

# KEWENANGAN PENANGANAN SENGKETA DI LUAR PENGADILAN BAGI NASABAH PERBANKAN : PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

Putu Riskita Karina Pramesti, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

[riskitakarina280304@gmail.com](mailto:riskitakarina280304@gmail.com)

Putu Devi Yustisia Utami, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

[deviyustisia@unud.ac.id](mailto:deviyustisia@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan dibuatnya kajian ini adalah untuk meneliti perbandingan kewenangan penyelesaian sengketa perbankan berdasar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, akan dikaji ketentuan mekanisme penanganan sengketa di sektor perbankan yang pengaturannya tertera dalam POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Kajian ini menerapkan metodologi penelitian hukum normatif yang berfokus pada pendekatan peraturan perundang-undangan. Temuan ini menunjukkan hasil bahwa LAPS-SJK dan BPSK memiliki perbedaan yang signifikan dalam hal kewenangan dan ruang lingkup penyelesaian sengketa. LAPS-SJK yang tunduk pada Peraturan OJK lebih khusus menangani penyelesaian permasalahan yang melibatkan industri jasa keuangan. Sementara itu, BPSK menangani permasalahan konsumen umum yang menyangkut barang dan jasa, sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Melalui prosedur penanganan sengketa alternatif tanpa melalui pengadilan, LAPS-SJK membantu nasabah dan penyedia jasa keuangan dalam menyelesaikan sengketa, utamanya di industri perbankan. LAPS-SJK menyediakan berbagai pilihan penyelesaian sengketa sesuai dengan jenis sengketa dan kebutuhan para pihak, termasuk pendapat mengikat, arbitrase, dan mediasi.*

*Kata Kunci: LAPS-SJK, BPSK, Sengketa Perbankan*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to examine a comparison of the authority in resolving banking disputes based on the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS-SJK) and the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK). In addition, the study will analyze the provisions of the dispute resolution mechanism in the banking sector, as regulated in POJK No. 61/POJK.07/2020 on the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution. This study employs a normative legal research methodology with a focus on a legislative approach. The findings indicate that LAPS-SJK and BPSK have significant differences in terms of authority and scope of dispute resolution. LAPS-SJK, which operates under OJK regulations, specifically handles the resolution of disputes involving the financial services industry. Meanwhile, BPSK addresses general consumer issues related to goods and services, as regulated in the Consumer Protection Law. Through alternative dispute resolution procedures without court involvement, LAPS-SJK assists customers and financial service providers in resolving disputes, especially in the banking industry. LAPS-SJK offers various dispute resolution options according to the type of dispute and the needs of the parties involved, including binding opinions, arbitration, and mediation.*

*Keywords: LAPS-SJK, BPSK, Banking Disputes*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank ialah jenis lembaga keuangan yang melayani kepentingan masyarakat untuk menyimpan dananya. Selain menerima simpanan berupa tabungan, bank juga mendistribusikan dana kepada masyarakat melalui pinjaman atau kredit, dan menawarkan sejumlah layanan lain yakni selaku media dalam pengiriman uang, penyimpanan surat berharga, serta banyak layanan lainnya. Dasar hubungan antara bank dan nasabahnya dilandasi oleh asas kepercayaan (*fiduciary relation*), di mana bank memiliki kewajiban untuk mempertimbangkan kepentingan nasabahnya di samping kepentingan mereka sendiri.<sup>1</sup> Kapasitas bank untuk terus beroperasi bergantung pada kepercayaan masyarakat, maka diterapkannya prinsip kehati-hatian dalam melakukan semua aspek operasional bank dan menjaga stabilitas kesehatannya bersifat wajib demi kepentingan umum serta melindungi kepentingan para nasabahnya.<sup>2</sup> Pasal 4 huruf a UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa. Implikasi dari ketentuan ini adalah bahwa pelaku usaha, termasuk penyedia jasa seperti perbankan, berkewajiban untuk memastikan bahwa konsumen (nasabah) merasa nyaman, aman, dan terlindungi ketika memanfaatkan produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank.<sup>3</sup>

Pengertian nasabah tercantum dalam Pasal 14 Angka 1 UU No. 4 Tahun 2023 mengenai Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) yang telah mengubah Pasal 1 Angka 16 UU Perbankan, Nasabah memiliki arti selaku pihak yang memanfaatkan berbagai jasa yang disediakan oleh bank. Sebagai bentuk pelayanan kepada para nasabah, bank memberikan jasa dan mendapatkan pendapatan dari biaya yang dikenakan pada nasabahnya.<sup>4</sup> Hubungan hukum antara nasabah sebagai pemilik dana dengan bank sebagai lembaga penyimpan dana terbentuk melalui suatu perjanjian.<sup>5</sup> Sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian dipahami sebagai suatu tindakan di mana individu maupun kelompok saling mengadakan hubungan yang mengikat antara satu pihak dengan pihak lainnya. Dengan demikian, perjanjian tersebut menjadi fondasi penting dalam menjalankan aktivitas perbankan yang tidak terlepas dari berbagai risiko operasional.

Kemampuan bank untuk berperan secara efektif dalam membangun perekonomian nasional sangat dipengaruhi oleh kondisi dan kinerja bank dalam menjalankan usahanya.<sup>6</sup> Posisi dan peranan perbankan yang penting dalam mendukung kegiatan perekonomian juga menjadikan bank tidak luput dari berbagai

---

<sup>1</sup> Usanti, Trisadini and Shomad, Abdul. *Hukum Perbankan* (Jakarta, PrenadamediaGroup, 2017), 17.

<sup>2</sup> Albabana, Namira. "Pertanggungjawaban Hukum Bank Atas Kelalaian Pegawainya Terhadap Debitur Yang Terkena Bi Checking." *Jurnal Esensi Hukum* 2, no. 1 (2020): 49-63.

<sup>3</sup> Wiguna, Kadek Doni, and Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah yang Menggunakan Electronic Banking." *Jurnal Kertha Desa* 9, no. 12 (2021): 23-35.

<sup>4</sup> Astina, Ivalaina dan Hapsila, Angga. *Manajemen Perbankan* (Yogyakarta, Deepublish, 2015), 78.

<sup>5</sup> Dinatha, Gede Dicky Garla, and Ni Ketut Supasti Dharmawan. "Perlindungan Nasabah Penyimpan Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Uang Yang Disimpan Di Bank." *Jurnal Kertha Negara* 9, no. 12 (2021): 1067-1078.

<sup>6</sup> Gita, Kadek Widhi Pradnya, and Desak Putu Dewi Kasih. "Pengaturan Pengembalian Dana Tabungan Nasabah Yang Melebihi Nominal Yang dijamin Pada Bank Yang Terlikuidasi." *Jurnal Kertha Semaya* 11, no. 2 (2023): 239-252.

risiko yang berkaitan dengan operasional perbankan. Adapun risiko yang dihadapi oleh bank termasuk potensi pelanggaran seperti salah satu pihak yang tidak kooperatif dalam memenuhi kewajiban, tidak transparannya suatu laporan, adanya pemanfaatan informasi yang belum dipublikasikan untuk keuntungan pribadi (*insider trading*), serta pencucian uang. Selain adanya risiko, adapun masalah yang berkaitan dengan produk perbankan dan layanan yang diberikan, seperti masalah dengan kartu kredit, ATM, program tabungan, serta keluhan mengenai pelayanan bank yang kurang ramah, petugas yang tidak profesional, dan gangguan pada sistem online yang digunakan oleh bank. Semakin banyaknya produk serta layanan dari jasa keuangan dapat meningkatkan potensi timbulnya konflik antara nasabah dengan bank sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Terdapat dua alternatif penanganan sengketa antara nasabah selaku konsumen perbankan dengan bank, antara lain secara non-litigasi (di luar pengadilan) atau secara litigasi (pengadilan). Jalur non-litigasi ini menggunakan teknik alternatif yang penyelesaiannya menguntungkan dan mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak. Setelah disahkannya UU Nomor 30 Tahun 1999 yang mengatur mengenai Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sosialisasi terkait aturan tersebut bagi masyarakat dan praktisi hukum sangat diperlukan karena terdapat urgensi dalam menjawab tantangan globalisasi, di mana menjadi tidak terbatasnya sistem hukum, sehingga semua pihak dengan berbagai latar belakang dapat memahami dan menerima sistem tersebut dengan jelas.

Pasal 6 UU No. 30 Tahun 1999 memberikan pilihan dalam menangani sengketa secara damai tanpa melibatkan proses hukum di pengadilan yang panjang dengan cara bermediasi. Proses ini dapat ditempuh jika kedua belah pihak setuju dalam menyelesaikan sengketa dengan non-litigasi. Penanganan sengketa atau konflik ini berlaku khusus dalam ranah keperdataan dan dapat tercapai jika kedua pihak yang bersengketa bertindak sesuai itikad baik. Itikad baik inilah yang juga menjadi dasar penting dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha, termasuk dalam sektor perbankan. Perlindungan terhadap konsumen, termasuk nasabah bank, hanya diberikan kepada mereka yang memiliki itikad baik. Prinsip ini menjadi penekanan utama dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).<sup>7</sup>

Dengan adanya Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK), maka terlaksananya kerangka regulasi dan pemeriksaan yang terintegrasi yang mencakup semua operasi industri jasa keuangan. Dalam konteks ini, terintegrasi mengacu pada perilaku yang konsisten, adil, objektif, dengan komitmen terhadap kejujuran serta berperilaku sesuai kode etik dan organisasi.<sup>8</sup> Dalam menjalankan fungsi tersebut, OJK berhak menetapkan peraturan serta kebijakan terkait sektor jasa keuangan serta penanganan sengketa perbankan sebagaimana termuat dalam peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020.

Lembaga yang bertugas menangani sengketa di industri jasa keuangan tanpa harus berperkara di pengadilan disebut Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat LAPS-SJK). LAPS-SJK didirikan guna memberikan layanan penanganan sengketa secara adil, merata, berdaulat, mudah diakses, dan terpercaya bagi nasabah dan PUJK. Lembaga yang beroperasi di sektor jasa

---

<sup>7</sup> Negara, Ngakan Putu Surya, I. M. Udiana, and I. M. Pujawan. "Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Kertha Semaya* 1, no. 11 (2018): 1-15.

<sup>8</sup> Hadad, Muliaman D Hadad. *Buku Saku Otoritas Jasa Keuangan Edisi ke-2*. (Jakarta, Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 7.

keuangan serta di sektor penghimpunan, penyaluran, maupun pengelolaan dana disebut Pelaku Usaha Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat PUJK). Yang termasuk dalam kategori PUJK di industri perbankan meliputi bank umum dan bank perkreditan atau pembiayaan rakyat, berdasarkan Pasal 1 Angka 2 Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020. LAPS-SJK mempunyai tiga layanan penyelesaian sengketa atau konflik, yaitu: putusan mengikat (*binding opinion*), arbitrase, dan mediasi.<sup>9</sup>

Terdapat 6 LAPS yang saat ini terdaftar di bawah pengawasan, antara lain LAPS-SJK yang bergerak di sektor dana pensiun, perasuransian, penjaminan, gadai, pembiayaan, pasar modal maupun perbankan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) adalah fraksi dalam LAPS-SJK yang mempunyai otoritas khusus untuk menangani sengketa perbankan. LAPSPI berperan dalam memfasilitasi penyelesaian konflik dengan metode non-litigasi bagi para pihak yang berkonflik di ranah perbankan. Lembaga ini menawarkan solusi penyelesaian sengketa yang efisien dan tidak memberatkan para pihak yang terlibat. Keberadaan LAPSPI mempermudah konsumen layanan jasa perbankan dalam mengajukan pengaduan dan menyelesaikan atau menuntaskan sengketa mereka tanpa perlu menempuh jalur pengadilan.<sup>10</sup>

Dilain pihak, pemerintah melalui UU No. 8 Tahun 1999 terkait dengan Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UU No. 8 Tahun 1999) mengatur mengenai pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) oleh pemerintah guna menangani sengketa konsumen tanpa melalui pengadilan, yang kemudian menimbulkan dualisme lembaga dalam mengatur mengenai penanganan sengketa alternatif bagi konsumen perbankan, yang mungkin mampu diselesaikan melalui LAPS-SJK atau melalui BPSK. Kajian terdahulu membahas mengenai penanganan sengketa di bidang perbankan diselesaikan melalui lembaga alternatif yang menangani sengketa dalam area jasa keuangan yang kemudian menjadi referensi dari tulisan ini merupakan kajian yang dibuat oleh Angelin Rachelia di tahun 2022.<sup>11</sup> Selain itu, penelitian lain yang menjadi referensi ditulis oleh Radhyca Nanda Pratama,dkk. Dengan judul "Reevaluasi Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." Kajian tersebut membahas tentang relevansi kewenangan BPSK untuk mengevaluasi dan mengadili sengketa konsumen di bidang perbankan setelah LAPS dibentuk oleh OJK.<sup>12</sup> Berdasarkan penelitian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai "KEWENANGAN PENANGANAN SENGKETA DI LUAR PENGADILAN BAGI NASABAH PERBANKAN : PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN"

## 1.2 Rumusan Masalah

---

<sup>9</sup> Rama, Bagus Gede Ari. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum." In *International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement* 1, no. 1 (2022): 22-28.

<sup>10</sup> Admin. "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa" [ojk.go.id, \(https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembagaalternatif-penyelesaian-sengketa.aspx\)](https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembagaalternatif-penyelesaian-sengketa.aspx) (diakses pada 13 Juli 2024)

<sup>11</sup> Rachelia, Angelin. "Eksistensi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan." *Jurnal Kertha Negara* 10, no.6 (2022): 627-638.

<sup>12</sup> Pratama, Radhyca Nanda, Akbar Fitri Yanto Solehudin, and Dilla Nurfiana Astanti. "Reevaluasi Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum* 30, no. 1 (2021): 28-48.

Dengan mempertimbangkan latar belakang sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, penulis menetapkan dua rumusan masalah yang akan dianalisis dalam kajian ini, di antaranya:

1. Bagaimanakah perbandingan kewenangan penanganan sengketa di luar pengadilan bagi nasabah perbankan antara LAPS-SJK dan BPSK?
2. Bagaimana ketentuan mekanisme penanganan sengketa pada sektor perbankan yang diatur dalam POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Dalam karya ilmiah ini, penulis berupaya untuk mengetahui perbandingan kewenangan penanganan sengketa di luar pengadilan bagi nasabah perbankan antara LAPS-SJK dan BPSK serta ketentuan mekanisme penanganan sengketa pada sektor perbankan yang diatur dalam POJK No. 61/POJK.07/2020 mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

## **2. Metode Penelitian**

Jurnal ini menerapkan metodologi penelitian hukum normatif dengan pendekatan undang-undang dan konsep-konsep yang relevan. Kajian ini memanfaatkan sumber-sumber hukum primer dan sekunder, di mana peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini merupakan bahan hukum primer, kemudian literatur pendukung, seperti jurnal, buku, maupun karya ilmiah lain yang relevan dengan pokok bahasan kajian ini merupakan bahan hukum sekunder. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan menggunakan teknik studi pustaka, yakni dengan menelusuri sejumlah dokumen yang terkait dengan isu yang diteliti untuk menemukan 3 kategori bahan hukum, mencakup kategori primer, sekunder, dan tersier dengan metode analisis yang meliputi deskriptif dan argumentatif. Penulis pertama-tama menjabarkan masalah-masalah atau isu yang ada, kemudian menguraikannya menggunakan berbagai teori hukum, dan akhirnya mengaitkannya dengan peraturan hukum yang relevan. Penulis akan terlebih dahulu memaparkan perbandingan kewenangan penanganan sengketa di luar pengadilan bagi nasabah perbankan antara LAPS-SJK dan BPSK kemudian dilanjutkan dengan memaparkan ketentuan mekanisme penanganan sengketa pada sektor perbankan yang diatur dalam POJK No. 61/POJK.07/2020 mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Perbandingan Kewenangan Penanganan Sengketa di Luar Pengadilan bagi Nasabah Perbankan antara LAPS-SJK dan BPSK**

Kewenangan penanganan sengketa bagi nasabah perbankan tanpa melalui pengadilan bisa dilaksanakan dengan LAPS-SJK yang dibentuk oleh OJK. Adapun tugas dan wewenang yang dimiliki sebagaimana tercantum dalam pasal 4 POJK No. 61 Tahun 2020 tentang LAPS-SJK, yakni: memberikan penanganan serta penyelesaian terhadap sengketa konsumen, menyediakan layanan konsultasi tentang penanganan sengketa di area jasa keuangan, meneliti serta mengembangkan sarana penanganan sengketa di area jasa keuangan, menyusun regulasi terkait penyelesaian sengketa di bidang jasa keuangan, menjalin kolaborasi bersama badan perlindungan konsumen di tingkat

nasional dan internasional, serta mengembangkan kemampuan mediator dan arbiter yang tercantum di LAPS-SJK.<sup>13</sup>

Di samping itu, kewenangan penanganan sengketa tanpa melalui pengadilan bagi nasabah perbankan bisa dilakukan melalui BPSK. Sebagaimana tertera dalam Pasal 49 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, BPSK ialah lembaga yang didirikan oleh pihak berwenang di setiap wilayah tingkat II guna menangani sengketa konsumen di luar pengadilan atau secara non-litigasi. Pembentukan BPSK sebagai wadah guna menangani konflik antara konsumen dan pelaku usaha adalah perintah dari UUPK. Diharapkan kehadiran BPSK dapat memberikan jalan keluar dan perlindungan kepada konsumen yang merasa dirugikan, sehingga konsumen mendapatkan keadilan berupa pertanggungjawaban hukum dari pelaku usaha.<sup>14</sup>

Adapun wewenang dari BPSK diatur dalam Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999, yang mencakup: menangani sengketa konsumen menggunakan jalur mediasi, arbitrase, maupun konsiliasi, menyediakan layanan konsultasi mengenai perlindungan konsumen, melakukan pengawasan penyertaan klausula baku, menyerahkan laporan pelanggaran ketentuan dalam UU ini kepada penyidik umum, menerima pengaduan dari konsumen, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengadakan riset dan evaluasi terkait sengketa perlindungan konsumen, melakukan pemanggilan kepada pihak pelaku usaha yang dicurigai telah melanggar ketentuan perlindungan konsumen, memanggil dan membawa saksi, saksi ahli, serta pihak lain yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UU tersebut, mengajukan permohonan kepada penyidik agar dapat menghadirkan seluruh pihak yang terlibat maupun para pihak yang tidak mau memenuhi panggilan BPSK, menerima, meneliti, serta menilai seluruh keperluan penyidikan dan pemeriksaan seperti surat, dokumen, atau bukti lainnya, membuat keputusan dan menentukan apakah terdapat kerugian pada pihak konsumen, memberikan informasi mengenai putusan kepada pelaku usaha yang telah melanggar perlindungan konsumen, menegakkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan UU ini. Perlindungan konsumen

Atas dasar wewenang tersebut, BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada PUJK yang melakukan pelanggaran. Sebagaimana tertera pada Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999, pelanggaran yang dimaksud mencakup kerusakan, pencemaran, maupun kerugian yang terjadi akibat menggunakan layanan atau mengonsumsi produk yang diperdagangkan. Adapun ganti rugi kepada konsumen yang menjadi tanggung jawab dari PUJK meliputi: pelaksanaan *refund*, penggantian produk atau jasa dengan nilai yang sebanding, perawatan kesehatan, atau pemberian manfaat selaras dengan peraturan perundang-undangan yang relevan.

Dalam BPSK, Hasil penanganan sengketa yang dilakukan menggunakan jalur mediasi atau konsiliasi dicantumkan dalam sebuah perjanjian tertulis yang mencakup persetujuan tentang kategori dan besarnya ganti rugi antara pihak konsumen dan pihak pelaku usaha. Sementara itu, hasil penanganan sengketa melalui arbitrase dimuat dalam bentuk putusan arbitrase. Prosedur konsiliasi dan mediasi tidak diwajibkan. Prosedur

---

<sup>13</sup> Ginting, Andrew Michael. "Perbandingan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan." *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 22, no. 1 (2024): 41-51.

<sup>14</sup> Ishak, Sugandi. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)." *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 14, no. 2 (2016): 179-204.

ini dapat dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha yang terlibat suatu sengketa di bidang jasa keuangan. Meski demikian, pada praktiknya, ketiga cara penyelesaian sengketa ini diimplementasikan secara bertahap.<sup>15</sup> BPSK hanya menangani kasus-kasus dengannilai kerugian yang tidak terlalu besar dan proses pemeriksaannya dilakukan oleh seorang hakim.<sup>16</sup>

Dalam menangani kasus di area jasa keuangan, termasuk perbankan dan bukan perbankan, BPSK berusaha menyelesaikannya melalui metode konsiliasi dan mediasi. Jika kesepakatan berhasil dicapai, sebuah perjanjian damai akan dikeluarkan. BPSK berusaha menghindari penyelesaian sengketa melalui arbitrase karena dapat menyebabkan pihak-pihak membawa kasus tersebut ke pengadilan negeri untuk mengajukan keberatan hingga ke tingkat kasasi di pengadilan tinggi sehingga penanganan selanjutnya menjadikan BPSK tidak berwenang. Namun, UUPK tidak membedakan kewenangan BPSK untuk menangani sengketa di sektor jasa keuangan. UUPK hanya menegaskan bahwasanya BPSK berwenang untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, BPSK tetap mengadili sengketa di sektor jasa keuangan di seluruh Indonesia.<sup>17</sup>

POJK No. 61/POJK.07/2020 melegitimasi lahirnya LAPS-SJK. Dalam rangka mengatur secara khusus konflik atau sengketa antara PUJK dengan konsumen di industri jasa keuangan, keberadaan POJK ini dipandang sebagai salah satu bentuk *lex specialis* dari UUPK, di mana PUJK wajib memilih LAPS sebagai badan penyelesai sengketa sesuai dengan POJK. Sehingga, adapun perbedaan antara BPSK dan LAPS-SJK dalam konteks penanganan sengketa secara non-litigasi atau tanpa melalui pengadilan bagi konsumen. Menurut UUPK, BPSK adalah lembaga yang berwenang menangani sengketa konsumen pada umumnya yang terkait barang maupun jasa. Sementara menurut POJK, LAPS adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang berfungsi dalam mengatasi sengketa di area jasa keuangan. Terdapat pula perbedaan pengaturan mengenai pendirian BPSK dan LAPS-SJK. Pembentukan, tugas, kewenangan, dan aturan untuk BPSK diatur secara spesifik atau khusus pada UUPK. Sementara itu, regulasi dan kewenangan LAPS-SJK hanya tercantum dalam POJK.<sup>18</sup> Meskipun demikian, hingga kini belum ada ketentuan yang spesifik terkait kompetensi BPSK dalam proses pengadilan. Sejauh ini, BPSK berpegang pada pedoman bahwa gugatan harus diajukan oleh pihak konsumen akhir yang menderita kerugian nyata. Saat ini, BPSK masih menangani sengketa atau konflik antara konsumen dan PUJK, yang sebenarnya merupakan tanggung jawab LAPS-SJK.<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> Andryawan, Andryawan. "DUALISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN." *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni* 1, no. 2 (2017): 481-487.

<sup>16</sup> Kurniawan, Kurniawan. "Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara Common Law System." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 44, no. 2 (2016): 269-291.

<sup>17</sup> Haerani, Haerani, and Irma Istihara Zain. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Setelah Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)." *Unizar Law Review (ULR)* 4, no. 2 (2021): 146-158.

<sup>18</sup> Suwandono, Agus, and Deviana Yunitasari. "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, no. 1 (2016): 14-25.

<sup>19</sup> Ishak, Sugandi, *Op.Cit.*, hal. 188.

### 3.2 Ketentuan Mekanisme Penanganan Sengketa pada Sektor Perbankan yang Diatur dalam POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Penanganan sengketa dengan jalur LAPS-SJK merupakan salah satu metode penanganan sengketa pada ranah perbankan yang berfungsi sebagai perlindungan hukum represif. Dengan mempertimbangkan bahwa tidak ada ketentuan perlindungan nasabah dalam UU Perbankan, sehingga setelah dibentuknya OJK, tanggung jawab untuk melindungi nasabah bank dialihkan kepada OJK. Diurnya mekanisme penyelesaian sengketa ini didelegasikan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.<sup>20</sup> Terkait dengan ranah hukum, perlindungan represif merujuk pada tindakan atau mekanisme yang diambil setelah terjadinya pelanggaran atau sengketa, dengan tujuan untuk menghentikan, mengatasi, atau memberikan sanksi terhadap pelanggaran tersebut.

Para pelaku usaha dan perdagangan, khususnya perbankan, seringkali lebih memilih menggunakan cara-cara non-litigasi untuk menyelesaikan sengketa, seperti lembaga arbitrase atau dengan alternatif penanganan sengketa dibandingkan menempuh jalur pengadilan. Alasan-alasan utamanya yakni terjaganya kerahasiaan sengketa antara kedua belah pihak, Hasil putusan bersifat mengikat secara hukum (*legal and binding*) dan cenderung mewujudkan jalan keluar untuk semua pihak yang terlibat tanpa menguntungkan salah satu sisi (*win-win solution*), adanya kebebasan yang dimiliki para pihak untuk menentukan arbiter, memilih hukum yang berlaku, menetapkan alur kegiatan dan tempat pelaksanaan, serta ketentuan prosedural.<sup>21</sup>

Proses penanganan sengketa perbankan melalui jalur non-litigasi dimulai dengan pengajuan keluhan kepada Unit Pengaduan Internal di bank yang bersangkutan. Dalam hal ini, Pasal 1 angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 menjelaskan bahwa LAPS-SJK diakui sebagai suatu lembaga atau institusi yang bertugas menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan tanpa melalui pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa, LAPS-SJK menerapkan prinsip-prinsip yang tertera pada Pasal 28 sampai Pasal 31 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020. Prinsip-prinsip tersebut menunjang pelaksanaan LAPS-SJK di mana pelayanan dan proses penanganan sengketa LAPS-SJK dapat diakses dengan mudah oleh konsumen yang merupakan prinsip aksesibilitas, LAPS-SJK dilengkapi dengan pengawas yang bertugas untuk menjaga serta menjamin kemandirian lembaga, serta sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya yang merupakan cerminan dari prinsip independensi, LAPS-SJK memiliki aturan dalam proses pencapaian kesepakatan maupun penentuan putusan yang perlu diupayakan agar penyelesaian sengketa dilakukan secara adil yang mana merupakan prinsip keadilan, dan yang terakhir LAPS-SJK memberlakukan tarif yang tidak memberatkan dalam proses penanganan sengketa dan mengawasi pelaksanaan kesepakatan atau putusan yang termasuk dalam prinsip efisiensi dan efektivitas.

Adapun kriteria penanganan sengketa melalui LAPS-SJK yang termuat dalam

---

<sup>20</sup> Ramadhan, Alif Rizqi, and Albertus Sentot Sudarwanto. "Penyelesaian Sengketa Kebocoran Data Pribadi Nasabah Bank Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)." *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum* 1, no. 2 (2024): 95-101.

<sup>21</sup> Kholid, Muhamad. "Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Keluarnya Undang- Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan." *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan* 10, no.1 (2019): 84-96.

Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 antara lain: telah diajukannya tindakan penanganan oleh PUJK, tetapi terdapat penolakan dari konsumen atau jika pengaduan belum mendapat tanggapan terhadap konsumen yang sesuai dengan ketentuan Peraturan OJK berkenaan dengan layanan pengaduan bagi konsumen di bidang jasa keuangan, tidak diperbolehkan mengajukan sengketa yang sedang dalam proses atau yang telah diputus oleh lembaga arbitrase maupun LAPS lainnya, sifat dari sengketa berupa keperdataan, serta telah disetujui oleh OJK.<sup>22</sup>

Metode penanganan sengketa yang difasilitasi oleh LAPS-SJK dapat dilaksanakan dengan beberapa jalur, antara lain:

- a. Istilah *mediasi* berasal dari bahasa Latin *mediere* yang berarti "berada di tengah", dan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai proses melibatkan pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan suatu konflik.<sup>23</sup> Dalam praktiknya, mediasi menjadi salah satu metode penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan cara diskusi antara para pihak yang sedang bersengketa dibantu dengan pihak ketiga sebagai Mediator LAPS-SJK guna menemukan jalan keluar secara damai tanpa memutuskan atau memaksakan keputusan. Tujuannya adalah mencapai kesepakatan yang tidak menguntungkan salah satu pihak saja (win-win solution). Prosedur mediasi yang ditawarkan LAPS-SJK ini tercantum dalam Peraturan LAPS-SJK No. 01 mengenai Peraturan dan Acara Mediasi. Para pihak bertemu dengan mediator pada tahap ini untuk mendiskusikan penyelesaian sengketa perbankan. Kantor LAPS-SJK adalah salah satu tempat yang memungkinkan untuk mediasi, meskipun dapat dilakukan di tempat lain yang disetujui bersama dan diizinkan oleh mediator dan pengurus. Jika mediasi dilakukan secara online, dianggap berlangsung di kantor sekretariat LAPS-SJK. Mediasi berlangsung maksimal dalam waktu 30 hari setelah penunjukan mediator. Meski demikian, apabila dalam periode waktu yang telah ditentukan pihak-pihak belum berhasil mencapai kesepakatan, dapat diadakan perpanjangan mediasi yang didasari kesepakatan mereka bersama dengan mediator. Namun, perpanjangan tidak boleh berlangsung lebih lama dari periode awal yang telah ditentukan. Hasil dari mediasi akan menentukan apakah para pihak telah mencapai perdamaian. Jika belum, mediasi berakhir tanpa perdamaian. Namun, jika berhasil, pihak-pihak yang bersengketa dapat menggambarkan kesepakatan dalam akta perdamaian (akta *van dading*) yang terbentuk dari pelaksanaan arbitrase LAPS-SJK. Pelaksanaan kesepakatan perdamaian wajib dilaporkan LAPS-SJK kepada OJK. Hal ini juga dilakukan ketika terdapat PUJK yang mengabaikan kesepakatan perdamaian yang sudah dibuat. Akta perdamaian tidak diperbolehkan untuk digugat kembali (baik melalui banding atau kasasi) karena bersifat final, mengikat, dan dapat dieksekusi, sama seperti putusan hakim yang memiliki kekuatan hukum tetap.
- b. Arbitrase, merupakan metode penanganan sengketa perdata, termasuk yang terkait dengan perbankan. Metode penyelesaian sengketa ini mengacu pada perjanjian arbitrase sebagaimana disusun oleh pihak-pihak yang bersengketa dalam bentuk tertulis dan dilaksanakan di luar peradilan umum. Arbiter

---

<sup>22</sup> Ramadhan, Alif Rizqi, and Albertus Sentot Sudarwanto, *Op.Cit.*, hal. 98-99.

<sup>23</sup> Siswanto, Prily Cantika Putri and Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Pelaksanaan Mediasi Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Untuk Menyelesaikan Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank." : *Jurnal Kertha Wicara* 14, no. 09 (2025): 478-486.

Tunggal atau Majelis Arbitrase dilibatkan dalam proses ini untuk menghasilkan putusan arbitrase sejalan dengan Peraturan LAPS-SJK No. 02 mengenai Peraturan dan Acara Arbitrase. Penanganan sengketa dengan jalur Arbitrase LAPS-SJK dilaksanakan sesuai dengan perjanjian arbitrase yang disusun oleh pihak-pihak yang bersengketa. Terdapat dua layanan yang ditawarkan, yakni acara biasa dan acara khusus mencakup penggabungan perkara serta proses yang dipercepat. Proses pemeriksaan sengketa melalui LAPS-SJK dalam metode arbitrase memerlukan waktu 180 hari setelah pembentukan arbiter tunggal atau majelis arbitrase hingga pembacaan putusan arbitrase.<sup>24</sup>

- c. Pendapat Mengikat, yakni proses permintaan penafsiran terhadap ketentuan yang kurang jelas, situasi baru yang mengakibatkan penambahan atau perubahan ketentuan, serta aspek lain yang berkaitan dengan hubungan hukum yang timbul dari suatu perjanjian yang selanjutnya interpretasi ini menghasilkan pendapat mengikat (*binding opinion*). Peraturan LAPS-SJK No. 03 mengenai Pendapat Mengikat merupakan dasar dari pelaksanaan pendapat mengikat. Diperlukan waktu maksimal 60 hari setelah tim panel terbentuk dalam penyelesaian sengketa perbankan melalui pendapat mengikat. Jika sengketa belum mencapai pendapat mengikat dalam jangka waktu yang telah ditentukan, proses dapat diperpanjang hingga 30 hari lagi. Namun, ketika setelah perpanjangan ini sengketa masih belum mencapai pendapat mengikat, waktu proses acara dapat diperpanjang kembali berdasarkan persetujuan dari pengurus dan pihak-pihak terkait.<sup>25</sup>

POJK No. 61/07 Tahun 2020 tidak hanya bertujuan untuk mencapai penanganan sengketa di area jasa keuangan melalui LAPS-SJK secara efektif dan efisien, tetapi POJK tersebut juga memfasilitasi konsumen di sektor jasa keuangan agar menangani konflik mereka dengan menggunakan metode Online Dispute Resolution (ODR). POJK 1/2014 tidak membatasi pendekatan ODR ini. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan secara elektronik atau daring dengan menggunakan metode ODR, yang mempercepat proses serta menghemat biaya dan waktu.<sup>26</sup> Pasal 33 ayat (1) huruf b POJK No. 61/07 Tahun 2020 mengacu pada prosedur penanganan sengketa LAPS-SJK yang berlangsung secara daring dan menyebutkan bahwa media elektronik dapat digunakan dalam proses tersebut. Melalui media elektronik, seperti melalui konferensi web, konferensi video, dan konferensi audio menjadikan pihak-pihak yang terkait dalam penanganan sengketa bisnis fintech dapat berkomunikasi lintas jarak dengan cara mendengar atau melihat dan mendengar.<sup>27</sup>

Jenis sengketa yang diajukan oleh nasabah dan lembaga jasa keuangan yang bersangkutan menentukan prosedur penyelesaian sengketa. Setelah pihak ketiga ditetapkan, prosedur akan diikuti sesuai dengan hukum yang berlaku hingga tercapai kesepakatan. Dalam proses ini, tanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan perjanjian berada di tangan LAPS-SJK. LAPS-SJK akan selalu mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mematuhi prinsip-prinsip aksesibilitas, keadilan, independensi, efisiensi, dan efektivitas dalam menyelesaikan sengketa ini.

---

<sup>24</sup> Ramadhan, Alif Rizqi, and Albertus Sentot Sudarwanto *Op.Cit.*, hal. 99.

<sup>25</sup> *Ibid*, hal. 100.

<sup>26</sup> Rama, Bagus Gede Ari, *Op.Cit.*, hal. 25.

<sup>27</sup> Rama, Bagus Gede Ari, *Loc.Cit.*

LAPSPI merupakan lembaga yang menginisiasi dan memfasilitasi penyelesaian sengketa perbankan non-litigasi di Indonesia. LAPSPI menjunjung tinggi objektivitas, independensi, dan integritas arbiter dan mediator dalam penyelesaian perkara, sebagaimana ditetapkan dalam Kode Etiknya. Dibandingkan dengan penyelesaian perkara perdata di pengadilan umum, Lembaga alternatif ini khususnya berlaku dalam konteks sengketa perbankan. Sementara itu, Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) menangani penyelesaian perkara yang berkaitan dengan hukum tata usaha negara.<sup>28</sup>

Berdasarkan prinsip, kriteria, dan metode penanganan sengketa yang diatur dalam POJK terkait, pembentukan LAPS-SJK dapat mengoptimalkan penyelesaian sengketa tanpa melalui pengadilan, di mana LAPS-SJK berperan sebagai fasilitator dalam mediasi, arbitrase dan pendapat mengikat. Dengan demikian, keberadaan LAPS-SJK dapat mempermudah masyarakat untuk menyelesaikan sengketa di bidang jasa keuangan dengan memanfaatkan lembaga mandiri dan dapat diandalkan. Kondisi ini mendukung berkembangnya LAPS-SJK untuk mengatasi sengketa tanpa melalui pengadilan antara konsumen sektor jasa keuangan dan PUJK, khususnya dalam perbankan yakni nasabah perbankan, mengingat banyak nasabah yang mengalami kendala finansial atau kendala waktu dalam menyelesaikan sengketa melalui prosedur litigasi.<sup>29</sup>

#### 4. Kesimpulan

Perbandingan kewenangan penanganan sengketa di luar pengadilan bagi nasabah perbankan antara LAPS-SJK dan BPSK yakni Menurut UUPK, BPSK ialah lembaga yang secara umum memiliki kewenangan dalam menangani sengketa konsumen terkait dengan barang dan/atau jasa. Sementara menurut POJK, LAPS-SJK adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang secara khusus memiliki kewenangan dalam menyelesaikan sengketa antara PUJK dan konsumen di sektor jasa keuangan. Terdapat perbedaan pengaturan mengenai pembentukan BPSK dan LAPS-SJK. Pembentukan, kewenangan, tugas dan aturan BPSK secara khusus dibentuk dalam UUPK. Sementara itu, pengaturan serta kewenangan LAPS-SJK hanya tercantum dalam POJK. BPSK dan LAPS pada dasarnya tidak memiliki kewenangan mutlak dalam menyelesaikan sengketa konsumen karena keduanya bukan lembaga yang ada di suatu lingkungan peradilan. Peran mereka hanya sebatas sebagai lembaga yang menangani penyelesaian sengketa tanpa melalui pengadilan. BPSK berusaha menghindari penyelesaian sengketa melalui arbitrase karena dapat menyebabkan pihak-pihak membawa kasus tersebut ke pengadilan negeri dengan pengajuan keberatan hingga ke Mahkamah Agung untuk pengajuan kasasi sehingga penanganan selanjutnya bukan kewenangan BPSK. Mekanisme penanganan sengketa pada sektor perbankan layaknya dinyatakan dalam POJK No. 61/07 Tahun 2020 adalah melalui jalur non-litigasi dan dimulai dengan pengajuan keluhan kepada Unit Pengaduan Internal Bank. LAPS-SJK menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, prinsip keadilan, serta prinsip efisiensi dan efektivitas. Terdapat tiga metode penanganan sengketa yang difasilitasi oleh LAPS-SJK, yakni mediasi, arbitrase, serta pendapat mengikat (*binding opinion*). Konsumen di

---

<sup>28</sup> Afriana, A. "Kedudukan dan Tanggung Jawab Notaris Sebagai Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata di Indonesia Terkait Akta yang Dibuatnya" *Jurnal Poros Hukum Padjajaran* 1, no. 2 (2020): 246-261.

<sup>29</sup> Hartantin, Sinariyanda. "Banking Dispute Settlement Through Alternative Dispute Resolution (Claims of Bank Danamon Customers)". *Yuris : Journal of Court & Justice* 1, no. 1 (2022): 11-24.

bidang jasa keuangan juga difasilitasi oleh LAPS-SJK untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan menggunakan metode Online Dispute Resolution (ODR). Berdasarkan prinsip, kriteria, dan metode penanganan sengketa yang diatur dalam POJK terkait, pembentukan LAPS-SJK bermanfaat dalam memberikan kemudahan bagi pihak yang ingin menangani sengketa di luar pengadilan, di mana LAPS-SJK berperan sebagai fasilitator dalam mediasi, arbitrase dan pendapat mengikat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Astina, Ivalaina dan Hapsila, Angga. *Manajemen Perbankan* (Yogyakarta, Deepublish, 2015)
- Hadad, Muliaman D Hadad. *Buku Saku Otoritas Jasa Keuangan Edisi ke-2*. (Jakarta, Otoritas Jasa Keuangan, 2015)
- Usanti, Trisadini and Shomad, Abdul. *Hukum Perbankan* (Jakarta, PrenadamediaGroup, 2017)

### Jurnal:

- Afriana, A. "Kedudukan dan Tanggung Jawab No.taris Sebagai Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata di Indonesia Terkait Akta yang Dibuatnya" *Jurnal Poros Hukum Padjajaran* 1, no. 2 (2020)
- Albabana, Namira. "Pertanggungjawaban Hukum Bank Atas Kelalaian Pegawainya Terhadap Debitur Yang Terkena Bi Checking." *Jurnal Esensi Hukum* 2, no. 1 (2020)
- Andryawan, Andryawan. "DUALISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN." *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni* 1, no. 2 (2017)
- Dinatha, Gede Dicky Garla, and Ni Ketut Supasti Dharmawan. "Perlindungan Nasabah Penyimpan Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Uang Yang Disimpan Di Bank." *Jurnal Kertha Negara* 9, no. 12 (2021)
- Gita, Kadek Widhi Pradnya, and Desak Putu Dewi Kasih. "Pengaturan Pengembalian Dana Tabungan Nasabah Yang Melebihi Nominal Yang dijamin Pada Bank Yang Terlikuidasi." *Jurnal Kertha Semaya* 11, no. 2 (2023)
- Ginting, Andrew Michael. "Perbandingan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan." *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 22, no. 1 (2024)
- Haerani, Haerani, and Irma Istihara Zain. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Setelah Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)." *Unizar Law Review (ULR)* 4, no. 2 (2021)
- Hartantin, Sinariyanda. "Banking Dispute Settlement Through Alternative Dispute Resolution (Claims of Bank Danamon Customers)". *Yuris : Journal of Court & Justice* 1, no. 1 (2022)
- Ishak, Sugandi. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)." *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 14, no. 2 (2016)
- Kholid, Muhamad. "Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Keluarnya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan." *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan* 10, no.1 (2019)

- Kurniawan, Kurniawan. "Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara Common Law System." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 44, no. 2 (2016)
- Negara, Ngakan Putu Surya, I. M. Udiana, and I. M. Pujawan. "Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Kertha Semaya* 1, no. 11 (2018)
- Pratama, Radhyca Nanda, Akbar Fitri Yanto Solehudin, and Dilla Nurfiana Astanti. "Reevaluasi Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum* 30, no. 1 (2021)
- Rachelia, Angelin. "Eksistensi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan." *Jurnal Kertha Negara* 10, no.6 (2022)
- Rama, Bagus Gede Ari. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum." In *International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement* 1, no. 1 (2022)
- Ramadhan, Alif Rizqi, and Albertus Sentot Sudarwanto. "Penyelesaian Sengketa Kebocoran Data Pribadi Nasabah Bank Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)." *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum* 1, no. 2 (2024)
- Siswanto, Prily Cantika Putri and Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Pelaksanaan Mediasi Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Untuk Menyelesaikan Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank." : *Jurnal Kertha Wicara* 14, no. 09 (2025)
- Suwandono., Agus, and Deviana Yunitasari. "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, no. 1 (2016)
- Wiguna, Kadek Doni, and Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah yang Menggunakan Electronic Banking." *Jurnal Kertha Desa* 9, no. 12 (2021)

**Website:**

Admin. "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa" ojk.go.id, (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembagaalternatif-penyelesaian-sengketa.aspx>) (diakses pada 13 Juli 2024)

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

UU No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

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