

## Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) OJK

M.Faisal Rahendra Lubis<sup>1</sup>, Nurul Ilhamy Pasha<sup>2</sup>  
Fakultas Hukum, Universitas Islam Sumatera Utara  
<sup>1</sup>[faisal.rahendra@fh.uisu.ac.id](mailto:faisal.rahendra@fh.uisu.ac.id), <sup>2</sup>[nurulhamyp@gmail.com](mailto:nurulhamyp@gmail.com)

### Abstrak

Hubungan hukum antara bank dan nasabah merupakan hubungan keperdataan yang kompleks yang dapat menimbulkan sengketa akibat perbedaan persepsi, pelanggaran kontrak, atau kesalahan layanan perbankan. Untuk mengatasi hal tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) berdasarkan Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 sebagai mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi yang cepat, efisien, dan berkeadilan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dasar hukum, efektivitas, serta hambatan penerapan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui LAPS OJK dalam rangka perlindungan hukum konsumen perbankan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dan empiris, dengan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun dasar hukum penyelesaian sengketa melalui LAPS telah lengkap dan terintegrasi, implementasinya belum optimal. Hambatan utama yang ditemukan meliputi rendahnya pemahaman nasabah terhadap mekanisme LAPS, lemahnya kepatuhan bank terhadap hasil penyelesaian, serta keterbatasan sumber daya manusia mediator dan arbiter. Untuk meningkatkan efektivitas LAPS, diperlukan penguatan sosialisasi hukum kepada masyarakat, penegakan kepatuhan bank terhadap hasil penyelesaian sengketa, serta peningkatan kompetensi profesional mediator dan arbiter. Dengan langkah-langkah tersebut, mekanisme LAPS OJK diharapkan dapat berfungsi optimal dalam memberikan perlindungan hukum dan memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perbankan nasional.

**Kata kunci:** LAPS OJK, penyelesaian sengketa, perlindungan hukum, nasabah, perbankan.

### Abstrack

*The legal relationship between banks and customers is a complex civil relationship that can lead to disputes due to differences in perception, breaches of contract, or banking service errors. To address this issue, the Financial Services Authority (OJK) established the Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (LAPS SJK) based on OJK Regulation Number 61/POJK.07/2020 as a fast, efficient, and equitable non-litigation dispute resolution mechanism. This study aims to analyze the legal basis, effectiveness, and obstacles in implementing dispute resolution between customers and banks through LAPS OJK within the framework of legal protection for banking consumers. The research methods used are normative and empirical juridical, with data obtained through literature studies, interviews, and documentation. The results indicate that although the legal basis for dispute resolution through LAPS is comprehensive and integrated, its implementation is not yet optimal. The main obstacles identified include low customer understanding of the LAPS mechanism, weak compliance by banks regarding resolution outcomes, and limited human resources for mediators and arbitrators. To improve the effectiveness of LAPS, it is necessary to strengthen legal dissemination to the public, enforce bank compliance with dispute resolution outcomes, and enhance the professional competence of mediators and arbitrators. Through these steps, the LAPS OJK mechanism is expected to function optimally in providing legal protection and strengthening public trust in the national banking system.*

**Keywords:** Alternative Dispute Resolution Institutions for the Financial Services Sector, dispute resolution, legal protection, customer, banking.

## I. Latar Belakang

### A. Pendahuluan

Hubungan hukum antara bank dan nasabah merupakan hubungan keperdataan yang kompleks, di mana bank berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, sedangkan nasabah adalah pengguna jasa keuangan. Dalam konteks hukum nasional, hubungan tersebut tidak hanya diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), tetapi juga oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak. Hubungan ini berpotensi menimbulkan sengketa apabila terjadi ketidakseimbangan informasi, pelanggaran kontrak, atau kerugian akibat pelayanan perbankan<sup>1</sup>. Oleh karena itu, prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*) dan perlindungan hukum terhadap nasabah menjadi aspek fundamental dalam sistem perbankan Indonesia.

Sengketa antara nasabah dan bank sering muncul karena perbedaan persepsi terhadap isi perjanjian, keterlambatan layanan, kesalahan transaksi, atau ketidakjelasan tanggung jawab atas produk bank. Jika tidak diselesaikan dengan baik, sengketa ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap lembaga perbankan. Untuk mengatasi hal tersebut, mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau *Alternative Dispute*

*Resolution* (ADR) menjadi solusi yang cepat, efisien, dan berbiaya rendah dibandingkan litigasi di pengadilan.<sup>2</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum pertama yang menegaskan hak konsumen, termasuk nasabah bank, untuk memperoleh penyelesaian sengketa secara adil. Pasal 45 ayat (2) UU ini menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak. Ketentuan ini memperluas ruang penyelesaian melalui mediasi, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya.<sup>3</sup> Seiring perkembangan sistem keuangan nasional, dibentuklah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, yang berwenang mengatur dan mengawasi kegiatan jasa keuangan, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. OJK menegaskan bahwa setiap lembaga jasa keuangan wajib memiliki sistem penanganan pengaduan nasabah dan menyediakan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan.<sup>4</sup>

OJK menerbitkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan. Peraturan ini memberi dasar hukum bagi pendirian lembaga-lembaga ADR di sektor keuangan,

<sup>1</sup> Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014, hlm. 23.

<sup>2</sup> Gunawan Wijaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 45.

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm. 37.

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

termasuk perbankan. LAPS bertujuan membantu konsumen dan pelaku jasa keuangan menyelesaikan sengketa secara objektif dan profesional tanpa harus melalui pengadilan. Namun, seiring evaluasi pelaksanaan LAPS yang tersebar di berbagai subsektor (perbankan, asuransi, pasar modal), muncul kebutuhan akan satu lembaga terpadu yang menangani semua sektor jasa keuangan.<sup>5</sup>

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, OJK kemudian menerbitkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 yang membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). LAPS SJK merupakan lembaga tunggal yang menggantikan seluruh LAPS sebelumnya dan mulai beroperasi efektif pada 1 Januari 2021. LAPS SJK memiliki fungsi mediasi, ajudikasi, arbitrase, dan pemberian pendapat mengikat (binding opinion) bagi penyelesaian sengketa antara nasabah dan lembaga jasa keuangan, termasuk bank.<sup>6</sup>

Meski secara regulatif mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK telah jelas, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan. Sebagian besar nasabah belum memahami mekanisme dan prosedur LAPS, sedangkan beberapa bank belum sepenuhnya mengarahkan penyelesaian sengketa nasabah ke lembaga ini. Penelitian empiris menunjukkan tingkat pemanfaatan LAPS oleh nasabah masih rendah dibandingkan jumlah total sengketa yang terjadi di sektor perbankan<sup>7</sup>. Hal ini mengindikasikan adanya

kesenjangan (gap) antara kebijakan normatif yang diatur OJK dan implementasi faktual di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat gap penelitian yang penting untuk dikaji lebih lanjut, yaitu: belum optimalnya pelaksanaan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui LAPS OJK meskipun dasar hukum telah lengkap dan terintegrasi melalui POJK 61/POJK.07/2020. Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis efektivitas, hambatan, serta peran LAPS OJK dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi penguatan sistem penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana dasar hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) OJK menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana efektivitas pelaksanaan penyelesaian sengketa antara

---

<sup>5</sup> Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah*, Mandar Maju, Jakarta, 2011, hlm. 112.

<sup>6</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

<sup>7</sup> Sulastris dan Syafrida, *Implementasi LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah Bank*, CV Jejak, Bandung, 2022, hlm. 89.

nasabah dan bank melalui LAPS OJK dalam praktik di sektor perbankan?

3. Bagaimana saja hambatan dan solusi dalam penerapan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui LAPS OJK agar dapat meningkatkan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan?

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang dikombinasikan dengan pendekatan empiris (sosiologis).<sup>8</sup> Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menganalisis aturan hukum positif yang mengatur penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) OJK, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK dan Pendekatan empiris (sosiologis) digunakan untuk meneliti pelaksanaan dan efektivitas LAPS OJK di lapangan, dengan melihat praktik penyelesaian sengketa yang terjadi antara nasabah dan pihak bank.

Data dalam penelitian ini terdiri dari, **Data primer**, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan pihak OJK, mediator LAPS SJK, pejabat bank, serta nasabah yang pernah

berpartisipasi dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS, **Data sekunder**, yaitu data yang berasal dari **peraturan perundang-undangan**, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, laporan OJK, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, Data tersier, seperti kamus hukum, <sup>9</sup>ensiklopedia hukum, dan sumber literatur pendukung lain yang membantu menjelaskan istilah dan konsep hukum yang digunakan.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui, Studi kepustakaan (*library research*) untuk memperoleh teori dan norma hukum yang relevan dari literatur dan peraturan yang berlaku. Wawancara (*interview*) dengan narasumber yang berkompeten, seperti pejabat OJK, mediator LAPS, serta pihak perbankan dan nasabah, guna menggali informasi empiris tentang efektivitas LAPS dalam penyelesaian sengketa dan Dokumentasi, yaitu pengumpulan dokumen resmi dan laporan hasil penyelesaian sengketa oleh LAPS SJK untuk dianalisis lebih lanjut. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis kualitatif deskriptif, yaitu menggambarkan dan menafsirkan data yang dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.<sup>10</sup>

## II. Hasil Penelitian

- A. Bagaimana dasar hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) OJK menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia?

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2014, hlm. 52.

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2019, hlm. 35.

<sup>10</sup> Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2020, hlm. 27.

Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank merupakan bagian penting dari sistem perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan di Indonesia. Secara umum, sengketa ini muncul karena perbedaan persepsi atau ekspektasi antara nasabah dan bank terhadap pelaksanaan kontrak layanan perbankan, baik terkait produk kredit, tabungan, jasa transfer, maupun layanan elektronik lainnya. Dalam konteks negara hukum Indonesia, setiap hubungan hukum yang timbul antara pihak yang berkontrak harus diberikan kesempatan pemulihan hak melalui mekanisme yang adil dan efektif, yang dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Buku Hukum Perbankan di Indonesia menjelaskan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa adalah bagian dari kepastian hukum yang menjamin hak dan kewajiban pihak terkait dalam hubungan hukum perbankan sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perbankan nasional.

Dasar konstitusional dan perundang-undangan Indonesia menempatkan perlindungan konsumen sebagai bagian dari hak asasi warga negara. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan hak konsumen atas informasi, keamanan, dan penyelesaian sengketa yang adil di luar pengadilan. Dalam konteks sektor jasa keuangan, peran khusus ini diperluas melalui pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang

bertujuan mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan termasuk bank dan memberikan perlindungan kepada nasabah sebagai konsumen<sup>11</sup>. Dengan demikian, landasan hukum untuk sistem penyelesaian sengketa nasabah-bank tidak hanya berasal dari hukum perdata umum namun juga dari prinsip perlindungan konsumen yang lebih luas.

OJK sendiri ditetapkan sebagai lembaga independen yang memiliki fungsi pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan terhadap industri jasa keuangan, termasuk menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga di luar pengadilan. Dalam buku *Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*, ditunjukkan bahwa kelembagaan seperti OJK diperlukan untuk memastikan kepastian, keterbukaan, dan keadilan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan, di mana bank termasuk di dalamnya<sup>12</sup>. Dengan demikian, OJK mempunyai legitimasi hukum untuk menetapkan peraturan yang mengatur LAPS sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa.

Dasar hukum lebih spesifik mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang menggantikan aturan sebelumnya (POJK No. 1/POJK.07/2014) dan menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan layanan LAPS termasuk

<sup>11</sup> Subekti, R., & Tjitrosudibio, S. *Asas-Asas Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2019, hlm. 102–104.

<sup>12</sup> Lubis, M. *Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*. Bandung: Mandar Maju, 2021, hlm. 77–85

untuk sengketa antara nasabah dan bank<sup>13</sup>. POJK ini mengatur ruang lingkup tugas, fungsi, serta bentuk layanan penyelesaian sengketa seperti mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat yang dapat dipilih oleh para pihak, serta hak dan kewajiban bank dan nasabah dalam proses penyelesaian sengketa tersebut. Aturan ini dilahirkan untuk mengefektifkan penyelesaian sengketa secara non-litigasi yang cepat, efisien, dan biaya ringan dibandingkan litigasi di pengadilan umum.

Secara mekanisme, LAPS beroperasi atas asas sukarela dan itikad baik antara nasabah dan bank sebagai pihak yang bersengketa. Mediasi di LAPS bertindak sebagai fasilitator melalui mediator yang membantu pihak mencapai kesepakatan damai tanpa kewenangan memaksakan hasil; sedangkan arbitrase memberikan kekuatan putusan yang bersifat final dan mengikat jika para pihak memilih mekanisme tersebut<sup>4</sup>. Buku *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* menekankan bahwa mediasi dan arbitrase merupakan bagian dari ADR (Alternative Dispute Resolution) yang memberikan pilihan selain litigasi formal, yang dapat mengurangi beban pengadilan sekaligus memberikan solusi yang lebih cepat dan fleksibel sesuai kebutuhan pihak yang bersengketa<sup>14</sup>.

Regulasi lain yang secara tidak langsung mendukung dasar hukum mekanisme ini termasuk ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999

tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang menjadi payung hukum nasional untuk semua bentuk ADR di luar sektor jasa keuangan. Undang-Undang ini memberikan legitimasi bahwa hubungan hukum yang bersifat perdata dapat diselesaikan melalui arbitrase atau mekanisme lainnya atas kesepakatan para pihak tanpa menunggu keputusan pengadilan negeri<sup>15</sup>. Dalam konteks perbankan, pemanfaatan ADR menjadi semakin relevan seiring berkembangnya produk perbankan yang kompleks dan tuntutan penyelesaian sengketa yang responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Peraturan lain yang terkait adalah Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang mendorong adanya penyelesaian sengketa apabila upaya pengaduan di tingkat awal (IDR atau Internal Dispute Resolution) tidak mencapai kesepakatan<sup>16</sup>. Peraturan ini menegaskan bahwa nasabah memiliki hak untuk menempuh jalur LAPS sebagai alternatif penyelesaian di luar pengadilan, sehingga memberikan kepastian hukum bagi nasabah maupun bank. Regulasi ini memperluas akses penyelesaian sengketa dengan memberikan pilihan jalur penyelesaian yang lebih efektif dan efisien.

Dengan demikian, mekanisme penyelesaian sengketa nasabah dan bank melalui LAPS memiliki dasar hukum yang kuat yang berasal dari UU Perlindungan Konsumen, UU OJK, Undang-Undang

<sup>13</sup> Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan OJK LAPS SJK dan Implikasinya*. Jakarta: OJK Press, 2021, hlm. 15–27.

<sup>14</sup> Nugroho, T. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Yogyakarta: UII Press, 2018, hlm. 30–39

<sup>15</sup> Hidayat, B. *Perlindungan Konsumen & Sektor Jasa Keuangan*. Surabaya: Airlangga University Press, 2022, hlm. 120–130.

<sup>16</sup> Darmawan, I. *Hukum Arbitrase dan ADR di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022, hlm. 55–63.

Arbitrase, serta berbagai POJK yang relevan. Pendekatan mekanisme melalui mediasi, arbitrase dan pendapat mengikat yang diatur dalam POJK memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang bersifat fleksibel dan berkeadilan. Penelitian ini menjadi penting untuk memahami secara rinci bagaimana landasan hukum dan tata cara prosedural penyelesaian sengketa tersebut beroperasi dalam praktik serta sejauh mana efektivitas perlindungan konsumen perbankan di Indonesia.

**B. Bagaimana efektivitas pelaksanaan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui LAPS OJK dalam praktik di sektor**

Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga stabilitas dan kepercayaan terhadap sistem perbankan nasional. Hubungan hukum antara nasabah dan bank sering kali menimbulkan potensi sengketa akibat perbedaan penafsiran atas perjanjian, kesalahan transaksi, atau pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian perbankan. Dalam konteks hukum Indonesia, efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa menjadi indikator utama sejauh mana sistem hukum dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen jasa keuangan. Sejalan dengan prinsip negara hukum, penyelesaian sengketa harus mampu menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi semua pihak.<sup>17</sup>

Peraturan perundang-undangan di Indonesia telah menyediakan berbagai jalur penyelesaian sengketa, baik melalui litigasi

(pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan). Jalur non-litigasi atau dikenal sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) dinilai lebih efisien karena prosesnya cepat, sederhana, dan berbiaya rendah. Salah satu bentuk konkret ADR di sektor keuangan adalah pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang diatur dalam Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020. LAPS SJK merupakan lembaga independen yang berfungsi membantu penyelesaian sengketa antara konsumen (nasabah) dan pelaku jasa keuangan (bank) dengan mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan independensi.

Secara normatif, dasar hukum keberadaan LAPS OJK juga bersumber dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang menegaskan bahwa OJK memiliki fungsi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Dalam pelaksanaannya, OJK bertanggung jawab menetapkan kebijakan serta mengawasi pelaksanaan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh lembaga independen yang terdaftar di bawahnya<sup>18</sup>. Regulasi pelengkap, yaitu Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, juga menegaskan bahwa nasabah memiliki hak untuk mengajukan sengketa kepada LAPS jika penyelesaian melalui mekanisme internal bank tidak mencapai kesepakatan<sup>19</sup>. Peraturan ini memperkuat posisi hukum LAPS sebagai lembaga yang memiliki

<sup>17</sup> Yahya, A. *Op.Cit*, hlm. 22–25

<sup>18</sup> Lubis, M. *Op.Cit*, hlm. 73.

<sup>19</sup> Hidayat, B. *Op.Cit*, hlm. 115–120.

legitimasi dalam penyelesaian sengketa perbankan secara efektif.

Efektivitas pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui LAPS OJK dalam praktik perbankan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain: independensi lembaga, kompetensi mediator atau arbiter, kepatuhan bank terhadap hasil penyelesaian, dan kepercayaan nasabah terhadap proses yang berlangsung. Berdasarkan penelitian yang dimuat dalam buku *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Indonesia*, efektivitas mekanisme LAPS sangat bergantung pada tingkat sosialisasi kepada masyarakat dan kesiapan lembaga dalam menangani sengketa yang kompleks. LAPS dinilai efektif apabila hasil penyelesaian sengketa diterima oleh kedua belah pihak dan tidak menimbulkan sengketa lanjutan.

Namun, dalam praktiknya, efektivitas LAPS OJK belum sepenuhnya optimal. Masih banyak nasabah yang belum mengetahui keberadaan atau prosedur pengajuan sengketa melalui LAPS. Selain itu, tidak semua bank memiliki komitmen penuh untuk mematuhi hasil penyelesaian yang dikeluarkan lembaga tersebut. Hambatan administratif, keterbatasan sumber daya manusia, serta lamanya proses mediasi juga turut mengurangi efektivitas mekanisme ini. Dalam hal ini, evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan LAPS sangat diperlukan agar peran lembaga ini tidak hanya bersifat formalitas, tetapi benar-benar menjadi sarana alternatif

penyelesaian sengketa yang efisien dan berkeadilan.

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS OJK meliputi beberapa tahapan: pengajuan sengketa oleh nasabah, verifikasi berkas, pemilihan jenis penyelesaian (mediasi, adjudikasi, atau arbitrase), proses pemeriksaan, hingga keluarnya putusan atau kesepakatan bersama. Proses ini diatur secara rinci dalam POJK 61/POJK.07/2020, yang mewajibkan setiap pelaku jasa keuangan untuk mematuhi hasil penyelesaian yang bersifat final dan mengikat jika disepakati sebelumnya<sup>20</sup>. Proses yang cepat dan non-birokratis ini menjadi nilai tambah utama dibandingkan penyelesaian di pengadilan yang cenderung formal dan memakan waktu lama.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga menjadi dasar hukum penting bagi pelaksanaan LAPS. UU ini memberikan dasar legal bahwa sengketa perdata dapat diselesaikan di luar pengadilan melalui mekanisme yang disepakati para pihak. Dalam konteks perbankan, penerapan arbitrase di bawah naungan LAPS memberikan legitimasi terhadap hasil putusan yang bersifat final dan mengikat, sehingga memberikan kepastian hukum bagi bank dan nasabah<sup>21</sup>. Dengan demikian, efektivitas pelaksanaan penyelesaian sengketa di sektor perbankan tidak hanya diukur dari sisi administratif, tetapi juga dari kepatuhan hukum dan pelaksanaan putusan.

<sup>20</sup> Suryani, E. *Hukum Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan*. Bandung: Refika Aditama, 2021, hlm. 55–60.

<sup>21</sup> Subekti, R., & Tjitrosudibio, S. *Asas-Asas Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2019, hlm. 98–102.

Dengan semua aspek tersebut, efektivitas pelaksanaan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui LAPS OJK sangat bergantung pada sinergi antara regulasi, lembaga, dan kesadaran hukum masyarakat. Perlu adanya peningkatan edukasi kepada nasabah, penguatan kelembagaan LAPS, serta pengawasan lebih ketat dari OJK terhadap kepatuhan pelaku jasa keuangan terhadap hasil penyelesaian. Dengan demikian, mekanisme LAPS OJK tidak hanya menjadi simbol perlindungan konsumen, tetapi juga berfungsi nyata dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum di sektor perbankan.

### **C. Hambatan dan Solusi dalam penerapan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui LAPS OJK agar dapat meningkatkan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan**

Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank merupakan bagian penting dari sistem perlindungan hukum di sektor jasa keuangan. Dalam praktik perbankan modern, hubungan antara nasabah dan bank tidak hanya bersifat kontraktual, tetapi juga memiliki dimensi sosial dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, ketika terjadi sengketa, diperlukan mekanisme penyelesaian yang cepat, adil, dan transparan untuk menjaga keseimbangan kepentingan antara kedua belah pihak. Negara, melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK), telah menyediakan wadah penyelesaian sengketa non-litigasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), yang diatur dalam Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020. Tujuan pembentukan LAPS adalah memberikan solusi penyelesaian sengketa yang efektif di luar pengadilan, agar konsumen, termasuk nasabah bank, mendapat perlindungan hukum yang lebih optimal.

Penerapan LAPS OJK dalam praktiknya masih menghadapi berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah. Hambatan pertama adalah kurangnya pemahaman dan kesadaran hukum nasabah terhadap mekanisme LAPS OJK. Banyak nasabah yang belum mengetahui keberadaan atau prosedur pengajuan sengketa melalui lembaga ini. Kurangnya sosialisasi dari OJK dan pihak bank membuat masyarakat lebih cenderung menempuh jalur litigasi yang memakan waktu dan biaya tinggi. Padahal, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan secara tegas menyebutkan bahwa OJK memiliki tanggung jawab dalam memberikan edukasi kepada konsumen agar memahami hak-haknya dalam penyelesaian sengketa<sup>22</sup>. Hambatan ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada tingkat kesadaran hukum masyarakat.

Hambatan kedua adalah kurangnya kepatuhan lembaga perbankan terhadap hasil penyelesaian sengketa melalui LAPS, terutama dalam kasus di mana keputusan tidak bersifat mengikat. Dalam banyak

---

<sup>22</sup> Subekti, R., & Tjitrosudibio, S. *Asas-Asas Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2019, hlm. 110–114.

kasus, bank cenderung tidak melaksanakan hasil mediasi apabila tidak sesuai dengan kepentingannya, karena proses penyelesaian di LAPS bersifat sukarela. Hal ini menjadi kendala serius dalam mewujudkan keadilan substantif bagi nasabah. Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, lembaga jasa keuangan sebenarnya diwajibkan mematuhi hasil penyelesaian sengketa yang disepakati bersama. Namun, lemahnya pengawasan OJK terhadap kepatuhan pelaku jasa keuangan menyebabkan banyak hasil mediasi tidak ditindaklanjuti<sup>23</sup>. Dalam konteks ini, penguatan regulasi dan pengawasan merupakan kunci untuk menjamin efektivitas pelaksanaan keputusan LAPS.

Hambatan ketiga adalah keterbatasan sumber daya dan kompetensi mediator atau arbiter di LAPS OJK. Dalam beberapa kasus, penyelesaian sengketa yang kompleks, seperti terkait transaksi digital banking atau kredit bermasalah, membutuhkan mediator dengan pemahaman mendalam tentang aspek teknis perbankan dan hukum keuangan. Buku Hukum Perbankan di Indonesia menjelaskan bahwa kualitas penyelesaian sengketa sangat bergantung pada kemampuan mediator dalam menilai substansi masalah serta menjaga netralitas dalam proses mediasi<sup>24</sup>. Keterbatasan SDM ini menyebabkan proses penyelesaian sengketa sering kali berlarut-larut dan

hasilnya kurang memuaskan bagi para pihak. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas mediator dan arbiter menjadi langkah penting dalam memperkuat fungsi LAPS sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang profesional.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, beberapa solusi dapat diterapkan. Pertama, OJK dan perbankan harus meningkatkan sosialisasi dan literasi hukum kepada masyarakat memperkuat literasi dan sosialisasi hukum kepada masyarakat, khususnya nasabah perbankan. OJK bersama lembaga perbankan perlu melakukan edukasi berkelanjutan melalui media digital, brosur, lokakarya, serta integrasi materi edukasi perlindungan konsumen ke dalam layanan perbankan digital.

Langkah ini sejalan dengan Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK, yang mewajibkan OJK memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai jasa keuangan. Peningkatan pemahaman hukum akan mendorong nasabah lebih proaktif dalam menggunakan LAPS sebagai sarana penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien. Kedua, diperlukan penguatan regulasi agar hasil penyelesaian sengketa di LAPS bersifat lebih mengikat, khususnya bagi lembaga perbankan yang berada di bawah pengawasan OJK. Ketiga, perlu dilakukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia di LAPS melalui sertifikasi mediator, pelatihan berkelanjutan, serta

<sup>23</sup> Hidayat, B. *Perlindungan Konsumen & Sektor Jasa Keuangan*. Surabaya: Airlangga University Press, 2022, hlm. 125.

<sup>24</sup> Yahya, A. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020, hlm. 55–60.

kolaborasi dengan lembaga pendidikan hukum dan keuangan.<sup>25</sup>

Dengan kombinasi antara perbaikan regulasi, pengawasan, dan edukasi, maka penerapan penyelesaian sengketa melalui LAPS OJK dapat berjalan lebih efektif dan benar-benar memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi nasabah perbankan.

### **III. Penutup**

#### **A. Kesimpulan**

- 1 Hambatan utama dalam penerapan LAPS OJK berasal dari kurangnya pemahaman hukum masyarakat dan lemahnya sosialisasi dari lembaga perbankan dan OJK. Sebagian besar nasabah belum memahami hak-haknya untuk mengajukan penyelesaian sengketa melalui LAPS. Kurangnya edukasi hukum ini mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan mekanisme non-litigasi yang disediakan oleh OJK. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah belum terlaksana secara efektif.
- 2 Lemahnya kepatuhan bank terhadap hasil penyelesaian sengketa melalui LAPS menjadi hambatan struktural yang menurunkan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Walaupun hasil penyelesaian di LAPS dapat bersifat final dan mengikat apabila disepakati bersama, dalam praktiknya banyak bank yang tidak melaksanakan hasil tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya pengawasan

dan sanksi administratif yang tegas dari OJK untuk menjamin kepatuhan lembaga jasa keuangan terhadap keputusan LAPS.

- 3 Keterbatasan sumber daya manusia di LAPS OJK, khususnya mediator dan arbiter yang berkompeten di bidang hukum perbankan, mengurangi kualitas penyelesaian sengketa. Sebagian mediator belum memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk menangani kasus kompleks seperti kredit macet, transaksi digital, atau fraud perbankan. Kondisi ini menyebabkan proses penyelesaian sengketa kurang efektif, serta menurunkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi.

#### **B. Saran**

1. OJK dan lembaga perbankan perlu meningkatkan edukasi dan literasi hukum kepada masyarakat tentang fungsi dan prosedur LAPS OJK. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai kanal—media sosial, brosur di kantor cabang, seminar, dan layanan digital banking agar nasabah memahami haknya dalam memperoleh penyelesaian sengketa yang adil. Hal ini juga sesuai dengan amanat Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK mengenai kewajiban edukasi kepada konsumen jasa keuangan.
2. Pemerintah dan OJK perlu memperkuat aspek regulatif dan pengawasan terhadap kepatuhan bank

---

<sup>25</sup> Nugroho, T. *Op.Cit*, hlm. 75–82.

terhadap hasil penyelesaian sengketa LAPS. Revisi terhadap POJK No. 61/POJK.07/2020 perlu dilakukan untuk memberikan kekuatan hukum yang lebih mengikat pada hasil penyelesaian sengketa serta memperjelas sanksi bagi pelaku jasa keuangan yang tidak patuh. Dengan demikian, efektivitas dan legitimasi keputusan LAPS dapat lebih terjamin.

3. LAPS OJK perlu meningkatkan kualitas dan profesionalisme mediator serta arbiter melalui program sertifikasi dan pelatihan berkelanjutan. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia akan memperkuat kualitas putusan, mempercepat proses penyelesaian sengketa, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap mekanisme alternatif penyelesaian sengketa. Kolaborasi antara OJK, perguruan tinggi hukum, dan lembaga arbitrase nasional dapat menjadi solusi strategis untuk mewujudkan hal ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019
- Darmawan, I. *Hukum Arbitrase dan ADR di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022
- Gunawan Wijaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 2012
- Hidayat, B. *Perlindungan Konsumen & Sektor Jasa Keuangan*. Surabaya: Airlangga University Press, 2022
- Lubis, M. *Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*. Bandung: Mandar Maju, 2021

Nugroho, T. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Yogyakarta: UII Press, 2018

Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan OJK tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: OJK Press, 2021

Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah*, Mandar Maju, Jakarta, 2011,

Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014

Subekti, R., & Tjitrosudibio, S. *Asas-Asas Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2019

Sulastri dan Syafrida, *Implementasi LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah Bank*, CV Jejak, Bandung, 2022

Yahya, A. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020

### B. Peraturan Perundang-Undangan

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

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan