

PROSES PENYELESAIAN SENGKETA DALAM GADAI SAHAM MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (LAPS) SEKTOR JASA KEUANGAN

Dinda Nisa' El Salwa
E-mail: (dindanisaels@gmail.com)
Staff Bank Tabungan Negara Surabaya

Pranoto
E-mail: (maspran7@gmail.com)
Penulis Korespondensi
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Article Information

Keywords: *Dispute Settlement; Contract; Breach of Contract.*

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa; Perjanjian; Wanprestasi

Abstract

This article aims to find out the process of settling share pawn disputes through the Institution of Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution (LAPS). The research method used in this article is normative juridical research, with a statue approach. The sources of law materials used in this article are primary and secondary legal materials. The result of this article, show that the pawn dispute settlement process can be carried out in 2 (two) attempts, through the court or outside the court. The Financial Services Authority (OJK) established an Institution of Alternative Dispute Resolution (LAPS) for the Financial Services Sector which integrates with several dispute resolution institutions. Alternative dispute resolution on share pledges outside the court can be done through mediation, arbitration, or adjudication through the Institution of Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS) in Financial Services Sector.

Abstrak:

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa gadai saham melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan. Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian yuridis normatif, dengan pendekatan undang-undang (*statue approach*). Sumber bahan hukum yang digunakan dalam artikel ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hasil penelitian artikel ini diketahui bahwa proses penyelesaian sengketa gadai dapat dilakukan dengan 2 (dua) upaya yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan yang berintegrasi dengan beberapa badan penyelesaian sengketa. Alternatif penyelesaian sengketa pada gadai saham diluar pengadilan dapat dilakukan melalui upaya mediasi, arbitrase, maupun ajudikasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan.

A. Pendahuluan

Peningkatan kebutuhan harian masyarakat terkadang berbanding terbalik dengan jumlah pemasukan yang diterima masyarakat. Salah satu contoh adalah naiknya harga barang pokok yang menjadi faktor lain dalam mendorong masyarakat mencari sumber pembiayaan lain guna memenuhi kebutuhannya.

Kredit melalui bank atau lembaga pembiayaan lain menjadi pilihan bagi masyarakat maupun pengusaha yang membutuhkan dana tambahan dengan menjaminkan barang mereka. Jaminan berfungsi sebagai sarana perlindungan bagi para kreditur agar mendapat kepastian akan pelunasan utang dari debitur atau penjamin debitur (Niken Prasetyawati, Tony Hanoraga, 2015:121). Pemberian kredit dengan barang jaminan dilakukan dengan melakukan mekanisme penafsiran nilai barang oleh kreditur yang dibentuk oleh appraisal formil (penafsir resmi) yang didasarkan dengan aturan penilaian standar. Setelah barang jaminan ditaksir maka dilakukan pengikatan jaminan (Tarsisius Murjawi, 2016:235).

Salah satu lembaga pembiayaan yang sering dipilih masyarakat adalah gadai. Gadai sendiri sudah cukup familiar di telinga masyarakat karena proses pencairan dananya yang tergolong mudah dilakukan. Gadai dapat dilakukan dengan cara membawa barang bergerak atau piutang lainnya kepada si pemberi pinjaman. Hal tersebut dilakukan sebagai penetapan hak benda-benda bergerak maupun piutang lainnya. Penetapan hak ini sekaligus membedakan antara lembaga gadai dengan lembaga hipotek, hak tanggungan maupun fidusia. (Munir Fuady, 2013).

Sama seperti sumber dana kredit lainnya yang didapat dari bank-bank maupun lembaga pembiayaan lainnya. Gadai juga memiliki benda yang dijaminkan sebagai objek gadai. Benda atau barang yang menjadi objek gadai pada dasarnya harus merupakan benda bergerak (*moveables*).

Seiring perkembangan zaman turut memengaruhi terhadap adanya perkembangan aspek lain termasuk industri keuangan. Salah satu contoh adanya inovasi dalam industri keuangan adalah adanya praktik gadai saham. Gadai saham sendiri merupakan suatu bentuk dari jaminan kredit yang diberikan debitur kepada kreditur dengan saham sebagai barang jaminannya.

Gadai efek merupakan layanan pemberian pinjaman dengan jaminan berbentuk saham dan/ atau obligasi tanpa warkat (*scriptless*) yang tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (<https://pegadaian.co.id/produk/gadai-efek>, diakses pada tanggal 16 April 2021 pukul 13.56 WIB). Menurut Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perseroan Terbatas (UUPT), mengatur bahwa saham dikategorikan sebagai benda bergerak, sehingga pada prinsipnya saham memenuhi syarat atau dapat dijadikan sebagai jaminan utang.

Pasal 60 ayat (2) dan Pasal 60 ayat (3) menyebutkan bahwa saham dapat dijadikan agunan dengan gadai maupun fidusia sepanjang tidak bertentangan dengan Anggaran Dasar suatu perseroan (Suharnoko, 2013 : 55). Hal ini menjelaskan bahwa pemegang saham dapat menjadikan saham miliknya sebagai agunan dengan gadai maupun fidusia sepanjang Anggaran Dasar Perusahaan tidak mengatur larangan saham tersebut dijadikan jaminan gadai maupun fidusia. Akan tetapi, dalam undang-undang belum mengatur secara jelas hak dan kewajiban para pihak serta tata cara atau mekanisme eksekusinya dapat menimbulkan sengketa atau ketidakpastian hukum bagi

mereka terkait dengan penggunaan tersebut di kemudian hari (Muhammad Karim dan M. Adli Abdullah. 2019 : 186).

Proses pengajuan kredit biasanya dilakukan dengan menggunakan perjanjian antara debitur dan kreditur. Perjanjian merupakan sebuah peristiwa dua pihak atau lebih berjanji untuk melakukan sesuatu yang berakibat dengan timbulnya perikatan (Subekti. 2002:1). Adanya surat perjanjian bertujuan untuk memperjelas hak dan kewajiban para pihak yang terikat. Pada gadai kesepakatan berupa hak dan kewajiban serta ketentuan lain tertuang dalam surat bukti gadai. Akan tetapi, terkhusus gadai dengan jaminan berupa efek/saham terdapat surat perjanjian dan surat kuasa yang mengikat para pihak.

Perjanjian kredit merupakan salah satu aspek penting dalam proses pemberian pinjaman. Perjanjian kredit adalah perjanjian pokok yang mengatur hak dan kewajiban antara kreditur dan debitur. Perjanjian kredit bertujuan untuk membuat para pihak yang terikat perjanjian memenuhi kewajibannya dengan baik (Fitri Ayu Ranti dan Hudi Asrori S, 2019:138).

Meskipun telah ada surat perjanjian yang mengikat para pihak. Namun, hal tersebut tidak menutup kemungkinan salah satu pihak ingkar terhadap surat perjanjian atau wanprestasi. Wanprestasi berarti tidak memenuhi atau lalai menjalankan kewajibannya yang telah ditentukan dalam perjanjian oleh para pihak (Harumi Chandrasesmi dan Pranoto. 2017:57).

Berdasarkan pemaparan diatas artikel ini mengkaji mengenai Proses Penyelesaian Sengketa dalam Gadai Saham melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian yuridis normatif dimana hukum dikonsepsikan sebagai norma, kaidah, atau asas yang dijadikan sebagai panutan manusia dalam berperilaku (Amiruddin dan Zainal asikin, 2012 : 118). Artikel ini menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) yaitu menganalisis regulasi yang berkaitan dengan isu. Sedangkan, pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan yaitu dengan melakukan analisis terhadap literatur, peraturan perundang-undangan, dan perjanjian/kontrak yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan terkhusus melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menurut Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut dengan KUHPer, menyatakan bahwa perikatan merupakan suatu hal yang timbul dari adanya persetujuan atau perjanjian. Perikatan sendiri bertujuan agar para pihak dapat memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu.

Namun, apabila pihak yang terikat perjanjian tidak melakukan kewajibannya maka disebut wanprestasi. Seseorang dapat dikatakan wanprestasi apabila tidak melakukan apa yang diperjanjikannya (ingkar), melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan,

terlambat dalam melakukan apa yang diperjanjikan, dan melakukan sesuatu yang tidak diatur dalam kesepakatan Adanya wanprestasi dapat berakibat (Salim, 2003:99) :

1. Kreditur dapat menuntut debitur untuk tetap melaksanakan kewajibannya apabila terlambat memenuhi prestasi karena perikatan yang terjadi tetap berlaku meskipun terjadi wanprestasi.
2. Sesuai dengan Pasal 1243 KUHPer yang menyatakan, bahwa debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur.
3. Beban risiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak debitur.
4. Pada perjanjian timbal balik yang menimbulkan perikatan. Maka berdasarkan Pasal 1266 KUHPer, kreditur dapat membatalkannya apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan merupakan bentuk penyelesaian sengketa secara hukum yang seharusnya bersifat netral atau tidak memihak salah satu pihak. Namun, pada kenyataannya penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak selalu memberikan keadilan. Selain itu, penyelesaian sengketa melalui pengadilan membutuhkan biaya, waktu, dan lain sebagainya yang lebih banyak (Sholahuddin Harahap, 2011 : 125).

Prosedur penyelesaian sengketa dan klausula penting yang berkaitan dengan kesepakatan diatur dalam surat perjanjian. Umumnya dalam gadai kesepakatan para pihak harus termuat dalam surat bukti gadai (Trisadini Prasastinah Usanti, 2019). Akan tetapi, berbeda dengan gadai efek, kesepakatan yang terjadi ketika pengajuan kredit termuat dalam surat perjanjian gadai efek. Pada gadai efek, nasabah memberikan kuasa kepada perusahaan pergadaian untuk menjualkan efek yang dijadikan sebagai agunan sesuai dengan Pasal 24 Ayat (3) huruf b Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian.

Kreditur sebagai pihak yang memberikan pinjaman kepada debitur memiliki hak preferensi untuk melakukan penjualan terhadap barang jaminan apabila debitur melakukan wanprestasi. Akan tetapi, sebelum melakukan penjualan atau lelang terhadap barang jaminan, kreditur wajib untuk memberitahukan kepada debitur. Penyelesaian sengketa gadai dengan agunan saham dapat dilakukan dengan 2 (dua) upaya yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan.

Secara teori, prosedur eksekusi gadai saham dijelaskan melalui *Restatement* Mahkamah Agung: Penjelasan Hukum tentang Eksekusi Gadai Saham, eksekusi gadai saham dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dan Peraturan lainnya yang sesuai.

Pertama, dengan melalui perantara pengadilan. Proses eksekusi melalui perantara pengadilan dilakukan dengan melihat terlebih dahulu apakah terdapat unsur sengketa atau tidak dalam prosesnya. Ada atau tidaknya unsur sengketa menentukan proses eksekusi dengan cara mengajukan gugatan atau permohonan melalui pengadilan.

Proses gugatan dilakukan apabila terdapat unsur sengketa dalam prosesnya, maka masalah yang ada harus diselesaikan dan diputus oleh pengadilan. Pasal 1156 KUHPer menyatakan bahwa apabila seorang debitur cidera janji maka kreditur berhak untuk menuntut di hadapan pengadilan.

Prosedur pengadilan yang di tempuh harus dilakukan dengan cara mengajukan gugatan. Hal ini dikarenakan dalam proses persidangan terdapat kepentingan debitur dan kreditur, dimana debitur memiliki hak untuk di dengar oleh hakim dalam persidangan (Suharnoko dan Kartini Mulyjadi. 2010:12).

Kedua, dengan melakukan eksekusi secara langsung (*Parate Executie*). apabila debitur tidak melaksanakan kewajibannya membayar utang maka pihak kreditur dapat melakukan eksekusi langsung (*parate executie*) atas kewenangannya sendiri tanpa bantuan perantara pengadilan. Eksekusi barang jaminan gadai dengan cara eksekusi langsung (*parate executie*) dilakukan dengan cara melelang barang jaminan dengan perantara kantor lelang termasuk apabila jaminan tersebut berupa saham/efek maka akan di jual/lelang melalui bursa.

Selain melalui pengadilan, terdapat alternatif lain dalam menyelesaikan sengketa. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur bahwa sengketa dapat diselesaikan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya diluar pengadilan. Pengertian alternatif penyelesaian sengketa menurut Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan sebuah lembaga yang menangani penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Sedangkan pengertian arbitrase adalah sebuah cara dalam penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum berdasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak sebelum atau sesudah terjadinya sengketa.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di luar pengadilan pada sektor jasa keuangan. Terdapat beberapa badan penyelesaian sengketa di luar pengadilan terintegrasi dalam LAPS sesuai POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Badan-badan diantaranya adalah Badan Mediasi, Pembiayaan, Pegadaian, dan Ventura Indonesia (BMPPVI), Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSI), Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI).

Pada surat perjanjian gadai efek yang dikeluarkan oleh PT Pegadaian (Persero) diatur apabila dikemudian hari terdapat sengketa antara debitur dan kreditur yang menjaminkan saham, maka proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara. Debitur dan kreditur akan melakukan musyawarah untuk mencapai mufakat dalam menyelesaikan sengketa. Namun, apabila musyawarah tidak mencapai kata mufakat maka akan berlanjut dengan proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Terdapat 3 (tiga) layanan yang disediakan oleh LAPS diantaranya ialah mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Mediasi diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung RI No. 01 tahun 2008 tentang tata cara mediasi. Mediasi sendiri merupakan salah satu prosedur penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang membutuhkan mediator atau penengah yang bertugas mendampingi para pihak yang berselisih agar menemukan solusi yang menguntungkan kedua-belah pihak (*win-win solution*).

Sedangkan, ajudikasi dan arbitrase merupakan layanan lain yang ada di LAPS yaitu prosedur penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan menggunakan ajudikator atau arbitrator sebagai penengah. Ajudikator dan arbitrator sendiri merupakan seseorang yang memiliki tugas untuk memeriksa gugatan, jawaban, saksi serta bukti-bukti yang diberikan para pihak. Ajudikator dan arbitrator menetapkan putusan berdasarkan pertimbangan dari ketentuan dan norma hukum yang berlaku.

Mediasi berbeda dengan arbitrase. Pada proses arbitrase, seorang arbitrator bertindak seperti hakim diluar pengadilan yang dapat memberikan putusan. Sedangkan, pada mediasi, seorang mediator hanya memfasilitasi dan menjadi penengah terjadinya mediasi tetapi tidak berpartisipasi aktif serta hanya memberikan saran dalam diskusi (Majid Ali dan Li Lu Geng, 2019:422-423).

Alur penyelesaian sengketa gadai dengan jaminan saham melalui LAPS dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Pihak yang bersengketa mengajukan permohonan penyelesaian sengketa sesuai dengan layanan yang akan digunakan;
2. Lembaga Alternatif, Penyelesaian Sengketa (LAPS) melakukan verifikasi dokumen yang diajukan pemohon;
3. Lembaga Alternatif, Penyelesaian Sengketa (LAPS) melakukan konfirmasi penerimaan permohonan penyelesaian sengketa;
4. LAPS melakukan penunjukan pihak ketiga (mediator, ajudikator, atau arbitrator) yang akan bertugas menjadi penengah dalam menyelesaikan sengketa;
5. Pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui prosedur mediasi atau ajudikasi atau arbitrase;
6. LAPS melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan hasil kesepakatan/putusan.

D. Simpulan

Prosedur penyelesaian sengketa terhadap gadai dengan jaminan saham pada dasarnya hampir sama dengan eksekusi gadai pada umumnya. Terdapat 2 (dua) upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang timbul yaitu melalui pengantara pengadilan dan di luar pengadilan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan mewadahi badan-badan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya. Tujuannya adalah agar proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara terintegrasi melalui Lembaga Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan. Salah satu badan yang terintegrasi dalam LAPS adalah Badan Mediasi, Pembiayaan, Pegadaian, dan Ventura Indonesia (BMPPVI) yang menangani penyelesaian sengketa dalam lembaga pembiayaan, pergadaian, dan ventura di Indonesia. Lembaga ini juga yang akan menangani proses penyelesaian sengketa gadai saham di luar pengadilan melalui upaya mediasi, ajudikasi ataupun arbitrase.

E. Saran

Perusahaan pergadaian perlu melakukan pembaharuan yang menegaskan bahwa klausula penyelesaian sengketa ada pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) bukan lagi Badan Mediasi, Pembiayaan, Pegadaian, dan Ventura Indonesia (BMPPVI) meskipun badan tersebut terintegrasi dalam LAPS.

F. Daftar Pustaka

Buku

- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Munir Fuady. 2013. *Hukum Jaminan Utang*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Salim H. Sidik. 2003. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta:Sinar Grafika
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : PT Intermasa
- Suharnoko dan Kartini Muljadi. 2010. *Penjelasan Hukum tentang Eksekusi Gadai Saham*. Jakarta: Nasional Legal Reform Program

Jurnal

- Fitri Ayu Ranti dan Hudi Asrori S. 2019. "Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit di Bank BRI KCP Jombang Kota". *Jurnal Privat Law*. Volume 7 Nomor 1. Januari-Juni 2019. Surakarta : Bagian Perdata Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Harumi Chandraesmi dan Pranoto. 2017. "Kajian Mengenai Gugatan Melawan Hukum Terhadap Sengketa Wanprestasi". *Privat Law*. Volume V Nomor 1. Januari-Juni 2017. Surakarta : Bagian Perdata Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Majid Ali dan Li Lu Geng. 2019. "Alternative Dispute Resolution (ADR) In Pakistan: The Role of Lawyers in Mediation Procedure". *International Journal of Research*. Volume 06 Issue 04. April 2019. China : Anhui University.
- Muhammad Karim dan M. Adli Abdullah. 2019. "Tinjauan Yuridis Saham Sebagai Objek Jaminan Kebendaan *Juridical Review of Shares as Object of Material Guarantee*". *JIM Bidang Hukum Keperdataan*. Volume 3 Nomor 1. Februari 2019. Aceh : Bagian Perdata Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.
- Niken Prasetyawati dan Tony Hanoraga. 2015. "Jaminan Kebendaan Dan Jaminan Perorangan Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Piutang". *Jurnal Sosial Humaniora*. Volume 8 Nomor 1. Juni 2015. Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

- Sholahuddin Harahap. 2011. "Pelaksanaan Mediasi Menurut Perma Nomor 1 Tahun 2008 Berikut Permasalahannya". *Jurnal Syiar Hukum*. Bandung : Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung (UNISBA).
- Suharnoko. 2013. "Legal Issues on Pledge Share Agreement". *Indonesian Law Review*. Volume 1. Januari – April 2020. Jakarta : Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Tarsisius Murjawi. 2016. "Paradigma Baru Jukum Jaminan : Penjaminan Hak Pengelolaan Daratan Perairan Kepulauan melalui Digitalisasi dan *e-Cash Collateral*". *Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 3 Nomor 2. Bandung:Fakultas Hukum Universitas Padjajaran.
- Trisadini Prasastinah Usanti. 2019. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Perusahaan Pergadaian. *Lex Journal : Kajian Hukum & Keadilan*. Volume 3 Nomor 1. Surabaya : Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Regulasi

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan