JOURNAL OF HUMAN AND EDUCATION
E-ISSN: 2776-5857 | P-ISSN: 2776-7876
Website: https://jahe.or.id/index.php/jahe
Vol. 6, No. 6 (2026)

Akses Nasabah Perbankan Terhadap Alternatif Penyelesaian Sengketa Melalui Laps Sjk: Analisis Das Sollen dan Das Sein

Muhammad Zaidan Firdaus [1], Rani Apriani[2]
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Univeritas Singaperbangsa Karawang
**Email : 2410631010253@student.unsika.ac.id*

ABSTRAK
This study aims to analyze banking customers' access to alternative dispute resolution through the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK), particularly the alignment between legal norms (das sollen) and their implementation (das sein), including submission procedures and factors affecting the effectiveness of such access. This research employs normative legal methods using statutory and conceptual approaches, complemented by a descriptive analysis of institutional data published by LAPS SJK. The findings indicate that banking customers must first attempt to resolve their complaints through the Financial Services Business Provider (PUJK). When internal resolution fails to produce an agreement or no response is provided within the applicable timeframe, customers may submit a mediation application directly to LAPS SJK or through the Integrated Consumer and Public Service System (SLKT), subject to the applicable admissibility requirements. Meanwhile, the Consumer Protection Portal Application (APPK) serves as an OJK consumer complaint channel and does not automatically function as the case registration system for LAPS SJK mediation. Institutional data show that LAPS SJK received 3,515 complaints throughout 2025, with some failing to meet the eligibility criteria for alternative dispute resolution and others concluding through non-ADR mechanisms, including cases involving PUJK's refusal to participate in mediation. This study concludes that the alignment between das sollen and das sein remains partial. The formal availability of dispute resolution mechanisms does not necessarily guarantee effective access for banking customers. Improvements are therefore needed in public information transparency, procedural assistance, supervision of PUJK responses, and inter-institutional coordination.
Kata Kunci: *Procedural Accessibility; Alternative Dispute Resolution; LAPS SJK; Banking Customers; Consumer Protection*

ABSTRACT
Penelitian ini bertujuan menganalisis akses nasabah perbankan terhadap alternatif penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), khususnya mengenai kesesuaian antara pengaturan hukum (das sollen) dan pelaksanaannya (das sein), termasuk mekanisme pengajuan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas akses tersebut. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang dilengkapi analisis deskriptif terhadap data kelembagaan LAPS SJK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses nasabah terhadap LAPS SJK harus didahului upaya penyelesaian pengaduan melalui Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Apabila penyelesaian

internal tidak menghasilkan kesepakatan atau tidak memperoleh tanggapan sesuai ketentuan, nasabah dapat mengajukan permohonan mediasi secara langsung kepada LAPS SJK atau melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi (SLKT), dengan tetap memenuhi persyaratan penerimaan perkara. Sementara itu, Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK) merupakan kanal layanan pengaduan OJK yang tidak secara otomatis berfungsi sebagai sistem registrasi perkara mediasi LAPS SJK. Data kelembagaan menunjukkan bahwa LAPS SJK menerima 3.515 pengaduan sepanjang tahun 2025, dengan sebagian pengaduan tidak memenuhi kriteria alternatif penyelesaian sengketa dan sebagian lainnya berakhir melalui mekanisme non-APS, termasuk akibat penolakan mediasi oleh PUJK. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kesesuaian antara das sollen dan das sein masih bersifat parsial. Ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa secara formal belum sepenuhnya menjamin akses yang efektif bagi nasabah. Penguatan diperlukan melalui peningkatan transparansi informasi, pendampingan prosedural, pengawasan terhadap respons PUJK, serta koordinasi antarlembaga yang lebih jelas.
Keywords: *Aksesibilitas Prosedural; Alternatif Penyelesaian Sengketa; LAPS SJK; Nasabah Perbankan; Perlindungan Konsumen.*

PENDAHULUAN

Hubungan antara bank dan nasabah merupakan hubungan hukum yang lahir dari penggunaan produk dan layanan perbankan. Hubungan tersebut dapat berkembang menjadi sengketa ketika terjadi perbedaan persepsi, pelanggaran terhadap perjanjian, kesalahan transaksi, penanganan pengaduan yang tidak memuaskan, maupun permasalahan dalam pemberian layanan. Karakteristik jasa perbankan yang melibatkan informasi teknis, kontrak baku, sistem elektronik, dan penguasaan data oleh penyedia jasa dapat menempatkan nasabah pada posisi yang tidak selalu seimbang ketika sengketa terjadi. Oleh sebab itu, perlindungan nasabah tidak cukup hanya diwujudkan melalui pengaturan perilaku bank, tetapi juga memerlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diakses, independen, adil, efisien, dan efektif.

Penyelesaian sengketa perbankan tidak hanya dapat ditempuh melalui pengadilan. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan dasar umum bagi penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan. Dalam sektor jasa keuangan, kebutuhan terhadap mekanisme khusus diwujudkan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Pembentukan LAPS SJK melalui POJK Nomor 61/POJK.07/2020 dimaksudkan untuk menyediakan satu lembaga yang menangani sengketa di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan konvensional dan syariah. OJK menempatkan LAPS SJK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi sektor jasa keuangan yang berada dalam lingkup pengaturan dan pengawasannya, dengan layanan mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat (OJK, 2020; OJK, 2023).

POJK Nomor 61/POJK.07/2020 menempatkan aksesibilitas sebagai salah satu prinsip yang harus dipenuhi LAPS SJK. Prinsip tersebut mengandung tuntutan agar layanan dan prosedur penyelesaian sengketa mudah diakses oleh konsumen serta menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Prinsip aksesibilitas berkaitan erat dengan prinsip independensi, keadilan, serta efisiensi dan efektivitas. Dalam konteks perlindungan konsumen, aksesibilitas bukan sekadar tersedianya alamat kantor atau formulir permohonan, melainkan kemampuan konsumen mengetahui haknya, memahami tahapan yang harus ditempuh, memenuhi persyaratan secara wajar, dan memperoleh kesempatan yang setara untuk

menyampaikan kepentingannya. Pramesti et al. (2025) menempatkan LAPS SJK sebagai mekanisme khusus perlindungan konsumen sektor keuangan, sedangkan Aufa dan Fitriyanti (2022) menjelaskan bahwa integrasi kelembagaan melalui POJK 61/2020 dimaksudkan untuk mengatasi fragmentasi lembaga penyelesaian sengketa yang sebelumnya terpisah berdasarkan sektor.

Kerangka perlindungan konsumen kemudian diperbarui melalui POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini menggantikan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 dan mengatur antara lain prinsip pelindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, layanan pengaduan, serta penyelesaian sengketa. POJK 22/2023 tidak tercatat mencabut POJK 61/POJK.07/2020; data JDIH menunjukkan POJK 61/2020 masih berstatus berlaku dan secara khusus mengatur kelembagaan LAPS SJK. Kedua peraturan tersebut karena itu perlu dibaca secara saling melengkapi: POJK 22/2023 mengatur kerangka pelindungan konsumen yang lebih luas, sedangkan POJK 61/2020 mengatur kelembagaan LAPS SJK (OJK, 2023; Otoritas Jasa Keuangan, 2020).

Persoalan akses tidak berhenti pada pengakuan normatif. Sebelum sengketa dibawa ke LAPS SJK, nasabah harus terlebih dahulu menggunakan mekanisme pengaduan internal pada PUJK. Apabila pengaduan telah ditangani tetapi konsumen menolak hasilnya, atau konsumen belum memperoleh tanggapan, sengketa dapat diajukan kepada LAPS SJK sepanjang memenuhi kriteria yang berlaku. Tahapan tersebut bertujuan memberi kesempatan kepada bank untuk menyelesaikan masalah secara langsung. Namun, tahapan internal juga dapat menjadi titik hambatan apabila nasabah tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai saluran pengaduan, jangka waktu, dokumen yang harus disiapkan, atau tindak lanjut ketika jawaban bank tidak menyelesaikan pokok permasalahan. Kurniasih, Admiral, dan Fudika (2024) menyoroti pentingnya fungsi Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK) dalam memperkuat keterbukaan informasi dan akses konsumen terhadap layanan OJK.

Penelitian terdahulu telah membahas LAPS SJK dari beberapa sudut. Utomo (2023) mengkaji proses mediasi dalam sengketa rehabilitasi Daftar Hitam Nasional antara PT X dan BRI serta menunjukkan fungsi mediasi dalam menjaga hubungan hukum para pihak. Pramesti, Njatrijani, dan Widanarti (2025) membandingkan LAPS SJK dan BPSK dalam perlindungan konsumen sektor keuangan. Stanis (2024) membahas perbandingan mekanisme penyelesaian sengketa nasabah perbankan konvensional dan syariah. Sementara itu, Keumala, Setiyono, dan Zain (2025) menelaah kesenjangan regulasi dalam penyelesaian sengketa alternatif sektor keuangan. Penelitian Gabriella dan Dirkareshza (2025) secara khusus menemukan disharmoni mengenai cakupan pihak yang dapat mengakses LAPS SJK, terutama ketika ketentuan undang-undang, POJK, dan peraturan internal LAPS menggunakan rumusan subjek yang tidak sepenuhnya seragam.

Dari perspektif perlindungan konsumen secara lebih luas, Prayuti (2023) menghubungkan pemenuhan akses terhadap keadilan dengan kebutuhan pembaruan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Eleanora et al. (2023) menekankan bahwa edukasi merupakan unsur penting agar konsumen memahami hak dan pilihan pemulihan yang tersedia. Sementara itu, Fista et al. (2023) menunjukkan bahwa perkembangan transaksi elektronik membawa risiko baru bagi konsumen ketika informasi dan perlindungan hukum tidak berjalan efektif. Ketiga kajian tersebut tidak secara khusus menguji LAPS SJK, tetapi relevan untuk menjelaskan faktor pengetahuan, informasi, dan akses terhadap pemulihan yang menjadi bagian dari persoalan penelitian ini.

Kajian lain memperkuat relevansi persoalan tersebut. Ningsih (2023) secara khusus membahas peran LAPS SJK dalam sengketa perbankan setelah pengaduan tidak terselesaikan oleh bank. Aufa dan Fitriyanti (2022) mengkaji prinsip integrasi kelembagaan dalam POJK 61/2020. Suryadi et al. (2024) mengangkat persoalan kebebasan berkontrak dan pilihan forum penyelesaian sengketa perbankan, yang menunjukkan bahwa integrasi LAPS SJK juga perlu dibaca bersama prinsip kesepakatan para pihak. Pada konteks transaksi digital, Pranata, Sukarmi, dan Dewantara (2025) menilai kewenangan LAPS SJK dan kebutuhan penguatan penyelesaian sengketa transaksi digital. Satory et al. (2026) memetakan model penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan, termasuk jalur litigasi dan nonlitigasi. Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah membahas kelembagaan, forum, dan mekanisme penyelesaian, penelitian ini memusatkan perhatian pada akses nasabah perbankan dari tahap pengaduan internal hingga pemilihan lembaga penyelesaian yang tepat, termasuk batas antara kewenangan OJK dan Bank Indonesia.

Penelitian mengenai praktik mediasi juga memperlihatkan bahwa tersedianya lembaga tidak selalu menjamin proses berjalan optimal. Sudiyana dan Andani (2024) mengidentifikasi keterbatasan pemahaman masyarakat, pengaturan, kelembagaan, dan pelaksanaan mediasi perbankan sebagai faktor yang dapat menghambat pemberdayaan mekanisme mediasi. Wijaya, Sulistianingsih, dan Irawaty (2026) membandingkan LAPS SJK dengan Financial Industry Disputes Resolution Centre (FIDReC) di Singapura dan menekankan pentingnya desain kelembagaan yang mampu mengurangi ketimpangan informasi antara konsumen dan penyedia jasa keuangan. Kajian Batdulam dan Septianita (2025) serta Tantimin et al. (2026) juga memperlihatkan bahwa digitalisasi penyelesaian sengketa dapat memperluas akses, tetapi tetap memerlukan kepastian hukum, keamanan informasi, dan desain prosedural yang dapat digunakan secara adil.

Data kelembagaan terbaru memperkuat urgensi penelitian ini. Dalam siaran pers tanggal 9 Maret 2026, LAPS SJK melaporkan telah menerima 3.515 pengaduan sepanjang Januari–Desember 2025, meningkat 76% dibandingkan 2.688 pengaduan pada 2024. Dari keseluruhan pengaduan 2025, 47,71% memenuhi kriteria untuk ditindaklanjuti melalui proses konfirmasi, 43,04% tidak memenuhi kriteria untuk diproses lebih lanjut melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa, dan 9,25% masih dalam proses verifikasi. Secara khusus pada Semester II 2025, sektor perbankan menyumbang 43,56% dari pengaduan yang diterima. Pada periode yang sama, LAPS SJK mencatat 14,14% pengaduan diselesaikan melalui mediasi, 0,06% melalui arbitrase, dan 33,51% melalui mekanisme non-APS. Dalam kelompok non-APS tersebut, 23,70% terjadi karena penolakan mediasi oleh PUJK, 7,60% karena pemohon mencabut pengaduan, dan 2,22% karena penyelesaian melalui mekanisme internal (LAPS SJK, 2026).

Data tersebut perlu ditafsirkan secara hati-hati. Persentase pengaduan yang tidak memenuhi kriteria APS tidak serta-merta menunjukkan kegagalan LAPS SJK, karena dapat berkaitan dengan ruang lingkup kewenangan, sifat sengketa, tahapan pengaduan internal, atau persyaratan administratif. Demikian pula, penyelesaian non-APS tidak seluruhnya menunjukkan penolakan akses, sebab sebagian pengaduan dicabut oleh pemohon atau diselesaikan melalui mekanisme internal. Akan tetapi, angka penolakan mediasi oleh PUJK memperlihatkan bahwa akses menuju penyelesaian substantif juga dipengaruhi oleh kesediaan pihak yang berperkara untuk melanjutkan proses. Hal ini sejalan dengan temuan Gabriella dan Dirkareshza (2025) mengenai cakupan subjek dan disharmoni regulasi, serta kajian Ginting (2025) mengenai prinsip efisiensi dan efektivitas penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK.

Data pengaduan OJK pada 2026 memberikan konteks tambahan, tetapi tidak boleh disamakan dengan data perkara LAPS SJK. OJK melaporkan bahwa sejak 1 Januari sampai 14 September 2026, APPK menerima 82.092 pengaduan, dengan 26.091 di antaranya berasal dari sektor perbankan. Angka tersebut menggambarkan pengaduan yang masuk melalui kanal OJK, bukan jumlah perkara yang telah diregistrasi atau dimediasi oleh LAPS SJK. Perbedaan cakupan, periode, dan tahap penanganan membuat kedua angka tidak dapat dibandingkan secara langsung. Namun, data tersebut memperlihatkan pentingnya membedakan antara akses ke kanal pengaduan OJK dan akses ke proses penyelesaian sengketa LAPS SJK. Integrasi APPK dengan sistem pengelolaan perkara LAPS SJK yang masih dikembangkan menjadi relevan untuk mencegah hilangnya kesinambungan informasi antara kedua tahap tersebut (OJK, 2026).

Penelitian ini memusatkan perhatian pada jarak antara pengaturan akses nasabah dan pelaksanaannya. Kajian tidak hanya menguraikan dasar hukum pembentukan LAPS SJK, tetapi juga menilai bagaimana nasabah dapat memasuki mekanisme tersebut, apa saja persyaratan yang harus dipenuhi, serta hambatan yang terlihat dari data kelembagaan dan penelitian terdahulu. Fokus ini penting karena akses terhadap keadilan tidak cukup diukur dari keberadaan suatu lembaga; akses juga harus dinilai dari keterjangkauan prosedur, kejelasan informasi, kesempatan para pihak untuk berpartisipasi, dan kemungkinan memperoleh penyelesaian yang dapat dilaksanakan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana pengaturan akses nasabah terhadap alternatif penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPS SJK berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku; bagaimana mekanisme dan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah untuk memperoleh penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPS SJK; dan bagaimana kesesuaian antara das sollen dan das sein dalam akses nasabah terhadap alternatif penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPS SJK. Penelitian ini bertujuan menganalisis ketiga persoalan tersebut sekaligus memberikan penilaian terhadap aspek yang perlu diperkuat agar prinsip aksesibilitas tidak berhenti sebagai norma kelembagaan.

METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif (normative legal research), yaitu penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma hukum, asas hukum, peraturan perundang-undangan, dan doktrin yang berkaitan dengan permasalahan hukum. Jenis penelitian ini dipilih karena kajian diarahkan untuk menganalisis pengaturan akses nasabah perbankan terhadap mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) melalui LAPS SJK, termasuk hak, persyaratan, dan prosedur penyelesaian sengketa yang berlaku. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yakni menggambarkan ketentuan hukum yang mengatur penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPS SJK, kemudian menganalisis kesesuaiannya dengan kondisi pelaksanaan berdasarkan data dan publikasi resmi lembaga terkait. Analisis dilakukan dengan menggunakan kerangka das sollen dan das sein untuk mengidentifikasi kesenjangan antara pengaturan hukum dengan pelaksanaan akses nasabah dalam memperoleh penyelesaian sengketa.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2026,

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, POJK Nomor 61/POJK.07/2020, POJK Nomor 22 Tahun 2023, Peraturan LAPS SJK Nomor 01 Tahun 2025 tentang Peraturan dan Acara Mediasi, serta PBI Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji makna aksesibilitas, perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa alternatif, dan kesenjangan antara das sollen dan das sein.

3. Sumber Bahan Hukum Penelitian

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kewenangan OJK, perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Bahan hukum sekunder meliputi artikel jurnal ilmiah yang telah terakreditasi SINTA 1 sampai dengan SINTA 4, khususnya penelitian mengenai LAPS SJK, mediasi perbankan, perlindungan konsumen, dan online dispute resolution. Bahan kelembagaan juga mencakup peraturan mediasi internal LAPS SJK yang berlaku pada 2025. Data praktik diperoleh dari siaran pers resmi LAPS SJK mengenai penanganan pengaduan sepanjang 2025 dan siaran pers OJK mengenai pengaduan melalui APPK sampai dengan 14 September 2026. Data tersebut digunakan sebagai bahan deskriptif untuk membaca pelaksanaan kelembagaan, bukan sebagai pengganti penelitian lapangan atau bukti yang mewakili pengalaman seluruh nasabah.

Pengumpulan bahan dilakukan melalui studi kepustakaan dan penelusuran dokumen resmi. Bahan yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan mengidentifikasi norma, membandingkan pengaturan yang relevan, mengelompokkan prosedur dan persyaratan akses, kemudian menghubungkannya dengan data kelembagaan serta temuan penelitian terdahulu. Penilaian das sollen diarahkan pada apa yang diwajibkan dan dijamin oleh peraturan, sedangkan penilaian das sein diarahkan pada gambaran pelaksanaan yang tersedia dalam dokumen resmi dan publikasi ilmiah. Karena penelitian ini tidak melakukan wawancara atau survei langsung kepada nasabah dan PUJK, kesimpulan mengenai praktik dibatasi pada data sekunder yang dapat diverifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Akses Nasabah terhadap Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui LAPS SJK

Pengaturan akses nasabah terhadap LAPS SJK dibangun melalui beberapa lapisan norma. Pertama, Undang-Undang OJK dan perubahannya melalui UU P2SK memberikan landasan kewenangan OJK dalam pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan, termasuk perlindungan konsumen. Kedua, UU Nomor 30 Tahun 1999 menyediakan dasar umum bagi arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa perdata. Ketiga, POJK Nomor 61/POJK.07/2020 membentuk kerangka kelembagaan LAPS SJK beserta prinsip, tata kelola, dan kewajiban yang terkait dengan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. Keempat, POJK Nomor 22 Tahun 2023 mengatur kerangka pelindungan konsumen dan masyarakat yang lebih luas, termasuk penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa.

POJK 61/2020 menempatkan LAPS SJK sebagai lembaga yang menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi konsumen dan PUJK. Prinsip aksesibilitas menjadi salah satu prinsip utama yang wajib dipenuhi. Dalam penjelasan OJK, aksesibilitas berarti layanan dan prosedur penyelesaian sengketa mudah diakses konsumen dan mencakup seluruh Indonesia. Prinsip ini harus dibaca bersama prinsip independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas. Artinya, kemudahan akses

tidak dapat dipisahkan dari jaminan bahwa proses berlangsung tanpa intervensi yang tidak patut, memberi perlakuan yang adil, tidak membebani para pihak secara tidak proporsional, dan mempunyai mekanisme tindak lanjut atas kesepakatan atau putusan.

POJK 22/2023 memperkuat konteks perlindungan konsumen melalui pengaturan perilaku PUJK, hak dan kewajiban konsumen, layanan pengaduan, serta penyelesaian sengketa. Peraturan tersebut mencabut POJK 6/POJK.07/2022, tetapi tidak tercantum sebagai peraturan yang mencabut POJK 61/2020. Oleh karena itu, tidak tepat menyimpulkan bahwa POJK 61/2020 kehilangan keberlakuannya hanya karena POJK 22/2023 diterbitkan. Keduanya memiliki ruang pengaturan yang saling berhubungan, tetapi berbeda fokus: POJK 22/2023 mengatur pelindungan konsumen secara umum, sedangkan POJK 61/2020 secara khusus mengatur LAPS SJK. Pembacaan sistematis atas kedua peraturan diperlukan agar kewajiban PUJK dalam penanganan pengaduan tidak dipisahkan dari kewajiban dan prinsip penyelesaian sengketa di LAPS SJK.

Dalam kerangka tersebut, akses nasabah bukan hak untuk secara otomatis memaksa setiap perselisihan masuk ke proses mediasi atau arbitrase. Akses merupakan kesempatan untuk mengajukan sengketa yang memenuhi kriteria dan memperoleh pemeriksaan sesuai prosedur. Peraturan LAPS SJK Nomor 01 Tahun 2025 tentang Peraturan dan Acara Mediasi memperjelas kriteria tersebut. Sengketa harus telah diupayakan penyelesaiannya melalui musyawarah atau Internal Dispute Resolution (IDR), atau upaya penyelesaian telah ditolak maupun belum ditanggapi dalam batas waktu yang ditentukan oleh peraturan OJK; bukan sengketa yang sedang diproses atau telah diputus oleh pengadilan, arbitrase, atau lembaga APS lain; bersifat keperdataan dan berkaitan dengan perjanjian atau transaksi sektor jasa keuangan; memiliki kesepakatan bermediasi; serta diajukan melalui permohonan kepada LAPS SJK. Rumusan ini menunjukkan bahwa akses dibentuk melalui gabungan kriteria substantif, tahapan pengaduan, dan persetujuan para pihak (LAPS SJK, 2025).

Ketentuan mengenai pihak yang dapat mengakses layanan juga memerlukan perhatian. Gabriella dan Dirkareshza (2025) mengidentifikasi disharmoni antara rumusan konsumen dalam UU P2SK, cakupan pengguna jasa dalam POJK 61/2020, dan istilah subjek hukum dalam peraturan LAPS SJK. Ketidaksamaan rumusan tersebut dapat memunculkan ketidakpastian mengenai apakah pihak tertentu, terutama badan hukum atau pihak yang tidak tepat dikategorikan sebagai konsumen individual, dapat mengajukan sengketa. Bagi penelitian yang berfokus pada nasabah perorangan, masalah ini tidak menghapus hak nasabah untuk mengajukan sengketa. Namun, disharmoni tersebut tetap penting karena memperlihatkan bahwa kepastian mengenai subjek pemohon merupakan bagian dari aksesibilitas substantif.

Ruang lingkup sengketa LAPS SJK meliputi sengketa keperdataan yang timbul dari perjanjian atau transaksi di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan konvensional dan syariah. Dalam sektor perbankan, sengketa dapat berkaitan dengan produk simpanan, kredit, kartu pembayaran, layanan transaksi, maupun pelaksanaan kewajiban bank berdasarkan perjanjian dan ketentuan perlindungan konsumen. Stanis (2024) menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa nasabah perbankan konvensional dan syariah mempunyai karakteristik yang perlu dibaca berdasarkan hubungan hukum dan ketentuan yang mengatur masing-masing layanan. Dengan demikian, akses nasabah terhadap LAPS SJK tidak dibatasi pada satu jenis produk perbankan, tetapi tetap harus memenuhi kualifikasi sengketa keperdataan dan persyaratan penerimaan perkara.

Pembedaan antara LAPS SJK dan kerangka LAPS-SK menjadi semakin penting setelah PBI Nomor 3 Tahun 2024. PBI tersebut mengatur persyaratan persetujuan Bank Indonesia bagi lembaga yang akan menangani sengketa pada kegiatan yang berada dalam pengawasan BI. Namun, struktur kelembagaan ini sedang mengalami perkembangan. OJK melalui siaran pers 5 Oktober 2026 menyatakan bahwa pada 11 September 2026 OJK telah menyetujui LAPS SJK untuk menangani sengketa Pelaku Usaha Sektor Keuangan di bidang sistem pembayaran yang berada di bawah kewenangan BI. OJK juga menyatakan bahwa penanganan tersebut baru dapat berjalan setelah LAPS SJK memperoleh persetujuan BI. Karena itu, pada tanggal siaran pers tersebut perluasan kewenangan belum dapat diperlakukan sebagai layanan yang telah efektif sepenuhnya. Bagi nasabah bank, penentuan forum harus memperhatikan jenis layanan, aktivitas yang menimbulkan sengketa, dan status persetujuan lembaga penyelesaian yang berwenang. Keadaan transisional ini dapat menimbulkan ketidakpastian apabila informasi rujukan bagi konsumen tidak diperbarui secara serentak (Bank Indonesia, 2024; OJK, 2026).

Secara kelembagaan, kewajiban PUJK untuk menjadi anggota LAPS SJK dan mempublikasikan informasi LAPS SJK melalui media resminya merupakan instrumen penting untuk memperluas akses. OJK juga menyebut kewajiban PUJK melaksanakan kesepakatan dan putusan LAPS SJK. Kewajiban publikasi mempunyai arti praktis: nasabah perlu mengetahui bahwa tersedia lembaga penyelesaian sengketa di luar bank, bagaimana cara mengaksesnya, dan apa yang harus dilakukan apabila pengaduan internal tidak terselesaikan. Kurniasih et al. (2024) menggarisbawahi peran APPK sebagai pintu layanan konsumen sektor jasa keuangan, sementara kajian Nurmalia et al. (2024) menekankan pentingnya perlindungan nasabah bank, khususnya dalam layanan perbankan syariah dan penggunaan layanan digital.

Perbandingan dengan BPSK perlu ditempatkan secara proporsional. BPSK dibentuk untuk menangani sengketa konsumen secara umum, sedangkan LAPS SJK memiliki spesialisasi pada sengketa sektor jasa keuangan. Pramesti et al. (2025) menjelaskan perbedaan ruang lingkup dan karakter penyelesaian pada kedua lembaga tersebut. Satory et al. (2026) juga menguraikan beragam pilihan penyelesaian sengketa konsumen sektor keuangan, baik melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi. Bagi nasabah bank, pemilihan forum harus mempertimbangkan sifat sengketa, dasar hubungan hukum, ketentuan yang berlaku, dan kompetensi lembaga. Penggunaan forum yang tidak tepat berpotensi menambah waktu serta biaya, sehingga informasi mengenai kewenangan LAPS SJK perlu dibuat jelas sejak tahap pengaduan.

Dari sisi metode, LAPS SJK menyediakan tiga layanan utama, yaitu mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat. Mediasi merupakan proses perundingan yang dibantu mediator untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan berdasarkan perjanjian arbitrase tertulis dan berakhir dengan putusan arbiter. Pendapat mengikat merupakan pendapat yang diminta para pihak dalam suatu perjanjian mengenai persoalan tertentu yang berkaitan dengan hubungan kontraktual, misalnya penafsiran ketentuan perjanjian. Ketiga layanan tersebut tidak dapat dipertukarkan begitu saja karena masing-masing memiliki dasar, prasyarat, dan akibat hukum yang berbeda.

Mediasi menempatkan para pihak sebagai pemilik keputusan akhir. Mediator tidak memaksakan putusan, melainkan memfasilitasi komunikasi dan perundingan. Utomo (2023) menunjukkan bahwa mediasi LAPS SJK dapat digunakan dalam sengketa bank dan nasabah serta berpotensi menjaga

hubungan hukum yang berkelanjutan. Akan tetapi, karena mediasi bertumpu pada kesediaan para pihak untuk berunding, hasilnya bergantung pada partisipasi dan itikad baik masing-masing pihak. Wijaya et al. (2026) mengingatkan bahwa model mediasi yang sepenuhnya fasilitatif dapat menghadapi keterbatasan ketika konsumen berhadapan dengan produk keuangan yang kompleks dan ketimpangan informasi yang besar. Hal tersebut menjadi pertimbangan penting ketika menilai apakah akses formal telah berkembang menjadi proses yang secara substantif adil.

Arbitrase berbeda dari mediasi karena arbiter memeriksa sengketa dan menjatuhkan putusan. Dasar arbitrase adalah kesepakatan tertulis para pihak sebagaimana prinsip yang diatur dalam UU 30/1999. Sementara itu, pendapat mengikat berfungsi memberi kepastian mengenai persoalan yang telah disepakati untuk dimintakan penilaian. Karena konsekuensi hukumnya berbeda, informasi mengenai pilihan metode, sifat proses, biaya, jangka waktu, dan akibat hasil penyelesaian perlu disampaikan secara mudah dipahami. Kegagalan membedakan mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat dapat menyebabkan nasabah salah memahami bentuk penyelesaian yang dimohonkan.

Pengaturan akses dengan demikian telah tersedia pada tingkat norma. Namun, kualitas pengaturan tidak cukup dinilai dari jumlah layanan atau daftar prinsip. Ukuran yang lebih tepat adalah apakah norma tersebut membentuk jalur yang jelas dari pengaduan internal menuju LAPS SJK, memberi kepastian tentang kriteria penerimaan, menjamin informasi yang dapat dipahami, dan menyediakan mekanisme agar hasil penyelesaian dapat dilaksanakan. Kesenjangan pada satu tahap dapat mengurangi efektivitas tahap berikutnya.

Mekanisme dan Persyaratan Akses Nasabah dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui LAPS SJK

Secara umum, mekanisme akses nasabah dimulai dari penyampaian pengaduan kepada bank sebagai PUJK. Tahap ini merupakan kesempatan bagi bank untuk menelusuri permasalahan, memeriksa dokumen dan transaksi, memberikan penjelasan, serta menawarkan penyelesaian. Dalam kerangka POJK 22/2023, penanganan pengaduan merupakan bagian dari kewajiban pelindungan konsumen. Nasabah perlu menyimpan bukti pengaduan, nomor registrasi, korespondensi, tanggapan bank, dan dokumen lain yang menunjukkan bahwa upaya penyelesaian internal telah dilakukan. Bukti tersebut berfungsi bukan hanya sebagai persyaratan administratif, tetapi juga sebagai rekam jejak yang menjelaskan pokok sengketa dan respons PUJK.

Apabila penyelesaian internal tidak menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima, nasabah dapat menempuh penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LAPS SJK atau memilih jalur litigasi sesuai ketentuan yang berlaku. Peraturan LAPS SJK Nomor 01 Tahun 2025 tentang Peraturan dan Acara Mediasi mengatur bahwa permohonan mediasi dapat diajukan secara langsung kepada LAPS SJK atau melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi (SLKT). Kedua jalur tersebut merupakan mekanisme yang perlu dibedakan dari Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK) milik OJK. APPK berfungsi sebagai kanal pengaduan dan layanan konsumen sektor jasa keuangan, sedangkan SLKT secara khusus disebut dalam ketentuan pengajuan permohonan mediasi LAPS SJK. Adapun Case Management System merupakan sistem yang digunakan untuk pengelolaan perkara di lingkungan LAPS SJK. Dalam siaran pers tanggal 5 Oktober 2026, OJK menjelaskan bahwa integrasi APPK dengan Case Management System LAPS SJK masih menjadi bagian dari arah pengembangan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keterkaitan antarsistem tidak dapat dimaknai sebagai kesamaan fungsi maupun

sebagai dasar untuk menyebut APPK sebagai saluran resmi registrasi perkara mediasi LAPS SJK. Pengaduan yang disampaikan melalui kanal OJK juga perlu dibedakan dari permohonan mediasi yang telah memenuhi persyaratan penerimaan perkara di LAPS SJK (LAPS SJK, 2025; OJK, 2026).

Untuk permohonan mediasi, Peraturan LAPS SJK Nomor 01 Tahun 2025 mensyaratkan adanya kesepakatan bermediasi. Kesepakatan tersebut dapat dituangkan dalam klausul penyelesaian sengketa pada perjanjian yang secara tegas menunjuk LAPS SJK, perjanjian mediasi yang dibuat setelah sengketa timbul, surat konfirmasi persetujuan, sistem elektronik, atau pernyataan penegasan pemilihan LAPS SJK apabila perjanjian menyediakan beberapa forum. Konsumen juga dianggap telah memberikan persetujuan ketika menolak tanggapan PUJK dan memilih penyelesaian melalui LAPS SJK pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi (SLKT). Permohonan dapat diajukan oleh salah satu pihak atau secara bersama-sama. Dokumen yang wajib dilengkapi meliputi resume sengketa, identitas para pihak, bukti upaya penyelesaian melalui IDR, dan dokumen pendukung lain yang relevan. Untuk permohonan yang tidak diajukan melalui SLKT, diperlukan pula keterangan permintaan penyelenggaraan mediasi (LAPS SJK, 2025).

Persyaratan tersebut mempunyai fungsi yang dapat dibenarkan. Resume sengketa membantu mediator dan para pihak memahami isu yang diperselisihkan. Identitas para pihak memastikan siapa yang mempunyai kepentingan dan kewenangan bertindak. Bukti IDR memperlihatkan bahwa mekanisme internal telah ditempuh. Dokumen pendukung membantu menguji kronologi, hubungan kontraktual, dan kerugian yang dikemukakan. Meski demikian, persyaratan administratif dapat berubah menjadi hambatan apabila istilah yang digunakan terlalu teknis, tidak ada contoh dokumen, atau nasabah tidak memperoleh penjelasan mengenai dokumen pengganti ketika bukti tertentu tidak tersedia. Karena itu, aksesibilitas harus mencakup pendampingan informasi dan prosedur yang ramah pengguna, bukan hanya daftar persyaratan.

Setelah permohonan diterima, para pihak menjalani proses mediasi. Mediator dapat ditunjuk oleh para pihak berdasarkan kesepakatan. Apabila para pihak tidak mencapai kesepakatan mengenai mediator atau menyerahkan penunjukan kepada pengurus LAPS SJK, penunjukan dapat dilakukan oleh pengurus sesuai ketentuan. Untuk sengketa retail dan small claim, mediator ditunjuk langsung oleh pengurus, tanpa mengurangi hak para pihak meminta penggantian apabila terdapat alasan mengenai ketidaknetralan, benturan kepentingan, atau hubungan afiliasi. Ketentuan ini penting untuk menjaga kepercayaan para pihak terhadap independensi proses.

Jangka waktu dan biaya merupakan bagian penting dari akses. Berdasarkan Pasal 74 dan Pasal 75 POJK Nomor 22 Tahun 2023, pengaduan lisan wajib ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lama 5 hari kerja sejak diterima. Untuk pengaduan tertulis, PUJK wajib menyelesaikan paling lama 10 hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap, dengan kemungkinan perpanjangan paling lama 10 hari kerja dalam kondisi tertentu dan setelah pemberitahuan tertulis kepada konsumen. Pada tahap mediasi, Peraturan LAPS SJK Nomor 01 Tahun 2025 mewajibkan LAPS SJK menyampaikan surat penerimaan atau penolakan permohonan paling lama 10 hari kerja sejak permohonan masuk. Jika dokumen belum lengkap, para pihak diberi waktu 10 hari kerja untuk melengkapinya. Setelah mediator menyampaikan konfirmasi kesediaan, mediasi berlangsung paling lama 30 hari kalender dan dapat diperpanjang paling lama 30 hari kalender dengan persetujuan LAPS SJK. Untuk sengketa yang dikategorikan sebagai Sengketa Nilai Kecil berdasarkan ketentuan biaya LAPS SJK, para pihak dibebaskan dari biaya layanan mediasi. Batas kategori tersebut ditentukan dalam peraturan biaya LAPS SJK dan perlu diperiksa

kembali pada saat permohonan diajukan. Pembebasan biaya tersebut tidak otomatis berlaku untuk arbitrase; apabila mediasi tidak mencapai kesepakatan dan para pihak memilih arbitrase, biaya arbitrase tetap dapat dikenakan (OJK, 2023; LAPS SJK, 2025).

Pelaksanaan mediasi dapat dilakukan secara daring, tatap muka, atau hibrida sesuai ketentuan dan kebutuhan proses. OJK menyebut bahwa LAPS SJK berkantor di Jakarta, tetapi layanan daring memungkinkan konsumen dari berbagai daerah mengakses penyelesaian sengketa tanpa harus hadir secara fisik di kantor lembaga. Pendekatan ini relevan bagi nasabah di luar wilayah Jakarta, termasuk wilayah yang jauh dari pusat layanan. Meskipun demikian, penyelesaian daring tidak otomatis menghapus seluruh hambatan. Ketersediaan perangkat, jaringan internet, kemampuan mengunggah dokumen, pemahaman penggunaan aplikasi, keamanan data, dan kebutuhan akomodasi bagi konsumen dengan keterbatasan tertentu tetap perlu diperhatikan. Batdulam dan Septianita (2025) menegaskan bahwa ODR memerlukan pengaturan yang jelas mengenai komunikasi elektronik, keamanan, dan keadilan prosedural. Tantimin et al. (2026) juga menunjukkan bahwa perkembangan ODR perlu diikuti harmonisasi kerangka hukum agar akses digital tidak hanya cepat, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan.

Jika mediasi berhasil, hasilnya dituangkan dalam kesepakatan perdamaian yang ditandatangani para pihak dan mediator sesuai ketentuan. Kesepakatan tersebut mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Para pihak dapat mempertimbangkan bentuk penguatan kesepakatan sesuai peraturan yang berlaku, termasuk kemungkinan menuangkannya ke dalam akta perdamaian apabila syarat hukum terpenuhi. Apabila mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, para pihak tetap dapat mempertimbangkan mekanisme penyelesaian lain sesuai perjanjian, ketentuan LAPS SJK, dan hukum yang berlaku. Karena itu, nasabah perlu memperoleh penjelasan sejak awal mengenai sifat mediasi yang tidak menghasilkan putusan sepihak oleh mediator.

Arbitrase memiliki prosedur dan konsekuensi yang berbeda. Arbitrase hanya dapat digunakan apabila terdapat perjanjian arbitrase tertulis yang sah. Prosesnya melibatkan pemeriksaan oleh arbiter dan berakhir dengan putusan arbitrase. Oleh sebab itu, nasabah perlu memahami bahwa arbitrase bukan sekadar bentuk mediasi yang lebih formal, melainkan mekanisme adjudikatif di luar pengadilan. Pendapat mengikat juga perlu dibedakan dari dua metode tersebut karena berfokus pada pendapat mengenai persoalan dalam hubungan kontraktual yang diminta para pihak. Penjelasan yang memadai mengenai pilihan metode akan menghindarkan nasabah dari kesalahan memilih forum atau salah memperkirakan akibat hukum proses.

Di luar persyaratan formal, pemahaman nasabah menjadi faktor yang menentukan. Cahyani, Budiartha, dan Astiti (2022) menguraikan bahwa nasabah yang dirugikan dalam transaksi e-banking dapat menempuh pengaduan kepada bank dan, apabila diperlukan, jalur litigasi maupun non-litigasi termasuk LAPS. Syarifa et al. (2022) memperlihatkan bahwa persoalan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan juga berhubungan dengan klausula kontrak dan informasi yang diterima konsumen. Eleanora, Sugeng, dan Dhianty (2023) menekankan pentingnya edukasi agar konsumen mengetahui serta memahami haknya. Prayuti (2023) menghubungkan pembaruan mekanisme perlindungan konsumen dengan kebutuhan pemenuhan akses terhadap keadilan. Temuan-temuan tersebut memperkuat kebutuhan agar informasi LAPS SJK tidak hanya tersedia, tetapi juga disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami dan disertai panduan praktis.

Khusus pada perbankan syariah, akses penyelesaian sengketa juga berhubungan dengan karakter akad dan prinsip syariah yang mendasari hubungan bank dengan nasabah. Rahmadani et al. (2025) menunjukkan bahwa kerangka perlindungan konsumen yang bersifat umum belum selalu menjawab kekhasan hubungan hukum perbankan syariah, sehingga kepastian mengenai forum, dasar hukum, dan penerapan prinsip syariah perlu diperhatikan. Temuan tersebut melengkapi analisis Stanis (2024) mengenai perbedaan karakter sengketa perbankan konvensional dan syariah. Dalam konteks penelitian ini, perbedaan tersebut menegaskan bahwa informasi akses LAPS SJK perlu menjelaskan cakupan layanan untuk kedua jenis perbankan tanpa mengaburkan ketentuan khusus yang berlaku bagi akad syariah.

Pada akhirnya, akses prosedural perlu diukur dari seluruh rangkaian pengalaman nasabah: mengetahui saluran pengaduan, menyampaikan keluhan, memperoleh tanggapan, memahami alasan apabila sengketa tidak memenuhi kriteria, menyiapkan dokumen, mengakses proses verifikasi, berpartisipasi dalam mediasi atau arbitrase, dan memperoleh kepastian mengenai tindak lanjut hasil penyelesaian. Apabila satu tahapan tidak jelas, hak untuk mengakses lembaga dapat menjadi sulit digunakan meskipun secara formal tersedia. Karena itu, penguatan akses harus diarahkan pada kesinambungan informasi dan bantuan prosedural sejak tahap internal hingga tahap penyelesaian di LAPS SJK.

Kesesuaian antara Das Sollen dan Das Sein dalam Akses Nasabah terhadap LAPS SJK

Pada tataran das sollen, kerangka hukum telah membangun jalur penyelesaian sengketa secara bertahap. Nasabah berhak menyampaikan pengaduan kepada bank, memperoleh penanganan sesuai ketentuan pelindungan konsumen, dan mengajukan sengketa ke LAPS SJK apabila penyelesaian internal tidak mencapai hasil yang dapat diterima atau tidak memperoleh tanggapan. LAPS SJK wajib mengelola layanan berdasarkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas. PUJK juga mempunyai kewajiban kelembagaan yang mendukung keberadaan LAPS SJK, termasuk keanggotaan, publikasi informasi, dan pelaksanaan kesepakatan atau putusan sesuai ketentuan.

Pada tataran das sein, data tahun 2025 menunjukkan peningkatan jumlah pengaduan yang diterima LAPS SJK. Jumlah 3.515 pengaduan, naik 76% dari tahun sebelumnya, dapat dibaca sebagai indikasi meningkatnya penggunaan atau kesadaran masyarakat terhadap kanal penyelesaian sengketa. Namun, peningkatan pengaduan tidak dapat langsung dipersamakan dengan peningkatan akses yang efektif. Dari keseluruhan pengaduan, 43,04% dilaporkan tidak memenuhi kriteria untuk diproses lebih lanjut melalui mekanisme APS, sementara 9,25% masih dalam proses verifikasi. Data tersebut menunjukkan bahwa tidak semua pengaduan yang masuk dapat bergerak ke tahap penyelesaian alternatif. Kondisi ini menegaskan pentingnya kejelasan kriteria, kualitas informasi awal, dan bantuan kepada konsumen untuk memahami ruang lingkup layanan.

Pada Semester II 2025, sektor perbankan merupakan sektor dengan proporsi pengaduan tertinggi, yaitu 43,56%. Fakta ini menegaskan relevansi LAPS SJK bagi nasabah perbankan. Pada periode yang sama, LAPS SJK melaporkan penyelesaian melalui mediasi sebesar 14,14% dan arbitrase sebesar 0,06%, sedangkan 33,51% diselesaikan melalui mekanisme non-APS. Dari kelompok non-APS tersebut, 23,70% tercatat sebagai penolakan mediasi oleh PUJK, 7,60% sebagai pencabutan pengaduan oleh pemohon, dan 2,22% sebagai penyelesaian melalui IDR. Data ini memperlihatkan bahwa hambatan akses tidak hanya muncul pada tahap pengajuan, tetapi juga pada tahap kesediaan pihak untuk mengikuti metode penyelesaian yang dipilih.

Penolakan mediasi oleh PUJK perlu dibaca secara kritis. Mediasi pada dasarnya merupakan proses konsensual yang mengandalkan kesediaan para pihak untuk berunding. Karena itu, penolakan salah satu pihak dapat menyebabkan proses mediasi tidak terlaksana. Akan tetapi, ketika PUJK merupakan pihak yang memiliki sumber daya, informasi, dan posisi tawar yang lebih kuat dibanding nasabah, penolakan yang tidak disertai alasan yang transparan dapat memperlemah tujuan perlindungan konsumen. Kewajiban PUJK menjadi anggota LAPS SJK dan kewajiban melaksanakan kesepakatan atau putusan harus dipahami bersama prinsip itikad baik dan kewajiban memberikan layanan pengaduan yang layak. Dalam konteks ini, Ginting (2025) dan Keumala et al. (2025) relevan untuk menjelaskan pentingnya efektivitas mekanisme serta koherensi regulasi.

Selain kesediaan bermediasi, desain forum juga berkaitan dengan prinsip kebebasan berkontrak. Suryadi et al. (2024) mengkritisi pengaturan pilihan forum dalam penyelesaian sengketa perbankan dan menilai bahwa penguatan satu lembaga penyelesaian sengketa perlu tetap memperhatikan ruang kesepakatan para pihak. Kritik tersebut tidak berarti bahwa keberadaan LAPS SJK bertentangan dengan kebebasan berkontrak secara otomatis. POJK 61/2020 membangun kerangka kelembagaan untuk menyediakan forum khusus, sedangkan penggunaan metode tertentu seperti arbitrase tetap bertumpu pada persetujuan tertulis para pihak. Titik analisisnya terletak pada transparansi klausula pilihan forum, posisi tawar nasabah ketika menyetujui perjanjian baku, serta kejelasan apakah persetujuan tersebut benar-benar diberikan secara sadar dan tidak meniadakan pilihan penyelesaian lain yang dijamin hukum.

Meski demikian, tidak tepat menyimpulkan bahwa seluruh penolakan mediasi merupakan pelanggaran hukum. Data siaran pers LAPS SJK tidak menguraikan alasan individual setiap penolakan, sehingga penelitian ini tidak dapat menentukan apakah masing-masing penolakan mempunyai dasar yang sah atau tidak. Data agregat tersebut hanya memperlihatkan bahwa penolakan PUJK merupakan salah satu faktor yang berkontribusi pada penyelesaian non-APS. Untuk menilai kepatuhan secara lebih jauh diperlukan data rinci mengenai alasan penolakan, karakter sengketa, status keanggotaan PUJK, dan tindak lanjut pengawasan OJK. Keterbatasan ini harus diperhatikan agar analisis tidak melampaui bukti yang tersedia.

Kesenjangan berikutnya berkaitan dengan informasi dan pemahaman nasabah. Secara normatif, prinsip aksesibilitas menuntut layanan yang mudah dijangkau. Secara praktis, nasabah perlu memahami bahwa pengaduan internal kepada bank merupakan tahap awal, mengetahui kapan dapat membawa sengketa ke LAPS SJK, dan mampu membedakan proses mediasi, arbitrase, serta pendapat mengikat. Kajian Kurniasih et al. (2024) mengenai APPK memperlihatkan peran penting portal perlindungan konsumen sebagai pintu informasi dan layanan. Namun, penggunaan portal tidak akan efektif apabila nasabah tidak mengetahui cara menggunakannya atau tidak memahami status pengaduan setelah disampaikan.

Ketimpangan informasi juga menjadi isu mendasar dalam sengketa perbankan. Bank menguasai sistem transaksi, rekaman komunikasi, dokumen internal, dan informasi teknis mengenai produk. Nasabah sering kali hanya mempunyai bukti yang tersedia pada sisi pengguna, seperti tangkapan layar, bukti transfer, atau korespondensi. Dalam kondisi tersebut, akses yang adil memerlukan proses yang memungkinkan nasabah menyampaikan kronologi dan bukti tanpa dibebani persyaratan yang tidak proporsional. Wijaya et al. (2026) menilai bahwa desain mediasi yang hanya memfasilitasi perundingan dapat kurang memadai ketika terdapat asimetri informasi dan kompleksitas produk. Temuan tersebut

tidak serta-merta membuktikan bahwa model LAPS SJK gagal, tetapi memberikan dasar untuk mempertimbangkan penguatan panduan mediator, penyampaian informasi, dan transparansi proses.

Dimensi digital membuka peluang sekaligus tantangan. Layanan daring dapat mengurangi hambatan geografis dan biaya perjalanan, terutama bagi konsumen di luar Jakarta. Namun, keberhasilan ODR mensyaratkan prosedur elektronik yang aman, mudah digunakan, dapat diakses oleh kelompok dengan keterbatasan literasi digital, serta memberi kepastian mengenai identitas, dokumen, dan komunikasi para pihak. Batdulam dan Septianita (2025) menguraikan bahwa kerangka ODR perlu mengakomodasi validitas komunikasi elektronik dan perlindungan informasi. Tantimin et al. (2026) juga menekankan kebutuhan harmonisasi hukum untuk menjamin koherensi prosedur digital. Fista, Machmud, dan Suartini (2023) menunjukkan bahwa transaksi elektronik dapat memperbesar risiko pelanggaran hak konsumen ketika informasi dan tanggung jawab pelaku usaha tidak jelas. Karena itu, akses digital harus dipandang sebagai perluasan kanal, bukan pengganti seluruh bentuk layanan tatap muka atau pendampingan.

Perbandingan internasional yang dilakukan Wijaya et al. (2026) terhadap FIDReC di Singapura memperlihatkan bahwa desain kelembagaan dapat memengaruhi legitimasi dan keadilan proses. Model yang menyediakan tahapan evaluatif dan transparansi yang memadai berpotensi membantu konsumen menghadapi ketimpangan informasi. Meski perbandingan tersebut tidak dapat dipindahkan secara langsung ke Indonesia karena perbedaan struktur hukum dan kelembagaan, hasilnya dapat menjadi bahan refleksi. Penguatan LAPS SJK dapat diarahkan pada publikasi informasi prosedural, penjelasan alasan perkara tidak memenuhi kriteria, penyediaan panduan dokumen, dan mekanisme pengawasan atas pelaksanaan kesepakatan atau putusan.

Penelitian terdahulu juga memperlihatkan bahwa persoalan akses berkaitan dengan kepastian forum dan kompetensi lembaga. Naridha dan Rachmawati (2026) menguraikan potensi konflik kewenangan BPSK dan pengadilan dalam sengketa pembiayaan konsumen. Meskipun objek kajian tersebut bukan sengketa perbankan secara langsung, penelitian itu menunjukkan bahwa ketidakjelasan forum dapat menambah biaya dan menunda pemulihan hak konsumen. Harahap (2024) juga menekankan bahwa kewenangan pengadilan terhadap putusan BPSK berkaitan dengan batas kompetensi lembaga. Temuan-temuan tersebut memperkuat pentingnya penyampaian informasi yang jelas mengenai yurisdiksi LAPS SJK agar nasabah tidak salah memilih jalur penyelesaian.

Jika dibandingkan, das sollen dan das sein menunjukkan kesesuaian pada tingkat pembentukan jalur dan ketersediaan layanan, tetapi belum sepenuhnya selaras pada tingkat penggunaan dan hasil. Regulasi telah menyediakan akses, metode penyelesaian, dan prinsip kelembagaan. LAPS SJK menyediakan mekanisme pengajuan permohonan mediasi secara langsung maupun melalui SLKT sebagaimana diatur dalam Peraturan LAPS SJK Nomor 01 Tahun 2025. Sementara itu, APPK OJK berfungsi sebagai kanal pengaduan konsumen yang memiliki keterkaitan dengan layanan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, tetapi belum dapat disamakan dengan sistem pengajuan perkara mediasi LAPS SJK. Integrasi APPK dengan Case Management System LAPS SJK masih menjadi arah pengembangan sebagaimana disampaikan OJK pada 5 Oktober 2026. Di sisi lain, proses mediasi menyediakan pembebasan biaya bagi sengketa retail dan small claim sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, data pengaduan memperlihatkan bahwa sebagian pengaduan tidak memenuhi kriteria APS, sebagian masih dalam proses verifikasi, dan sebagian penyelesaian non-APS berkaitan dengan

penolakan mediasi oleh PUJK. Dengan kata lain, masalah utamanya bukan ketiadaan norma atau lembaga, melainkan efektivitas transisi dari hak formal menuju partisipasi yang bermakna.

Kehadiran kerangka LAPS-SK dan rencana perluasan kewenangan LAPS SJK menambah dimensi baru pada kesesuaian norma dan praktik. Pada satu sisi, pengaturan BI melalui PBI 3/2024 memberikan dasar bagi penyelesaian sengketa yang timbul dari kegiatan yang berada dalam pengawasan BI. Pada sisi lain, OJK telah menyetujui LAPS SJK untuk menangani sengketa sistem pembayaran pada 11 September 2026, tetapi siaran pers 5 Oktober 2026 masih menyatakan bahwa persetujuan BI diperlukan sebelum perluasan itu dijalankan. Artinya, tantangan akses tidak hanya terletak pada pilihan forum, tetapi juga pada kejelasan status kewenangan dan koordinasi ant otoritas selama masa transisi. Konsumen perlu memperoleh informasi yang pasti mengenai lembaga yang dapat menerima sengketanya, sedangkan OJK dan BI perlu memastikan bahwa proses persetujuan dan integrasi sistem tidak menimbulkan kekosongan layanan.

Penguatan akses perlu dilakukan pada beberapa titik. Pertama, OJK dan LAPS SJK perlu memastikan informasi yang disampaikan PUJK mengenai LAPS SJK tersedia dalam bahasa yang sederhana, mudah ditemukan, dan konsisten pada seluruh kanal layanan. Kedua, OJK dan LAPS SJK perlu memperkuat kesinambungan informasi antara APPK, SLKT, dan kanal langsung LAPS SJK melalui panduan prosedural yang jelas, contoh penyusunan resume sengketa, daftar dokumen yang diperlukan, serta penjelasan mengenai alasan suatu pengaduan tidak memenuhi kriteria penerimaan. Pengembangan integrasi APPK dengan Case Management System LAPS SJK juga perlu diarahkan pada kepastian alur informasi dan status penanganan pengaduan, sehingga konsumen dapat memahami perbedaan antara penyampaian pengaduan kepada OJK dan pengajuan permohonan mediasi kepada LAPS SJK.

Ketiga, perlu diperjelas hubungan antara prinsip sukarela dalam mediasi dan kewajiban kelembagaan PUJK. Kewajiban menjadi anggota LAPS SJK tidak selalu berarti setiap sengketa harus berakhir dengan mediasi, tetapi PUJK seharusnya tetap memberikan respons yang dapat dipertanggungjawabkan terhadap proses penyelesaian yang diajukan sesuai ketentuan. Keempat, harmonisasi definisi pihak yang dapat mengakses LAPS SJK perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen maupun pengguna jasa keuangan lain yang berada dalam cakupan peraturan. Kelima, publikasi data tahunan sebaiknya menyajikan informasi yang lebih terpilah mengenai jenis sengketa, tahapan proses, alasan tidak diterimanya permohonan, alasan penolakan mediasi, serta tingkat pelaksanaan kesepakatan. Informasi semacam ini akan membantu publik menilai efektivitas lembaga secara lebih akurat.

Secara keseluruhan, kesesuaian antara das sollen dan das sein dapat dikatakan bersifat parsial. Prinsip aksesibilitas telah memperoleh landasan normatif dan diwujudkan melalui saluran layanan yang dapat digunakan secara nasional. Akan tetapi, akses yang efektif masih bergantung pada kemampuan nasabah melewati tahapan pengaduan internal, memahami kriteria penerimaan, melengkapi dokumen, dan memperoleh partisipasi PUJK dalam proses penyelesaian. Penilaian ini tidak dimaksudkan untuk menyatakan LAPS SJK tidak efektif, melainkan menunjukkan area yang perlu diperkuat agar tujuan pembentukan lembaga benar-benar tercapai.

SIMPULAN

Pengaturan akses nasabah perbankan terhadap LAPS SJK telah dibentuk melalui hubungan antara UU OJK dan kerangka UU P2SK sebagaimana telah mengalami perubahan terakhir melalui UU Nomor 4 Tahun 2026, UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, POJK 61/POJK.07/2020, dan POJK 22 Tahun 2023. POJK 61/2020 tetap menjadi dasar khusus kelembagaan LAPS SJK, sedangkan POJK 22/2023 memperkuat kerangka pelindungan konsumen dan penanganan pengaduan. Akses nasabah pada prinsipnya terbuka untuk sengketa keperdataan sektor perbankan yang telah lebih dahulu diupayakan penyelesaiannya melalui PUJK dan memenuhi kriteria penerimaan. PBI Nomor 3 Tahun 2024 dan pengumuman OJK pada 5 Oktober 2026 menunjukkan bahwa penentuan forum juga perlu memperhatikan kegiatan yang berada dalam pengawasan BI serta perkembangan persetujuan LAPS SJK untuk menangani sengketa sistem pembayaran. LAPS SJK menyediakan layanan mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat. Khusus untuk pengajuan mediasi, permohonan dapat disampaikan secara langsung kepada LAPS SJK atau melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi (SLKT), dengan memenuhi persyaratan dokumen dan kriteria penerimaan perkara sebagaimana diatur dalam Peraturan LAPS SJK Nomor 01 Tahun 2025. Adapun APPK OJK merupakan kanal pengaduan konsumen yang memiliki fungsi berbeda dan tidak secara otomatis menjadi sistem registrasi perkara mediasi LAPS SJK. Pada tataran pelaksanaan, akses tidak hanya ditentukan oleh tersedianya lembaga, tetapi juga oleh pemahaman nasabah, kejelasan informasi, keberhasilan penanganan pengaduan internal, kelengkapan dokumen, proses verifikasi, dan kesediaan para pihak mengikuti penyelesaian. Data LAPS SJK tahun 2025 memperlihatkan peningkatan pengaduan, tetapi juga menunjukkan adanya pengaduan yang tidak memenuhi kriteria APS, masih diverifikasi, atau berakhir melalui mekanisme non-APS, termasuk karena penolakan mediasi oleh PUJK. Data tersebut tidak cukup untuk menyatakan kegagalan lembaga, tetapi menunjukkan bahwa kesesuaian das sollen dan das sein masih bersifat parsial. Penguatan perlu diarahkan pada transparansi informasi, bantuan prosedural, pengawasan atas respons PUJK, harmonisasi cakupan pihak yang dapat mengakses LAPS SJK, serta publikasi data yang lebih terpilah. Penelitian ini terbatas pada bahan hukum dan data kelembagaan sekunder, sehingga penelitian lapangan terhadap pengalaman nasabah dan PUJK masih diperlukan untuk menguji lebih jauh hambatan akses dalam praktik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pengampu atas arahan, koreksi, dan masukan dalam proses penyusunan serta analisis mengenai akses nasabah perbankan terhadap alternatif penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Terima kasih juga disampaikan kepada pengelola perpustakaan, Otoritas Jasa Keuangan, dan LAPS SJK yang menyediakan literatur, peraturan perundang-undangan, publikasi, serta informasi kelembagaan sebagai bahan dalam penelitian ini. Penulis turut berterima kasih kepada keluarga atas doa dan dukungan selama

proses penyusunan artikel, serta kepada pengelola jurnal dan para mitra atas saran dan masukan yang diberikan untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aufa, M. F., & Fitriyanti, F. (2022). The integration of alternative dispute resolutions institutions in the financial services sector with POJK No. 61/POJK.07/2020. Veteran Law Review, 5(2), 102-114. https://doi.org/10.35586/velrev.v5i2.4633

Bank Indonesia. (2024). Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan. https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI_032024.aspx

Batdulam, M.-E., & Septianita, H. (2025). Regulating online dispute resolution in the digital era: A comparative socio-legal analysis. ADLIYA: Jurnal Hukum dan Kemanusiaan, 19(2), 159-178. https://doi.org/10.15575/adliya.v19i2.45323

Batu, M., & Tunggati, M. T. (2025). Kekuatan eksekutorial penyelesaian sengketa kredit fiktif di sektor perbankan melalui pendekatan mediasi. Semarang Law Review, 6(1), 1-21. https://doi.org/10.26623/slr.v6i1.10955

Cahyani, N. M. F. S. D., Budiartha, I. N. P., & Astiti, N. G. K. S. (2022). Perlindungan hukum bagi nasabah bank yang dirugikan dalam transaksi layanan e-banking. Jurnal Interpretasi Hukum, 3(1), 83-88. https://doi.org/10.22225/juinhum.3.1.4643.83-88

Eleanora, F. N., Sugeng, & Dhianty, R. (2023). Pemahaman masyarakat terhadap hak-hak konsumen melalui sarana edukasi. Gorontalo Law Review, 6(1), 1-8. https://doi.org/10.32662/golrev.v6i1.2613

Fista, Y. L., Aris Machmud, & Suartini, S. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Binamulia Hukum, 12(1), 177-189. https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599

Gabriella, T., & Dirkareshza, R. (2025). Reconceptualization of the scope of parties in disputes handled by the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK). Lambung Mangkurat Law Journal, 10(1), 69-82. https://doi.org/10.32801/abc.v10i1.211

Ginting, M. B., & Lubis, A. A. (2025). Kajian hukum terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020. JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum, 7(2), 275-283. https://doi.org/10.31289/juncto.v7i2.6448

Harahap, S. K. (2024). Analisis kewenangan pengadilan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam perlindungan konsumen. Jurnal USM Law Review, 7(2), 1018-1034. https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.9262

Keumala, D., Setiyono, S., & Ikhwan bin Mohd Zain, M. (2025). Addressing the regulatory gaps in Indonesian financial alternative dispute resolution. ADLIYA: Jurnal Hukum dan Kemanusiaan, 19(1), 19-38. https://doi.org/10.15575/adliya.v19i1.44761

Kurniasih, E., Admiral, A., & Fudika, M. D. (2024). Kehadiran aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan. Jurnal USM Law Review, 7(1), 462-474. https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8726

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. (2025). Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 Tahun 2025 tentang Peraturan dan Acara Mediasi. https://www.lapssjk.id/storage/upload/servicemediasi-1768798302696db85e80ea7.pdf

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. (2025, 22 Juli). LAPS SJK terima 1.267 pengaduan dengan kategori Retail & Small Claim di Semester I 2025, pengaduan di sektor perbankan masih mendominasi.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. (2026, 9 Maret). LAPS SJK mencatat 3.515 pengaduan konsumen sepanjang 2025, perbankan masih mendominasi. https://lapssjk.id/page/berita/press-release-laps-sjk-second-semester-2025

Lubis, M. F. R., & Pasha, N. I. (2026). Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) OJK. Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah, 7(1), 109-120. https://doi.org/10.30743/jhah.v7i1.13610

Naridha, A. N. F., & Rachmawati. (2026). Konflik kewenangan BPSK dan pengadilan dalam sengketa pembiayaan konsumen. Jurnal USM Law Review, 9(1), 116-131. https://doi.org/10.26623/julr.v9i1.13012

Ningsih, A. S. (2023). Alternative institutions on dispute settlement for financial services sector (LAPS SJK) in banking disputes. Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, 17(3), 279-292. https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v17no3.2967

Nurmalia, M., Shafrani, Y. S., Oktavfa, F. N., & Firdaus, A. M. (2024). Analisis hukum Islam terhadap upaya perlindungan hukum pada data dan dana nasabah bank syariah. Tawazun: Journal of Sharia Economic Law, 7(1), 114-123. https://doi.org/10.21043/tawazun.v7i1.24471

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. https://peraturan.bpk.go.id/Details/227092/peraturan-ojk-no-61pojk072020-tahun-2020

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. https://peraturan.bpk.go.id/Details/302699/peraturan-ojk-no-22-tahun-2023

Otoritas Jasa Keuangan. (2026, 5 Oktober). Stabilitas sektor jasa keuangan terjaga di tengah meningkatnya tekanan perekonomian global. https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/RDKB-September-2026.aspx

Pramesti, M., Njatrijani, R., & Widanarti, H. (2025). Perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa sektor keuangan (Studi komparatif LAPS-SJK dan BPSK). Law, Development and Justice Review, 8(1), 52-68. https://doi.org/10.14710/ldjr.8.2025.52-68

Pranata, A. M., Sukarmi, & Dewantara, R. (2026). Strengthening the authority of LAPS SJK in resolving digital transaction disputes in Indonesia. KANUN: Jurnal Ilmu Hukum, 27(3), 664-683. https://doi.org/10.24815/kjih.v27i3.137

Prayuti, Y. (2023). Urgensi pembaruan hukum perlindungan konsumen dengan pembentukan pengadilan khusus sebagai upaya pemenuhan akses terhadap keadilan bagi konsumen. UNES Law Review, 6(1), 2181-2192. https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.989

Rahmadani, G., Nasution, Z., Pagar, & Victoria, O. A. (2025). Reconstruction of consumer protection law in the settlement of Islamic banking disputes. Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, 19(4), 341-356. https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v19no4.4506

Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Republik Indonesia. (2026). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Satory, A., Ahmad, S. D., & Nugraha, R. S. (2026). Consumer dispute resolution in the financial services sector in Indonesia. Jurnal Akta, 13(1), 218-233. https://doi.org/10.30659/akta.v13i1.50489

Stanis, G. A. (2025). Perbandingan alternatif penyelesaian sengketa nasabah perbankan konvensional dan syariah sebagai lembaga penyelenggara jasa keuangan di Republik Indonesia. Jurnal Yuridis, 11(2), 278-298.

Sudiyana, & Andani, D. (2024). Optimizing the empowerment of mediation institutions in banking dispute resolution in Indonesia. Journal of Private and Commercial Law, 8(2), 231-258. https://doi.org/10.15294/jpcl.v8i2.23699

Suryadi, S., Marwa, M. H. M., Muhammadi, F., Zuliyah, S., & Megawati, M. (2024). Inconsistency in freedom of contract for banking dispute resolution in Indonesia. Legality: Jurnal Ilmiah Hukum, 32(2), 221-237. https://doi.org/10.22219/ljih.v32i2.33121

Syarifa, R., Rahmawati, L., Andini, P. F., Simanjuntak, M., & Anggraini, A. M. T. (2022). Menyelisik isu perlindungan konsumen pada klausula eksonerasi di sektor jasa keuangan dan retail dengan pendekatan mixed methods. Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen, 15(2), 178-191. https://doi.org/10.24156/jikk.2022.15.2.178

Tantimin, T., Sacramed, M. T., Jaya, F., Tan, D., & Silviani, N. Z. (2026). Reassessing online dispute resolution frameworks in Indonesia, Malaysia, and the Philippines. QONUN: Jurnal Hukum Islam dan Perundang-undangan, 10(1), 151-180. https://doi.org/10.21093/qj.v10i1.12705

Utomo, B. S. (2023). Upaya mediasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK): Studi kasus sengketa rehabilitasi Daftar Hitam Nasional (DHN) PT X dan BRI. Jurnal Hukum & Pembangunan, 53(3), 494-512. https://doi.org/10.21143/jhp.vol53.no3.1585

Wijaya, H., Sulistianingsih, D., & Irawaty. (2026). Comparative study of mediation practices in financial disputes between Indonesia's LAPS SJK and Singapore's FIDReC framework. Kosmik Hukum, 26(1), 84-100. https://doi.org/10.30595/kosmikhukum.v26i1.29031

Yoheni, M., & Mairul. (2025). Tingkat kepatuhan bank dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabah di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Yustisi, 12(3), 101-114. https://doi.org/10.32832/yustisi.v12i3.21613