

Yurisdiksi LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Mhd Dicky Safii Harahap¹, OK. Saidin², Detania Sukarja³, Jelly Leviza⁴.

¹ Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera.

E-mail: dickyharahap2406@gmail.com (CA)

^{2,3,4} Dosen Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara.

Abstrak: Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia, sebagai lembaga independen pengatur dan pengawas sektor jasa keuangan, memiliki tugas penting untuk melindungi konsumen. Salah satu bentuk perlindungan tersebut adalah pengaturan prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat, dan terjangkau. Sebagai tindak lanjut, OJK menerbitkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana diatur dalam POJK tersebut dan mengaitkannya dengan sistem penyelesaian sengketa perdata. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, serta data sekunder dari bahan hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi, adjudikasi, dan arbitrase oleh LAPS bersifat final dan mengikat (final and binding). LAPS berperan penting sebagai solusi non-litigasi dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan. Namun, implementasinya menghadapi berbagai tantangan, seperti dualisme kelembagaan antara BPSK dan LAPS, keterbatasan infrastruktur hukum, kurangnya mediator dan arbiter, serta kendala dari para pihak yang bersengketa.

Kata kunci: Alternatif Penyelesaian Sengketa, Mediasi, Adjudikasi, Arbitrase.

Sitasi: Harahap, M. D. S., Saidin, O., Sukarja, D., & Leviza, J. (2022). Yurisdiksi LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(8), 465–480. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i8.411>

1. Pendahuluan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai merupakan lembaga independen yang melakukan kegiatan pengawasan terhadap Lembaga Jasa Keuangan (LJK) bersama Bank Indonesia (BI). Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan terhadap lembaga jasa keuangan di seluruh Indonesia, Pemerintah dan Bank Indonesia menjalin hubungan yang sinergis serta konstruktif. Diatur pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan untuk mengatur, mengawasi dan dapat menyelesaikan setiap permasalahan-permasalahan yang ada dalam industri sektor jasa keuangan, dan tetap berkoordinasi dengan BI. Dikarenakan banyaknya permasalahan dalam industri sektor jasa keuangan di Indonesia, khususnya dalam sektor jasa keuangan maka di bentuklah lembaga

alternatif penyelesaian sengketa diatur dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020 (Kasmir, 2009).

Keberadaan BPSK ini kemudian mendapatkan tandingan dari OJK yang mengeluarkan peraturan sebelumnya yaitu POJK Nomor 1 Tahun 2014 tentang LAPS-SJK. Dibentuknya LAPS-SJK ini seolah-olah ingin mengurangi wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. LAPS-SJK dibentuk dengan maksud agar dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha jasa keuangan (Ishak, 2017).

Keberadaan LAPS di satu sisi menimbulkan ketidakjelasan dan tumpang tindih mengenai kedudukan LAPS sektor jasa keuangan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia jika dikaitkan dengan keberadaan BPSK yang diatur dalam UUPK. Secara hierarki Peraturan perundang-undangan kedudukan dan kewenangan BPSK disebutkan dan diatur dalam undang-undang yakni UUPK, sedangkan LAPS Sektor Jasa Keuangan hanya diatur dalam peraturan otoritas jasa keuangan (POJK). Jika didasarkan pada asas *lex superior derogat legi inferiori* maka peraturan perundang-undangan yang mengatur materi yang sama dan saling bertentangan, peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi mengesampingkan peraturan yang lebih rendah. Selanjutnya jika pengaturan penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan dalam POJK, merupakan ketentuan yang sifatnya *lex specialis* apakah dapat diberlakukan terhadap UUPK, mengingat kedudukan antara POJK dan UUPK (Sinaga et al., 2011).

Begitupula aktifitas pembiayaan konsumen walaupun instrumen hukum sudah diatur sedemikian rupa, sengketa pembiayaan konsumen tidak dapat dibendung. Sengketa tersebut muncul karena kebutuhan pembiayaan konsumen yang terus meningkat tidak diiringi oleh pengetahuan masyarakat akan produk yang digunakan. Pembiayaan konsumen yang mereka gunakan tidak didukung oleh para pegawai perusahaan pembiayaan yang memasarkan produknya secara tidak lengkap yang menimbulkan sengketa. Kombinasi tersebut dalam kondisi tertentu bagus untuk peningkatan kegiatan ekonomi namun disisi lain menimbulkan semakin rentannya sengketa yang timbul dari pembiayaan konsumen.

Saat menjalankan usaha dibidang industri keuangan lembaga jasa keuangan selalu mengeluarkan inovasi produk untuk menarik nasabah baik untuk mendapatkan penghimpunan berupa tabungan, deposito, giro atau menyalurkan kredit. Inovasi-inovasi produk tersebut dalam banyak hal sudah terfasilitasi dengan teknologi informasi yang maju dengan didukung jaringan online untuk semakin memajukan dan memudahkan nasabah untuk mengakses berbagai inovasi produk tersebut. Salah satu ciri bisnis atau perekonomian yang paling menonjol pada era globalisasi adalah *moving quickly*. Perubahan dan pergeseran yang cepat dalam era yang super industrialis telah mengantar manusia pada suatu kehidupan dunia tanpa batas (*borderless world*) (Margono, 2010).

Dengan penawaran berbagai produk mengakibatkan banyak munculnya permasalahan pada sektor jasa keuangan terjadinya sengketa antara pihak konsumen

dan lembaga jasa keuangan. Permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan yang meliputi adanya tindakan (perilaku seseorang saat risiko akibat tindakannya ditanggung oleh pihak lain, bukan dia sendiri), belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan yang menjadi timbul permasalahan-permasalahan pada sektor jasa keuangan. Diperlukannya pembentukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang terintegrasi untuk dapat mendorong menyelesaikan sengketa.

Perangkat peraturan dan Perundang-undangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang ada pada saat ini yaitu berupaya untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui wadah yang telah disediakan, dan wadah yang dimaksud adalah LAPS tersebut. LAPS diatur dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Sebagai lembaga yang sudah dihadirkan di dalam masyarakat guna menyelesaikan sengketa konsumen sektor jasa keuangan, tentunya masih belum banyak masyarakat mengetahuinya (Kurniawan, 2016).

Para pihak yakni kreditur dan juga debitur ketika muncul sengketa biasa memilih jalur penyelesaian sengketa sesuai dengan kesepakatan para pihak baik melalui penyelesaian litigasi maupun non litigasi. Pada umumnya pilihan penyelesaian sengketa dalam pembiayaan konsumen telah tercantum dalam klausula diperjanjian (*dispute settlement clause* atau *midnight clause*). Pihak yang biasanya merasa dirugikan (mayoritas debitur) yang ditimbulkan dalam pembiayaan konsumen cenderung memilih menyelesaikan melalui jalur non litigasi atau diluar pengadilan (*out of court dispute settlement*). Karena pertimbangan biaya yang lebih murah dan juga jangka waktu penyelesaian yang relatif lebih cepat (Wibowo et al., 2012).

Adapun penyelesaian sengketa jalur non litigasi biasa dikenal dengan alternatif penyelesaian atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan Indonesia diatur dalam undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pihak diberikan kebebasan menyelesaikan sengketanya melalui jalur alternatif penyelesaian sengketa meliputi arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli.

Melihat kondisi yang demikian OJK berupaya mengoptimalkan peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) yang berada dibawah OJK. Setiap LJK wajib memiliki unit kerja dan fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen (*internal dispute settlement*). Jika penyelesaian sengketa di LJK tidak membuahkan kesepakatan, para pihak dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui pengumuman OJK Nomor PENG-1/D.07/2016 tentang daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwasanya lembaga penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan antara lain: Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) untuk penyelesaian sengketa sektor perasuransian, Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) untuk penyelesaian sengketa sektor pasar modal, Badan Mediasi Dana

Pensiun (BMDP) untuk penyelesaian sengketa sektor dana pensiun, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) untuk penyelesaian sengketa sektor perbankan, Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPPI) untuk penyelesaian sengketa sektor penjaminan, Badan Mediasi Pembiayaan, Pergadaian, dan Ventura Indonesia (BMPPVI) untuk penyelesaian sengketa sektor pembiayaan, pergadaian dan modal ventura.

Penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dapat dilakukan melalui melalui LAPS, khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen pada lembaga pembiayaan melalui LAPS dapat dilaksanakan seperti contoh Badan Mediasi Pembiayaan, Pergadaian dan Modal Ventura Indonesia (BMPPVI). Hal ini karena LAPS dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya selaku lembaga penyelesaian sengketa konsumen melakukan pembagian menangani atau menyelesaikan masing-masing sengketa tergantung dari sektor jasa keuangan yang mengalami sengketa.

Ada total 6 (enam badan) yang didirikan secara terpisah untuk menyelesaikan sengketa konsumen sektor jasa keuangan. Seperti yang telah diketahui LAPS didirikan melalui POJK berdasarkan kewenangan OJK selaku lembaga independen yang bertugas melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan (Tauhiddah et al., 2020).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pengetahuan tentang kewenangan LAPS dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang merupakan sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dibentuk oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan, dan OJK memberikan wadah kepada konsumen untuk melakukan pengaduan jika terjadi suatu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. OJK juga berupaya untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui wadah yang telah disediakan, dan wadah yang dimaksud adalah LAPS tersebut. Penelitian ini juga penting, untuk memberi pengetahuan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen kepada masyarakat, pelaku jasa keuangan, lembaga hukum, lembaga mediasi dan praktisi hukum. Betapa pentingnya kepastian hukum dan kewenangan hukum yang dilakukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa terhadap sengketa konsumen pada sektor jasa keuangan sesuai peraturan Otoritas Jasa Keuangan POJK Nomor 61/POJK.07/2020

2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif, bersifat deskriptif analisis. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Data sekunder digunakan dalam penelitian ini yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang berupa dokumen-dokumen resmi, buku-buku, laporan, hasil penelitian dan lain sebagainya yang dikumpulkan dengan teknik studi kepustakaan (*library research*) dengan alat pengumpulan data studi dokumen (*documentary study*). Setelah data terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Eksistensi Hukum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Penyelesaian Sengketa pada Sektor Jasa Keuangan

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa merupakan sebagai fasilitas penyelesaian dan pengaduan sengketa konsumen, dalam penyelesaian pengaduan LAPS sangat diperlukan karena mampu menyelesaikan sengketa sesuai dengan kewenangan undang-undang yang berlaku. Pengaduan kebanyakan mengenai permasalahan mengenai melanggar kesepakatan yang sudah ditentukan oleh kedua belah pihak. Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan (LJK), dalam hal ini tidak tercapai kata sepakat maka dapat dilakukan penyelesaian melalui pengadilan atau di luar pengadilan yaitu LAPS.

Sebagai lembaga yang dihadirkan di dalam masyarakat guna membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada pada konsumen di sektor jasa keuangan. LAPS merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa yang diciptakan untuk menjadi sarana penyelesaian sengketa antara lembaga jasa keuangan dan konsumennya.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa memiliki kewenangan dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai rangkaian perlindungan konsumen yang mencakup edukasi, pelayanan informasi dan pengaduan hingga fasilitasi penyelesaian Pengaduan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai kewenangan untuk memberikan perlindungan konsumen seperti hal mengenai edukasi (proses pembelajaran pengembangan potensi konsumen). Dalam mengembangkan suatu usaha yang sedang dilakukan oleh konsumen itu sendiri, memberikan pelayanan informasi yang berkesinambungan dengan yang dilakukan oleh konsumen, dan menerima segala bentuk pengaduan ketidaknyamanan dari seorang konsumen atas akibat suatu perjanjian sehingga apabila terjadi suatu sengketa dan konsumen tidak merasa nyaman maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan fasilitasi untuk penyelesaian pengaduan dari masalah yang konsumen hadapi.

Penyelesaian pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan. Apabila hal ini terjadi lembaga alternatif penyelesaian sengketa merupakan lembaga yang paling pantas untuk dilakukan dalam hal kewenangan lembaga alternatif penyelesaian sengketa menyediakan konsep penyelesaian sengketa tersebut. Menunjuk salah seorang untuk menjadi mediator yang bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian. Sedangkan apabila yang bersengketa menempuh penyelesaian sengketa tidak melalui mediasi maka menempuh melalui jalur arbitrase dan adjudikasi. Dimana hal ini ditunjuk seorang adjudikator dan arbiter untuk memeriksa perkara dan memberikan keputusan mengenai suatu sengketa tersebut.

Berkaitan dengan pengaturan dan pengawasan, pada dasarnya hal-hal yang dapat dilakukan oleh otoritas pengawasan meliputi 4 kewenangan, yaitu kewenangan memberikan izin (*power to license*), kewenangan untuk mengatur (*power to regulate*),

kewenangan untuk mengendalikan atau mengawasi (*power of control*), dan kewenangan untuk mengenakan sanksi (*power to impose sanction*) (Ramadhani et al., 2021).

Adapun keempat kewenangan yang diberikan kepada otoritas pengawasan jasa keuangan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kewenangan Memberikan Izin (*Power to License*).
Melalui kewenangan ini memungkinkan ditetapkannya ketentuan dan persyaratan pendirian sebuah Bank oleh otoritas pengawas. Kewenangan pemberian izin ini merupakan seleksi paling awal terhadap kehadiran sebuah Bank dengan menetapkan tata cara perizinan dan pendirian suatu Bank. Pada umumnya persyaratan pendirian Bank menyangkut tiga aspek, yaitu akhlak dan moral calon pemilik dan pengurus Bank, kemampuan menyediakan dana dalam jumlah tertentu untuk modal Bank, kesungguhan dan kemampuan dari para calon pemilik dan pengurus Bank dalam melakukan kegiatan usaha Bank. Kewenangan pemberian izin tersebut juga memungkinkan otoritas pengawas Bank mencegah terjadinya pendirian Bank yang tidak didukung dengan modal yang cukup, yang kurang dipersiapkan dengan baik atau yang dapat digunakan untuk kepentingan pribadi pemilik atau pengurus tanpa mengindahkan kepentingan masyarakat.
2. Kewenangan Untuk Mengatur (*Power to Regulate*).
Kewenangan untuk mengatur ini memungkinkan otoritas pengawas bank untuk menetapkan ketentuan yang menyangkut aspek kegiatan usaha perbankan. Dalam rangka menciptakan adanya perbankan yang sehat dan mampu memenuhi jasa perbankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketentuan yang dapat ditetapkan antara lain mencakup pengaturan likuiditas dan solvabilitas Bank, jenis usaha yang dapat dilakukan, dan risiko, atau exposure yang dapat diambil oleh Bank.
3. Kewenangan Untuk Mengendalikan Atau Mengawasi (*Power of Control*).
Kewenangan untuk mengendalikan atau mengawasi ini adalah kewenangan yang paling mendasar yang diperlukan oleh otoritas pengawas Bank. Pengawasan Bank dilaksanakan melalui pengawasan tidak langsung (*off site supervision*), yaitu pengawasan yang dilakukan melalui alat pantau seperti laporan berkala yang disampaikan Bank, laporan hasil pemeriksaan, dan informasi lainnya. Dengan data yang diperoleh melalui alat pantau, tersebut, otoritas pengawas melakukan penilaian terhadap keadaan usaha dan kesehatan Bank, Selain melalui pengawasan tidak langsung tersebut di atas, otoritas pengawas juga dapat melakukan pengawasan langsung (*on site examination*) yang dapat berupa pemeriksaan umum dan pemeriksaan khusus. Pengawasan langsung ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang ketaatan terhadap peraturan yang berlaku serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik yang tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha Bank.
4. Kewenangan Untuk Mengenakan Sanksi (*Power to Impose Sanction*).

Kewenangan ini merupakan kewenangan untuk menjatuhkan sanksi apabila sebuah Bank kurang atau tidak memenuhi hal-hal yang diatur atau dipersyaratkan dalam kewenangan-kewenangan tersebut di atas. Pengenaan sanksi ini dimaksudkan agar Bank melakukan perbaikan atas kelemahan dan penyimpanan yang dilakukannya. Dengan perkataan ini, dalam pengenaan sanksi oleh otoritas pengawas bank tersebut mengandung unsur pembinaan agar suatu Bank sungguh-sungguh taat dalam menerapkan peraturan perundangan-undangan dan prinsip-prinsip perbankan sehat.

Dalam Undang-Undang OJK, perlindungan konsumen dan masyarakat memperoleh perhatian khusus, yaitu dengan memberikan kewenangan kepada OJK untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, termasuk meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat dan melakukan pembelaan hukum untuk kepentingan konsumen berupa pengajuan gugatan di pengadilan terhadap pihak-pihak yang menyebabkan kerugian bagi konsumen di sektor jasa keuangan (Ramadhani et al., 2021).

Demi mendukung tugas dan fungsi OJK dalam perlindungan konsumen, OJK telah menciptakan sistem perlindungan konsumen yang melibatkan lembaga jasa keuangan, lembaga alternatif penyelesaian sengketa maupun internal OJK. Selain itu, OJK juga menciptakan sistem yang dapat diakses oleh lembaga jasa keuangan maupun konsumen yaitu aplikasi Financial Customer Care (FCC) berbasis web sehingga setiap pengaduan, penyampaian informasi dan permintaan informasi dicatat langsung ke dalam aplikasi.

OJK juga memiliki kewenangan untuk melakukan pembelaan hukum dalam hal terdapat pengaduan konsumen serta dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Selain itu, OJK juga berwenang mengatur tata cara lembaga jasa keuangan melakukan promosi atau pemasaran produk dan jasanya sehingga masyarakat mendapat informasi yang lengkap. Berkaitan dengan hal tersebut, "permasalahan yang terkadang muncul antara lain masyarakat tidak lengkap mendapatkan informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan.

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Oleh karena itu, OJK telah mengeluarkan beberapa ketentuan sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen untuk mengantisipasi agar konsumen atau masyarakat tidak menjadi pihak yang dirugikan (Ramadhani et al., 2021).

3.2 Aspek Hukum Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Sektor Jasa Keuangan Menurut Peraturan POJK Nomor: 61/POJK.07/2020

Menurut Jimmy Joses Sembiring bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan dan pelaksanaannya diserahkan sepenuhnya kepada para pihak dan para pihak dapat memilih

penyelesaian sengketa yang akan ditempuh yakni melalui konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi atau meminta penilaian dari ahli (Sembiring & Sh, 2011).

Penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan oleh LAPS terhadap konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan, tidak selalu menghasilkan kesepakatan yang dapat selalu diterima kedua belah pihak. Fungsi OJK untuk melakukan penyelesaian pengaduan Konsumen masih berjalan dengan adanya LAPS yang berkaitan dengan pengaduan konsumen, OJK telah menetapkan dua kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa, yaitu: penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh LJK (internal dispute resolution) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan (external dispute resolution), apabila internal dispute resolution tidak mencapai kesepakatan penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut dilaksanakan melalui LAPS sektor jasa keuangan.

Sengketa yang dapat diselesaikan oleh LAPS sektor jasa keuangan adalah perselisihan atau sengketa perdata yang berkaitan dengan kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada LJK dan atau pemanfaatan pelayanan atau produk LJK. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan LJK, maka sengketa tersebut terlebih dahulu diselesaikan oleh LJK. Apabila tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan LJK, maka konsumen dan LJK dapat mengajukan permintaan penyelesaian sengketa kepada LAPS di sektor jasa keuangan yang dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK. Penyelesaian sengketa melalui lembaga dimaksud harus didahului adanya perjanjian antara konsumen dan LJK yang menyepakati bahwa apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui LAPS di sektor jasa keuangan. Persetujuan para pihak yang bersengketa untuk menggunakan LAPS tersebut dapat dibuat sebelum maupun sesudah terjadi sengketa. Namun sebaiknya dibuat sebelum timbul sengketa, misalnya pada saat kontrak atau perjanjian awal.

Adapun beberapa persyaratan konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketa kepada OJK yaitu :

1. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh pelaku usaha jasa keuangan di bidang perbankan, pasar modal, dana pensiun, asuransi jiwa, pembiayaan, perusahaan gadai, serta penjaminan, dengan jumlah kerugian paling besar Rp 500 juta. OJK juga menerima konsumen mengalami kerugian karena perusahaan asuransi umum untuk ini konsumen bisa mengadukan dengan kerugian paling besar Rp 750 juta.
2. Konsumen perlu membuat permohonan secara tertulis kepada OJK. Sutrat itu pun harus disertakan dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan.
3. Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian yang telah pelaku jasa keuangan lakukan, atau pelaku usaha telah melewati batas waktu penyelesaian yang OJK tetapkan.
4. Pengaduan yang konsumen ajukan bukan sengketa yang sedang dalam proses. Pengaduan juga belum pernah diputus oleh lembaga arbitase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya.

5. Pengaduan yang konsumen ajukan harus bersifat keperdataan.
6. Pengajuan penyelesaian pengaduan oleh konsumen tidak melebihi 60 hari kerja. Waktu terhitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan pelaku jasa keuangan kepada konsumen.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan merupakan suatu bentuk perlindungan yang hendak diberikan kepada Konsumen dengan menyediakan lembaga sebagai forum untuk menyelesaikan sengketa dengan lembaga atau pelaku jasa keuangan. Wewenang lembaga alternatif penyelesaian sengketa dalam menyelesaikan sengketa antara Konsumen dan lembaga jasa keuangan yang bersifat rahasia dan putusan yang dikeluarkan oleh LAPS bersifat final, sampai tidak ada pihak yang keberatan dan mengajukan ke Pengadilan.

Berdasarkan tujuan otoritas jasa keuangan dalam rangka membentuk peraturan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 demi kepentingan konsumen dan masyarakat. Maka otoritas jasa keuangan diberikan tugas dan kewenangan yang bersifat represif dan preventif dalam rangka melaksanakan tujuannya. OJK melakukan tugas dengan baik terhadap potensi kerugian yang menimpa konsumen dan masyarakat yang disebabkan kegiatan sektor jasa keuangan.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa dilakukan berdasarkan azas musyawarah untuk mencapai mufakat. Dalam hal ini, OJK menerbitkan peraturan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Fasilitas di sektor jasa keuangan merupakan salah satu bentuk penyelesaian pengaduan konsumen/nasabah dengan pelaku usaha jasa keuangan yang ketentuannya ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam membawa harapan dan kepastian hukum bagi penyelenggaraan perlindungan konsumen sehingga meningkatkan perekonomian khususnya di sektor jasa keuangan. Dalam hal ini dapat dilihat yang menjadi peran lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yaitu melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa mengamatkan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang terjadi di sektor jasa keuangan (khususnya antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan) (Rahmawati & Mantili, 2016).

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa dibentuk oleh OJK dengan manfaat agar masalah yang timbul dapat diselesaikan secara damai dan efisien. Penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memahami karakter mekanisme penyelesaian serta memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga diharapkan dapat menghasilkan putusan yang profesional serta relevan (Habibah & Hamzah, 2021).

Dengan begitu mekanisme tahapan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui LAPS sebagai berikut:

1. Konsumen menyampaikan permohonan penyelesaian sengketa.

2. Verifikasi terhadap dokumen permohonan.
3. Konfirmasi penerimaan permohonan penyelesaian sengketa.
4. Pemilihan atau penunjukan pihak ketiga (mediator, adjudikator atau arbiter).
5. Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi atau adjudikasi atau arbitrase.
6. Tercapai kesepakatan dengan hasil hasil putusan yang diterima para pihak.

Berikut skema mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS yaitu:



Gambar 1: Mekanisme Penyelesaian Sengketa di LAPS

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

OJK juga telah menetapkan dua kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa yaitu:

1. Penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh LJK (internal dispute resolution).
2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan (external dispute resolution), apabila internal dispute resolution tidak mencapai kesepakatan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut dilaksanakan melalui LAPS sektor jasa keuangan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen diharapkan dapat memaksimalkan dengan baik perlindungan kepada konsumen. Pembentukan OJK dimaksudkan pula untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Sesungguhnya peran LAPS dalam membantu pembangunan ekonomi nasional sangatlah penting mengingat bahwa UUD 1945 mengamatkan agar pembangunan nasional bukan hanya dipundak pemerintah, melainkan bersama-sama di pundak pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, untuk memastikan jalannya kebersamaan itu haruslah ada lembaga alternatif sebagai penyeimbang yang hadir dengan prinsip-prinsip yang tidak berpihak pada pemerintah saja. Akan tetapi adanya lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan menjadi faktor pertimbangan untuk kebangkitan perekonomian di Indonesia.

3.3 Analisis Hukum dari Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Perkembangan menunjukkan bahwa pengadilan bukanlah satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa, terutama dikalangan bisnis dan sektor jasa keuangan. Pengadilan saat ini banyak mengandung banyak sarat ketidak profesionalisme

sebagai lembaga sehingga banyak menimbulkan kekecewaan terhadap masyarakat. Dalam berbisnis selalu dikelilingi aturan-aturan yang dapat dijadikan pedoman saat melakukan kegiatan yang berhubungan dengan bisnis, aturan-aturan tersebut sering kali disebut dengan istilah hukum bisnis.

Munir Fuady mengatakan bahwa Hukum Bisnis merupakan suatu perangkat atau kaidah hukum termasuk upaya penegakannya yang mengatur mengenai tata cara pelaksanaan urusan atau aktivitas dagang, industri, atau keuangan. Kemudian dihubungkan dengan produksi atau pertukaran barang atau jasa dengan menempatkan uang dari para *enterpeneur* dalam risiko tertentu dengan usaha tertentu dengan motif untuk mendapatkan keuntungan. Kehadiran hukum dalam kegiatan ekonomi semata-mata mendasarkan pada tercapainya tujuan ekonomi.

Aspek hukum dalam kegiatan sektor jasa keuangan setidaknya berfungsi sebagai:

1. Hukum sebagai faktor eksternal yang bermanfaat.
2. Hukum dapat dimanfaatkan untuk mengamankan kegiatan dan tujuan ekonomi yang akan dicapai.
3. Hukum sebagai alat mengawasi penyimpangan terhadap perilaku pelaku ekonomi terhadap kepentingan lain,
4. Hukum dimanfaatkan untuk menjaga keseimbangan kepentingan dalam masyarakat.

Aspek pembentukan LAPS sebagai dasar untuk menyelesaikan sengketa diakibatkan dengan penanganan sengketa konsumen bukan tanpa cela hal ini mengandung makna bahwa hukum itu untuk menghindari konflik dan sengketa yang terjadi di tengah kehidupan masyarakat sehingga terwujud ketertiban dan kedamaian. Dibentuknya LAPS-SJK didasari atas pertimbangan bahwa OJK ingin menyediakan lembaga penyelesaian sengketa yang secara khusus menangani sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.

Penyelesaian dengan cara ini merupakan langkah membina hubungan yang lebih baik diantara para pihak untuk penyelesaian dengan tepat dan bermanfaat serta mengandung rasa keadilan bagi para pihak. Bila dilihat dari sudut pandang sejarah umat manusia menunjukkan dalam perjalanan kehidupan selalu terjadi pertentangan kepentingan antara yang satu dengan yang lain. Meningkatnya intensitas perdagangan dan investasi itu tidak hanya menimbulkan dinamika ekonomi yang makin tinggi, tetapi juga akan meningkat pula intensitas konflik-konflik (sengketa) di antara mereka. Menghadapi kondisi yang seperti ini, diperkirakan sistem peradilan, baik domestik maupun asing, tidak akan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat bisnis yang semakin kompleks. Penyelesaian melalui pengadilan yang kurang efektif dan efisien untuk penyelesaian sengketa bisnis internasional karena waktunya lama, memakan tenaga, memerlukan biaya tinggi, dan sering putusannya kurang memuaskan. Oleh karena itu diperlukan suatu alternatif penyelesaian sengketa selain pengadilan yaitu LAPS. Di beberapa negara-negara lain telah dikembangkan suatu alternatif penyelesaian sengketa selain dari pengadilan dan arbitrase. (aminuddin)

Dengan begitu, penyelesaian sengketa (LAPS) adalah merupakan salah satu aspek hukum yang penting untuk terciptanya suasana kondusif sesuai dengan norma-norma hukum yang hidup di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Dalam mencari penyelesaian masalah seperti tersebut di atas tidak saja dikenal melalui proses peradilan tapi juga melalui proses non formal di luar pengadilan

Kehadiran hukum dalam masyarakat untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang dapat bertentangan satu sama lain. Dengan itu, hukum harus mampu mengintegrasikannya sehingga benturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan sekecil-kecilnya. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan itu dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut. Dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan pihak lain. Alternatif penyelesaian sengketa juga merupakan suatu upaya menghidupkan penyelesaian sengketa secara alternatif, yang didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi-asosiasi atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi self-regulatory organization. Namun disisi lain penanganan sengketa konsumen yang dilakukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa bukan tanpa cela, karena tidak sedikit yang mengeluhkan independensi dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku jasa keuangan.

Kendala yang dihadapi dalam memilih Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai lembaga penyelesaian Sengketa Konsumen :

1. Minimnya informasi dan kurangnya ingin tahu konsumen tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
2. Minimnya informasi lembaga alternatif penyelesaian sengketa menjadi salah satu kendala mengapa lembaga ini tidak dipilih oleh masyarakat untuk menyelesaikan sengketa. Informasi yang didapatkan oleh masyarakat (konsumen) kurang akurat atau tidak mendapatkan informasi sama sekali, bahwa dalam menyelesaikan suatu sengketa telah dibentuk suatu lembaga yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dibawah naungan OJK dan diawasi langsung oleh Lembaga Jasa Keuangan. Kurangnya keingin tahuan masyarakat tentang lembaga tersebut juga menjadi kendala, dimana masyarakat (konsumen) tidak ingin mengetahui tentang lembaga tersebut.
3. Kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran hukum
4. Kurangnya sosialisasi tentang lembaga alternatif penyelesaian sengketa menjadi salah satu alasan mengapa konsumen tidak memilih lembaga ini untuk menyelesaikan sengketa yang ada. Dimana lembaga ini belum banyak yang mengetahui dan belum tahu cara kerja dari lembaga ini, terkhususnya pada masyarakat pedalaman ataupun konsumen yang sudah berumur (orang tua). Dan faktor rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen menjadi salah satu kendala lembaga alternatif penyelesaian sengketa dipilih sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Konsumen untuk mempertahankan hak-haknya adalah karena sangat kurangnya sosialisasi, maka sebelum diundangkan maupun setelah diundangkan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hadirnya lembaga Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia diharapkan dapat memaksimalkan dengan baik kewenangan dan perannya sehingga tidak menimbulkan lagi kendala-kendala yang mengakibatkan konsumen atau pelaku jasa keuangan ragu dalam menggunakan jasa alternatif penyelesaian sengketa.

Kekuatan hukum bisa dikatakan apabila suatu keputusan sudah sah atau dianggap sah maka keputusan mempunyai kekuatan hukum, artinya keputusan itu dapat mempengaruhi pergaulan hukum. Perlu juga ketahu bahwa penyelesaian sengketa melalui APS tidak akan selalu menjamin hasil yang memuaskan bagi para pihak yang bersengketa. Demi menjamin kesuksesan pelaksanaan mekanisme APS, perlu mengetahui beberapa prasyarat yang juga merupakan faktor-faktor kunci kesuksesan (key success factors). Faktor-faktor tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Sengketa masih dalam batas wajar
Konflik di antara para pihak masih moderate artinya permusuhan masih dalam batas yang bisa ditoleransi. Ukuran wajar atau moderate sangat relatif. Misalnya, jika kedua belah pihak tidak mau bertemu, berarti permusuhan di antara mereka telah sangat parah. Jika sengketa sudah sangat parah, harapan untuk mendapatkan hasil win-win solution (dengan menggunakan APS) sulit atau tidak mungkin tercapai. Dengan demikian, mereka lebih menyukai penyelesaian dengan hasil win-lose solution (melalui arbitrase atau pengadilan). Dalam kondisi demikian, penyelesaian melalui APS mungkin tidak mampu memberikan kontrol perlindungan serta pengaruh yang cukup untuk menghasilkan keputusan yang konstruktif.
2. Komitmen para pihak
Para pihak, pengusaha atau pelaku bisnis yang bersengketa, memang bertekad menyelesaikan sengketa mereka melalui APS, dan mereka menerima tanggung jawab atas keputusan mereka sendiri serta menerima legitimasi dari APS. Semakin besar komitmen dan penerimaan atas proses tersebut dari para pihak, semakin besar kemungkinan para pihak akan memberikan response positif terhadap penyelesaian melalui APS.
3. Keberlanjutan hubungan
Penyelesaian melalui APS selalu menginginkan hasil win-win solution. Dengan demikian, harus ada keinginan dari para pihak untuk mempertahankan hubungan baik mereka. Misalnya ada dua pengusaha yang bersengketa, di mana mereka ingin tetap melanjutkan hubungan usahanya setelah sengketa mereka berakhir. Dengan mempertimbangkan kepentingan di masa depan, hal itu mendorong mereka untuk tidak hanya memikirkan hasilnya tetapi juga cara mencapainya.
4. Keseimbangan posisi
Para pihak harus memiliki keseimbangan dalam posisi tawar menawar. Meskipun hal itu kadang sulit dijumpai, khususnya jika sengketa melibatkan pengusaha multinasional dan pengusaha lokal, di mana hampir seluruh sumber daya dikuasai oleh pengusaha multinasional. Namun demikian, perbedaan tersebut seharusnya tidak memengaruhi posisi tawar-menawar, artinya salah

satu pihak harus tidak mendikte atau bahkan mengintimidasi agar sebuah penyelesaian disetujui.

5. Prosesnya bersifat pribadi dan hasilnya rahasia

Para pihak menyadari bahwa, tidak seperti penyelesaian sengketa di pengadilan, proses penyelesaian sengketa melalui APS tidak terbuka untuk umum. Demikian pula, hasil penyelesaian sengketa tidak dimaksudkan untuk diketahui oleh umum atau dipublikasikan kepada khalayak, bahkan dinilai konfidensial. Jadi tujuan terpenting yang hendak dicapai adalah, para pihak dapat mencapai penyelesaian sengketa mereka dengan hasil yang memuaskan.

Penyelesaian kasus-kasus di sektor jasa keuangan perlu diketahui bagaimana kekuatan hukum yang diterima oleh pihak-pihak yang bersengketa menggunakan jasa LAPS. Adapun bentuk kekuatan hukum yang dihasilkan dari layanan yang diberikan LAPS yaitu:

1. Kekuatan Hukum Mediasi yaitu layanan yang dihasilkan dari tercapainya suatu kesepakatan para pihak akan menandatangani sebuah dokumen penyelesaian, dalam bentuk kekuatan hukum yang mengikat.
2. Kekuatan Hukum Ajudikasi merupakan penyelesaian sengketa diluar arbitrase dan peradilan umum yang dilakukan oleh adjudikator. Kekuatan hukum yang dihasilkan dari layanan ajudikasi adalah apabila pemohon dan termohon setuju mengenai hasil ajudikasi, maka keputusan tersebut otomatis mengikat kedua belah pihak. Apabila yang tidak setuju termohon, maka keputusan tetaplah mengikat kedua belah pihak. Apabila pemohon tidak setuju dengan hasil keputusan ajudikasi, maka keputusan tersebut dapat dibatalkan.
3. Kekuatan Hukum Arbitrase, putusan yang dihasilkan dari layanan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum yang kuat dan mengikat para pihak. Selanjutnya putusan arbitrase tersebut didaftarkan oleh arbiter atau kuasanya kepada kepaniteraan Pengadilan Negeri setempat, untuk dimintakan pengakuan dan eksekutor.

Putusan yang dihasilkan yaitu putusan arbitrase yang bersifat final mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat serta memiliki kekuatan eksekutorial bagi para pihak, serta harus dilaksanakan secara sukarela. Apabila tidak dilaksanakan secara sukarela, maka putusan arbitrase akan dilaksanakan berdasarkan putusan arbitrase dapat dilaksanakan setelah putusan tersebut didaftarkan arbiter atau kuasanya ke panitera pengadilan negeri atau perintah Ketua Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu Pihak. Ini dapat dijadikan oleh konsumen sebagai bahan pembelajaran mengenai hak dan kewajibannya. Sedangkan bagi lembaga jasa keuangan, putusan dimaksud dapat digunakan untuk menyempurnakan produk dan jenis layanan yang telah diterbitkan.

Maka dengan itu kewajiban yang terkandung sebagai nilai identitas putusan adalah kepastian hukum, dikarenakan kepastian hukum dapat mengatur dengan jelas serta logis sehingga tidak menimbulkan keraguan dan multitafsir. Kepastian hukum yang

didapat melalui alternatif penyelesaian sengketa dalam prakteknya menjadi norma pedoman bagi masyarakat ataupun bagi konsumen dan pelaku jasa keuangan

4. Penutup

Berdasarkan pembahasan di atas, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) berperan penting dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan secara sederhana, cepat, terjangkau, dan adil, sesuai dengan ketentuan OJK. Keberadaannya melengkapi, bukan menggantikan, peran BPSK, serta memperkuat perlindungan konsumen dan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui mediasi, adjudikasi, atau arbitrase di luar pengadilan. Arbitrase mengikat secara hukum (Final dan Binding), sedangkan non-arbitrase berhenti pada keputusan lembaga alternatif. Penyelesaian di LAPS dilakukan jika penyelesaian internal lembaga jasa keuangan tidak berhasil. Putusan arbitrase memiliki kekuatan hukum tetap dan dapat dieksekusi setelah didaftarkan di pengadilan. LAPS harus terus memperbaiki kekurangan internal agar tidak mengecewakan pihak yang bersengketa serta menjaga kepercayaan public.

Adapun saran penelitian ini yaitu diharapkan ke depan lembaga alternatif penyelesaian sengketa dapat berperan lebih efektif dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku jasa keuangan, dengan dasar kewenangan yang jelas sesuai amanat undang-undang. Mekanisme penyelesaian yang ditawarkan perlu disusun secara sederhana dan mudah dipahami oleh semua pihak, serta didukung oleh sistem pengaduan yang terintegrasi melalui satu pintu. Selain itu, penting bagi lembaga terkait untuk memperjelas kedudukannya guna menghindari tumpang tindih kewenangan dan menciptakan sistem kerja yang pasti, sehingga lembaga ini dapat menjadi solusi yang terpercaya dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan.

Referensi

- Habibah, P. N., & Hamzah, D. S. (2021). Upaya Penanganan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Terhadap Otoritas Jasa Keuangan, Pitriya Nur Habibah dan Devi Siti Hamzah Marpaung. *Jurnal Panorama Hukum*, 6(1), 49–60.
- Ishak, S. (2017). Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK). *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 14(2).
- Kasmir, S. E. (2018). *Bank dan lembaga keuangan lainnya edisi revisi*.
- Kurniawan, I. G. H. (2016). Implikasi Penerapan Ketentuan Otoritas Jasa Keuangan Mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Lex Journalica*, 13(1), 147914.
- Margono, S. (2010). *Penyelesaian sengketa bisnis: alternative dispute resolutions (ADR): teknik & strategi dalam negosiasi, mediasi & Arbitrase*.
- Rahmawati, E., & Mantili, R. (2016). Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 3(2), 240–260.
- Ramadhani, T. R., Brawijaya, A., & Aziz, I. A. (2021). Peran Lembaga Alternatif

- Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Di Bank Syariah. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 4(1).
- Sembiring, J. J., & Sh, M. (2011). *Cara menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan*. Visimedia.
- Sinaga, R. D., Nasution, B., & Siregar, M. (2002). Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Transparency Journal of Economic Law*, 1(2), 14694.
- Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y. (2020). Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 94–105.
- Wibowo, A. M., Sukarmi, S., & Hamidah, S. (2019). Analisis Yuridis Kewenangan Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Indonesia. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 27(1), 41–53.
