

Penyelesaian Sengketa pada *Securities Crowdfunding: Internal Dispute Resolution*

Pemberlakuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57/POJK.04/2020 tentang Penawaran Efek melalui Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi (“**POJK 57/2020**”) membuat *securities crowdfunding* (“**SCF**”) resmi menjadi salah satu cara bagi pelaku UMKM untuk mendapatkan pendanaan. Penawaran efek melalui layanan dana berbasis teknologi informasi didefinisikan oleh POJK 57/2020 sebagai penyelenggaraan layanan penawaran efek yang dilakukan oleh penerbit untuk menjual efek secara langsung kepada pemodal melalui jaringan sistem elektronik yang bersifat terbuka.¹ Berdasarkan definisi tersebut, terdapat dua pihak yang terlibat dalam SCF, yaitu penerbit dan pemodal. Penerbit adalah badan usaha Indonesia yang berbadan hukum maupun badan usaha lainnya yang menerbitkan efek melalui layanan urun dana, sedangkan pemodal adalah pihak yang membeli efek penerbit melalui layanan urun dana.² Untuk dapat melakukan penawaran dan pembelian efek melalui layanan urun dana, dibutuhkan adanya penyelenggara sebagai pihak yang menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan layanan urun dana.³ Dengan demikian, SCF melibatkan tiga pihak, yaitu penerbit, pemodal, dan penyelenggara. Akan tetapi, meskipun SCF memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan keuntungan bagi penerbit maupun pemodal, tetapi dalam pelaksanaannya terdapat berbagai risiko. Apabila risiko-risiko tersebut tidak ditangani, maka akan timbul suatu konflik atau sengketa, baik antara penerbit dan pemodal, penerbit dan penyelenggara, maupun pemodal dengan penyelenggara. Salah satu aturan yang dapat digunakan apabila terdapat sengketa adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (“**POJK 1/2013**”) dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07.2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“**SEOJK 2/2014**”).

Sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara dua pihak atau lebih. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Sengketa Sektor

¹ Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penawaran Efek melalui Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi*, POJK No. 57/POJK.04/2020, Ps. 1 angka 1.

² *Ibid.*, Ps. 1 angka 7 dan 8.

³ *Ibid.*, Ps. 1 angka 5.

Jasa Keuangan (“**POJK 61/2020**”) mendefinisikan sengketa sebagai perselisihan antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“**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.⁴ Penyelesaian sengketa SCF berdasarkan POJK 57/2020 dapat dilakukan melalui tiga cara, salah satunya adalah *internal dispute resolution* (“**IDR**”), yaitu penyelesaian pengaduan dari pemodal melalui mekanisme internal penyelenggara. Hal ini juga diatur dalam Pasal 32 ayat (1) POJK 1/2013 dan Pasal 16 ayat (1) huruf m POJK 57/2020 yang mewajibkan penyelenggara untuk memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Dengan kata lain, penyelenggara harus memiliki mekanisme penyelesaian sengketa secara internal sebagai upaya pertama dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pemodal dengan penerbit maupun pemodal dengan penyelenggara. Mekanisme IDR selanjutnya harus disampaikan secara jelas oleh penyelenggara kepada pemodal.

Penyelesaian sengketa dengan mekanisme IDR pada dasarnya dilakukan dengan cara musyawarah untuk mufakat atau negosiasi langsung antara pemodal dan penyelenggara.⁵ Penyelesaian dengan sengketa dengan mekanisme IDR ini diawali dengan adanya pengaduan dari pemodal kepada penyelenggara. Layanan pengaduan ini dapat dilakukan melalui fitur *chat* yang ada pada platform penyelenggara, surat elektronik, maupun telepon. Layanan pengaduan terdiri atas tiga tahapan, yaitu tahap penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan, dan tahap penyelesaian pengaduan. Berdasarkan Buku Panduan Penyelenggara *Securities*



Sumber: landx.id

⁴ Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*, POJK No. 61/POJK.07/2020, Ps. 1 angka 6.

⁵ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, “Jenis Kegiatan,” [https://lapssjk.id/jenis-kegiatan/#:~:text=sengketa%20tersebut%20telah%20terlebih%20dahulu,instansi%20\(yang%20berwenang\)%20lainnya](https://lapssjk.id/jenis-kegiatan/#:~:text=sengketa%20tersebut%20telah%20terlebih%20dahulu,instansi%20(yang%20berwenang)%20lainnya), diakses 7 Desember 2022.

Crowdfunding yang dibuat oleh ALUDI, tahapan-tahapan tersebut dilakukan dengan cara:⁶

1. Penerimaan Pengaduan

- a. Penyelenggara menerima dan mencatat pengaduan yang diajukan pengguna, baik lisan maupun tertulis.
- b. Penyelenggara memberi penjelasan kepada pengguna terkait prosedur singkat layanan pengaduan pada saat pengguna mengajukan pengaduan.
- c. Pengguna melengkapi dokumen yang ditetapkan, meliputi:
 - 1) identitas pengguna;
 - 2) surat kuasa khusus (apabila diwakilkan);
 - 3) jenis dan tanggal transaksi keuangan;
 - 4) permasalahan yang diadukan; dan
 - 5) bukti pendukung yang diwajibkan oleh ALUDI berupa:
 - a) kepemilikan efek;
 - b) bukti aduan; dan
 - c) dokumen pendukung lainnya.
- d. Apabila dokumen pengguna telah lengkap, selanjutnya penyelenggara memberikan konfirmasi berupa:
 - 1) nomor registrasi pengaduan;
 - 2) tanggal penerimaan pengaduan; dan
 - 3) nomor telepon unit layanan pengaduan penyelenggara yang dapat dihubungi oleh pengguna dan/atau perwakilan pengguna.
- e. Penyelenggara menjelaskan media apa yang akan digunakan untuk menerima aduan.

2. Penanganan Pengaduan

- a. Penyelenggara melakukan tindak lanjut atas pengaduan oleh pengguna yang telah diterima, berupa:
 - 1) pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, objektif; dan

⁶ Asosiasi Layanan Urun Dana Indonesia, *Buku Panduan Penyelenggara Securities Crowdfunding Edisi 1* (Jakarta: Asosiasi Layanan Urun Dana Indonesia, s.a.), hlm. 66-68.

- 2) verifikasi dan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan. Apabila diperlukan, penyelenggara dapat melakukan investigasi untuk memastikan kebenaran pengaduan.
- b. Penyelenggara melakukan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam batas waktu 20 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.
- c. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam 20 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap, penyelenggara dapat memperpanjang waktu penyelesaian selama 20 hari kerja dengan kondisi sesuai Pasal 35 ayat (3) POJK 1/2013.⁷ Perpanjangan waktu 20 hari kerja harus diinformasikan kepada pengguna.
- d. Penyelenggara dapat menolak pengaduan jika:
 - 1) pengguna dan/atau perwakilan pengguna tidak melengkapi persyaratan dokumen dalam jangka waktu yang telah ditetapkan;
 - 2) pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh penyelenggara sesuai SOP;
 - 3) pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana ditentukan dalam perjanjian dan/atau transaksi keuangan;
 - 4) pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh penyelenggara bersangkutan; dan/atau
 - 5) kurang atau tidak adanya bukti.

3. Penyelesaian Pengaduan

Penyelenggara menyampaikan tanggapan pengaduan kepada pengguna yang diberikan berupa:

- a. penjelasan permasalahan, dalam hal penyelenggara tidak menemukan kesalahan yang dapat menyebabkan timbulnya kerugian dan/atau potensi kerugian pengguna;

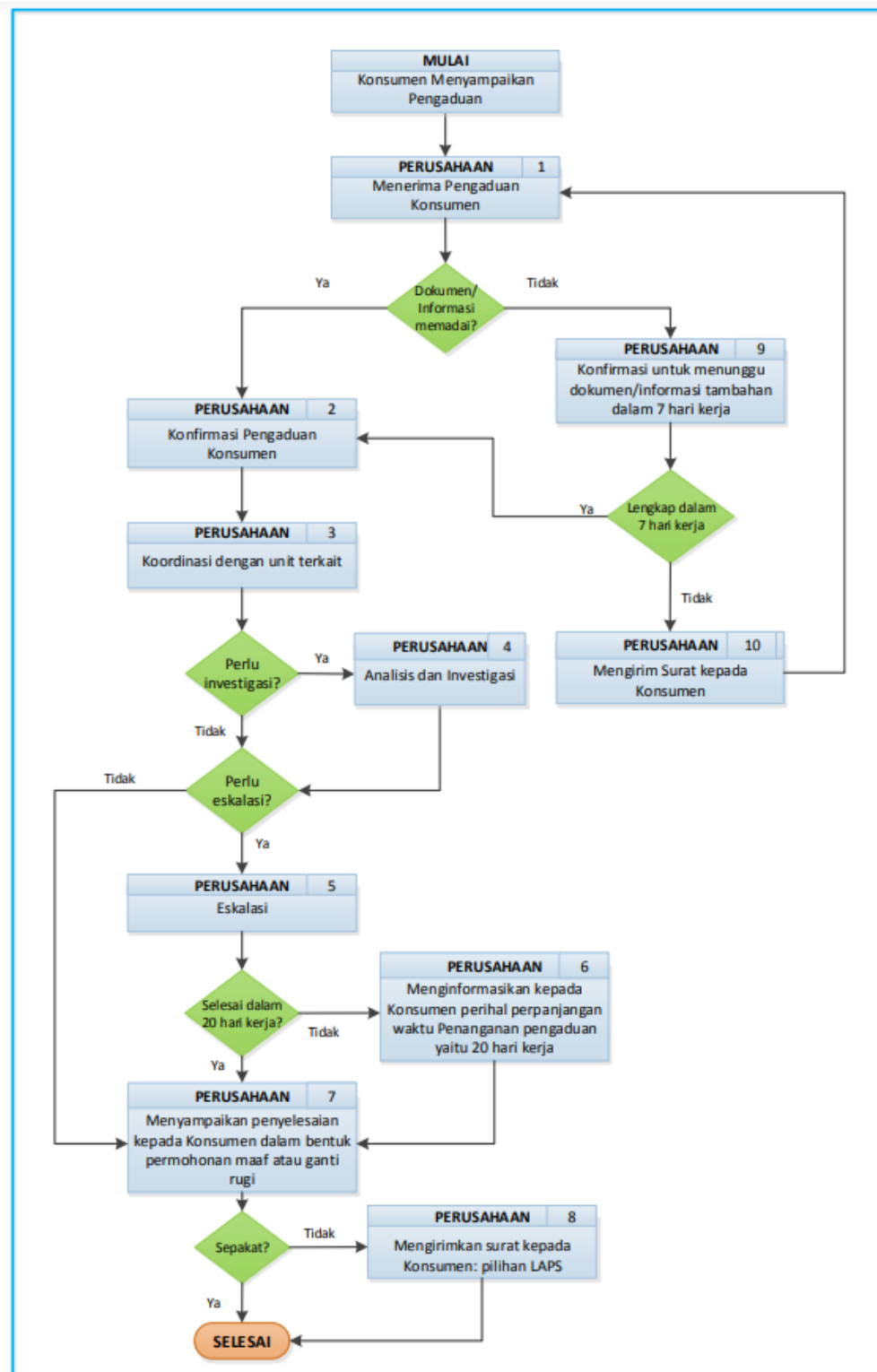
⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Standar Internal Dispute Resolution Sektor Jasa Keuangan*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2016), hlm. 15.

- b. pernyataan maaf (*redress*), dalam hal:⁸
- 1) pengguna meminta penyelenggara untuk menyampaikan permintaan maaf;
 - 2) terdapat bukti dari hasil evaluasi internal bahwa ada kelalaian yang dilakukan oleh penyelenggara;
 - 3) tidak terdapat keterlibatan dan kelalaian pengguna dalam pengaduan;
 - 4) terdapat itikad baik pengguna untuk menyelesaikan pengaduan;
 - 5) terdapat kesepakatan tertulis antara konsumen dan penyelenggara terkait penyelesaian pengaduan.
- c. penawaran untuk dilakukannya penyelesaian, dalam hal penyelenggara menemukan kesalahan yang menyebabkan kerugian dan/atau potensi kerugian pengguna. Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam bentuk ganti rugi dengan syarat sebagai berikut:⁹
- 1) pengaduan mengandung tuntutan ganti rugi terkait aspek finansial dan terdapat kerugian material;
 - 2) terdapat ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan/atau layanan dengan produk dan/atau layanan yang diterima;
 - 3) pengguna telah memenuhi kewajibannya;
 - 4) ganti rugi yang diberikan hanya yang berdampak langsung pada pengguna dan paling banyak sebesar nilai transaksi kerugian yang dialami pengguna.

Apabila pengguna menolak hasil penyelesaian pengaduan dengan mekanisme IDR, maka pengguna dapat melakukan penyelesaian pengaduan dengan mekanisme *external dispute resolution* atau mekanisme litigasi (pengadilan).

⁸ *Ibid.*, hlm. 18.

⁹ *Ibid.*, hlm. 18-19.



Bagan Alur *Internal Dispute Resolution*

(Sumber: Standar *Internal Dispute Resolution* Sektor Jasa Keuangan)



ASOSIASI LAYANAN URUN DANA INDONESIA (ALUDI)
PERKUMPULAN SECURITIES CROWDFUNDING INDONESIA
Kantorkuu Coworking & Office Space, Citywalk Sudirman lantai 2,
Jl.KH.Mas Mansyur no.121 RT 10/RW 11, Kel.Karet Tengsin Kec. Tanah
Abang, Jakarta Pusat 10220.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Asosiasi Layanan Urun Dana Indonesia. *Buku Panduan Penyelenggara Securities Crowdfunding Edisi 1*. Jakarta: Asosiasi Layanan Urun Dana Indonesia, s.a.

Otoritas Jasa Keuangan. *Standar Internal Dispute Resolution Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2016.

Peraturan Perundang-undangan

Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*, POJK No. 61/POJK.07/2020.

Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penawaran Efek melalui Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi*, POJK No. 57/POJK.04/2020.

Internet

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. "Jenis Kegiatan." [https://lapssjk.id/jenis-kegiatan/#:~:text=sengketa%20tersebut%20telah%20terlebih%20dahulu,instansi%20\(yang%20berwenang\)%20lainnya](https://lapssjk.id/jenis-kegiatan/#:~:text=sengketa%20tersebut%20telah%20terlebih%20dahulu,instansi%20(yang%20berwenang)%20lainnya). Diakses 7 Desember 2022.