat/ Sekretaris/ Arbiter dapat meminta Para Pihak mengirimkan dokumen cetak tertulisnya melalui kurir/ pos tercatat.

Apabila terdapat kondisi luar biasa dan/atau terdapat pembatasan kegiatan sosial oleh pemerintah, maka administrasi perkantoran dan administrasi layanan penyelesaian sengketa LAPS SJK diselenggarakan berdasarkan kerja dari rumah (*work from home*) dengan memanfaatkan secara optimal sarana komunikasi *e-mail*, *telekonferensi* dan video konferensi, termasuk dalam rangka pengambilan keputusan atau persetujuan menurut ketentuan peraturan ini. Dalam hal diperlukan atau diharuskan adanya suatu pertemuan fisik, atau pemberian tandatangan basah, maka pertemuan tersebut harus diselenggarakan dengan menjaga jarak (*physical/ social distancing*) dan memperhatikan protokol dan maklumat yang dikeluarkan oleh Pemerintah maupun pemilik atau pengelola gedung/ tempat pertemuan.

Perjanjian Arbitrase

Para pihak yang bersengketa dapat menyetujui secara tertulis suatu sengketa yang terjadi atau yang akan terjadi antara mereka diselesaikan melalui arbitrase LAPS SJK dan persetujuan tersebut dituangkan dalam perjanjian arbitrase. Perjanjian arbitrase dapat menyepakati acara arbitrase yang lain daripada peraturan ini sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa dan kebijakan LAPS SJK. Perjanjian arbitrase dapat berbentuk:

- a. kesepakatan berupa klausula Arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh Para Pihak sebelum timbul sengketa; atau
- b. Perjanjian Arbitrase tersendiri yang dibuat Para Pihak setelah timbul sengketa.

Dalam hal berikut, dianggap telah ada Perjanjian Arbitrase secara tertulis, yakni jika:

- a. Perjanjian Arbitrase dibuat melalui sistem elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
- b. dalam Permohonan Arbitrase, Pemohon mendalilkan adanya korespondensi yang membuktikan adanya kesepakatan untuk berarbitrase dan Termohon membenarkan secara tegas dalil tersebut.

Pembuktian

Setiap Pihak yang mengaku memiliki suatu hak, mendalilkan suatu peristiwa untuk meneguhkan haknya, membantah dalil pihak lain atau membantah hak pihak lain, wajib membuktikan adanya hak atau peristiwa yang dikemukakan tersebut. Alat bukti untuk membuktikan adanya hak atau peristiwa sebagaimana dimaksud dapat meliputi bukti tertulis (termasuk yang bersifat elektronik), bukti saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah. Para pihak diberikan kesempatan yang sama dan adil untuk mengajukan bukti yang dianggap perlu untuk menguatkan dalilnya. Dan arbiter tunggal/majelis arbitrase berwenang menentukan apakah bukti dapat diterima, relevan dan menyangkut materi perkara dan memiliki kekuatan bukti

Putusan

Putusan arbitrase memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Kepala putusan yang berbunyi, "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa";
- b. Nama lengkap dan alamat Para Pihak;
- c. Nama lengkap dan alamat Arbiter;
- d. Uraian singkat sengketa;
- e. Pendirian Para Pihak;
- f. Keterangan bahwa Arbiter Tunggal/ Majelis Arbitrase telah mengupayakan perdamaian di antara Para Pihak;
- g. Pertimbangan dan kesimpulan Arbiter Tunggal/ Majelis Arbitrase mengenai keseluruhan sengketa;
- h. Pendapat setiap Arbiter dalam hal terdapat perbedaan pendapat di Majelis Arbitrase;
- i. Amar putusan, termasuk di dalamnya memuat jangka waktu Putusan Arbitrase harus dilaksanakan dan kewajiban atas biaya-biaya Arbitrase;
- j. Tempat dan tanggal putusan;
- k. Tanda tangan Arbiter Tunggal/ Majelis Arbitrase, dan keterangan jika ada Arbiter yang tidak membubuhkan tandatangannya.

Mengenai ketentuan-ketentuan tersebut baik yang diatur secara umum dalam UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS maupun yang secara khusus mengatur mengenai penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melalui pemberlakuan Peraturan OJK dan peraturan teknis pelaksana lainnya, maka tidak akan menjadi masalah apabila perjanjian arbitrase dilakukan dalam bentuk lain yaitu melalui telekomunikasi ataupun e-mail dan pada dasarnya arbitrase online tidak dilarang untuk dilakukan dalam hal menyelesaikan sengketa antara konsumen dan PUJK di sektor jasa keuangan dengan catatan hal tersebut tidak bertentangan dengan dengan peraturan perundang-undang yang berlaku

KESIMPULAN

Bahwa mekanisme online dispute resolution melalui arbitrase dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan dimungkinkan untuk dilaksanakan. Dikarenakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku membuka ruang gerak terkait implementasinya. Dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa beberapa pasalnya

telah menyatakan mengenai kemungkinan atau opsi dilaksanakan online dispute resolution melalui arbitrase, sejalan dengan pengaturan di sektor jasa keuangan mengenai opsi tersebut. Pilihan untuk menyelesaikan sengketa melalui ODR juga harus jelas diatur dalam perjanjian arbitrase, baik yang dibuat sebelum terjadinya sengketa maupun setelah terjadinya sengketa. Namun pengaturan yang diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan mengenai mekanisme online dispute resolution dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan tersebut belum sepenuhnya dinyatakan secara eksplisit, sehingga masih diperlukan penafsiran atas pemberlakuannya. Khususnya dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang walaupun berlaku sebagai *lex generalis* namun akan tetap menjadi acuan bagi pemberlakuan peraturan perundang-undangan di bawahnya, sebagai contoh dalam pemberlakuan Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Peraturan LAPS SJK yang mengatur mengenai mekanisme arbitrase di LPAS SJK sebagai *lex specialist* dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Oleh karena itu penulis berpendapat, bahwa untuk menjamin kepastian hukum yang lebih optimal perlu dilakukan pembaharuan terhadap Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dengan mempertimbangkan perkembangan dunia usaha dan bisnis selain perkembangan atas potensi sengketa yang mungkin timbul dari kegiatan usaha dan juga bisnis selain dari perkembangan pemanfaatan teknologi.

BIBLIOGRAFI

- Anisa, Y., & Syahrin, M. A. (2023). Pelaksanaan Peraturan Ojk Ri No. 6/Pojk. 07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Online Di Kota Pekanbaru. *Journal of Sharia and Law*, 2(1), 312–334.
- Ansa, C. B. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Debitur Pinjaman Online Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. *Lex Administratum*, 12(1).
- Basarah, M. (2011). *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Husein, Y. (2022). Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 209–221.
- Keuangan, D. P. K. O. J. (2017). *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*. Departemen Perlindungan Konsumen, Cetakan Ke-1, Jakarta.
- Kharisma, D. B. (2021). Tantangan Laps Sektor Jasa Keuangan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Financial Technology. *Perspektif: Kajian Masalah Hukum Dan Pembangunan*, 26(3), 216–220.
- Masruchiyah, N. (2018). Penyelesaian Sengketa Kontrak Kerja Konstruksi Melalui Arbitrase & APS. *LPJK, Penerbit Rajawali Pers, Depok, Cet. Ke-1*.
- Muhammad, R., Suryadi, S., & Pery, R. S. (2021). *Arbitrase Online Dalam Interpretasi Hukum Pada Pasal 4 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Najla, A., Faisal, F., & Fatahillah, F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Berbasis Online Oleh Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Berdasarkan Pojk Nomor 6/Pojk. 07/2022. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(8), 25–37.
- Nomor, U. (30 C.E.). *Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta.

Mekanisme Online Dispute Resolution Melalui Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

- Nur, M. A. (2023). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (LAPS SJK). *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 11(01), 97.
- Perbawa, K. S. L. P. (2022). Pelaksanaan Proses Arbitrase Online di Indonesia. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 11(4), 871–881.
- Rahman, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21–42.
- Ramadhanty, P., & Malau, R. M. U. (2020). Pengaruh Social Media Marketing Content Instagram@ kedaikopikulo Terhadap Sikap Konsumen. *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 1–15.
- Rambe, T. A. F., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. (2022). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 109–116.
- Rosdiana, A. C. (2021). Peran Notaris Dan Keabsahan Akta Rups Yang Dilaksanakan Secara Elektronik (Dilihat Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/Pojk. 04/2020 Dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notari. *Indonesian Notary*, 3(2), 15.
- Sembiring, J. J., & Sh, M. (2011). *Cara menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan*. Visimedia.
- SOLIKHAH, S. (2009). *Prospek Arbitrase Online Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Ditinjau Dari Hukum Bisnis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Sulistianingsih, D. (2023). Penggunaan Online Dispute Resolution (Odr) Pada Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Di Indonesia. *Hukum Dan Politik Dalam Berbagai Perspektif*, 1, 46–68.
- Sutiyoso, B. (2008). Penyelesaian sengketa bisnis melalui online dispute resolution dan pemberlakuannya di Indonesia. *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 20(2), 229–250.
- Usman, R. (2002). *Hukum Arbitrase Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Widjaja, G., & Muljadi, K. (2003). *Jual beli. (No Title)*.
- Yuliani, A. A. (2021). Analisis Keabsahan Online Dispute Resolution Arbitrase dalam Pelaksanaannya di Indonesia. *Simbur Cahaya*, 28(2), 323–336.

Copyright holder:

Dwi Indriyane (2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

