

**PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH BANK MELALUI
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH:
Karin Suci Maharani
2110012111089

**BAGIAN HUKUM PERDATA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2025**

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

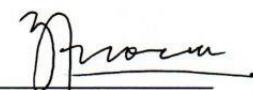
PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY
Reg. No: 688/Pdt/02/VIII-2025

Nama : Karin Suci Maharani
NPM : 2110012111089
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Nasabah Bank Melalui
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa
Keuangan

Telah **dikonsultasikan** dan **disetujui** oleh **Pembimbing** untuk di *upload* ke website.

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H.

(Pembimbing)



BANK CUSTOMER DISPUTE RESOLUTION THROUGH ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION INSTITUTIONS IN THE FINANCIAL SERVICES SECTOR

Karin Suci Maharani¹, Elyana Novira¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail: karinsucimaharani01@gmail.com

ABSTRACT

Banking is everything related to banks, including institutions, business activities, and methods and processes in carrying out their business activities. Disputes between customers and banks are a problem that often occurs in legal relations in the financial services sector. In response to the need for fast, efficient, and fair dispute resolution, the Financial Services Authority (OJK) established the Alternative Institution for Financial Services Sector Dispute Resolution (LAPS SJK). Problem formulation: 1). What form of Legal Protection is provided by LAPS SJK to Bank Customers? 2). How is the analysis of the LAPS SJK mechanism in handling Bank Customer Disputes? The method used is normative juridical with a statutory approach and analysis of secondary data. Research results: 1). Shows that LAPS SJK provides legal protection through mediation, arbitration, binding, confidential and reliable opinions, objective and fair resolution, non-litigation, affordability, special banking dispute resolution, customer rehabilitation dispute resolution based on POJK No. 61/POJK.07/2020. 2). The mechanism used by the FSS LAPS to resolve banking disputes offers an efficient alternative to court litigation. Procedurally, the process begins with a customer submitting an application that meets the administrative requirements. Its substance prioritizes the principles of justice, impartiality, and consumer rights protection. Thus, the LAPS SJK is an effective dispute resolution forum that supports consumer protection.

Keywords: *Banking Disputes, FSA LAPS, Legal Protection, Non-Litigation Settlement, OJK.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sudah menjadi rahasia umum bahwa perbankan sangat membantu ekonomi, terutama bagi para pelaku usaha yang ingin mengembangkan bisnis mereka dengan menggunakan bank sebagai modal awal.¹

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, yang merupakan perubahan dari Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang

Perbankan, mulai berlaku pada 10 November 1998. Menurut Peraturan Bank Indonesia (BI) Nomor 7/7/PBI/2005, yang telah diubah dengan Peraturan BI Nomor 10/10/PBI/2008, nasabah yang tidak puas dengan transaksi perbankan memiliki kesempatan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka melalui ketentuan ini.

Pengaduan konsumen tidak menghasilkan hasil, bank dan nasabah dapat menggunakan jalur litigasi atau non-litigasi, penyelesaian jalur litigasi yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di

¹ Rachmadi Usman, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, CV.Mandar,

pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan win-lose solution².

Penyelesaian jalur non-litigasi yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan upaya tawar-menawar atau kompromi untuk memperoleh jalan keluar yang saling menguntungkan. Keunggulan Non-Litigasi yaitu waktu singkat, tidak ada pihak yang tahu (bersifat pribadi), kerjasama tetap terjadi³.

Dasar hukum pendirian LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Sejak 1 Januari 2021 hingga 30 Juni 2024, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) telah menerima dan menangani 6.733 pengaduan, terutama dari sektor perbankan dan IKNB. Pada tahun 2024, lima industri keuangan paling banyak diadukan adalah perbankan dengan 504 pengaduan, fintech p2p lending/LPBBTI dengan 264 pengaduan, pembiayaan dengan 170 pengaduan, asuransi dengan 133 pengaduan, dan pasar modal dengan 6 pengaduan. Sampai dengan 30 Juni 2024, terdiri dari 2511 yang telah diselesaikan melalui verifikasi, 1126 melalui mediasi, dan 22 melalui arbitrase. Selain itu, 2810 pengaduan ditolak karena tidak memenuhi kriteria LAPS SJK.⁴

Berdasarkan Uraikan diatas, maka penulis melakukan Penelitian yang berjudul “**PENYELESAIAN SENKETA NASABAH BANK MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENKETA SEKTOR JASA KEUANGAN**”

² Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h.23

³ Fitrotin Jamilah, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Yogyakarta: Medpress

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) terhadap Nasabah Bank?
2. Bagaimanakah analisis mekanisme Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dalam menangani Sengketa Nasabah Bank?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)
2. Untuk mengetahui mekanisme dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah Bank oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis Normatif. Sumber Data yang digunakan adalah Data Sekunder, terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah Studi dokumen atau bahan pustaka. Analisa Data, Data yang telah diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif yaitu pengolahan dan penyusunan data menjadi kalimat yang disusun sedemikian rupa.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Perlindungan Hukum oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
- Dasar hukum Lembaga Alternatif

Digital, 2014), h.31-32

⁴ <https://lapssjk.id/semester-i-2024-laps-sjk-terima-1-083-pengaduan/>. (Diakses pada 4 November 2024)

Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan (SJK) adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Dalam kenyataannya ada beberapa hal yang menyebabkan pergesekan dalam hubungan antara nasabah dan bank, jika hal tersebut tidak diselesaikan dengan cepat dan memuaskan maka akan menimbulkan sengketa antara keduanya.

Dalam upaya untuk mengurangi berbagai keluhan dari pelanggan, Bank Indonesia sebagai Bank Sentral Indonesia mengeluarkan peraturan atas dasar hukum bagi pelanggan untuk mengungkapkan ketidakpuasan dan membuat keluhan ke bank. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/ 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Melalui ketentuan ini, maka diberi kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan dengan berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian, jika nasabah merasa kurang puas dengan solusi penyelesaian tersebut, Bank Indonesia berinisiatif mengambil langkah melalui jalur non litigasi yaitu mediasi sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang sampai saat ini masih berlaku.

B. Mekanisme Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK Dalam Menangani Sengketa Nasabah Bank

Laporan yang ada pada sengketa LAPS SJK lebih berfokus pada statistik pengaduan secara nasional, yang menunjukkan sektor perbankan sebagai sektor paling banyak diadukan. LAPS SJK fokus pada penyelesaian sengketa secara umum di seluruh sektor jasa keuangan di Indonesia, bukan pada kasus per daerah.

Secara prosedural, mekanisme penyelesaian sengketa di LAPS SJK diawali dengan pengajuan permohonan

penyelesaian sengketa oleh pihak nasabah. Permohonan tersebut harus memenuhi syarat administratif dan substantif. Syarat administratif yaitu ketentuan atau persyaratan yang berkaitan dengan aspek tata kelola administrasi yang harus dipenuhi oleh seseorang atau suatu pihak dalam rangka memperoleh suatu hak, izin, layanan, atau status tertentu dari instansi yang berwenang, syarat administratif biasanya mencakup dokumen atau bukti-bukti tertulis. Syarat substantif yaitu ketentuan atau persyaratan yang berkaitan dengan isi, materi, atau pokok perkara yang harus dipenuhi agar suatu tindakan, perjanjian, atau keputusan hukum dianggap sah menurut hukum.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. LAPS SJK memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank melalui mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi yang cepat, murah, sederhana, dan terjangkau.
2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di LAPS SJK

a. Aspek Prosedural

Mekanisme penyelesaian sengketa di LAPS SJK diawali dengan pengajuan permohonan oleh nasabah yang telah memenuhi syarat administratif.

b. Aspek Substantif

Dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa, LAPS SJK berpedoman pada prinsip keadilan, imparsialitas, serta perlindungan hak-hak konsumen, sehingga setiap keputusan atau kesepakatan yang dihasilkan dapat memberikan rasa adil bagi para pihak.

c. Aspek Efektifitas

LAPS SJK terbukti memberikan solusi penyelesaian sengketa yang lebih efisien, cepat, dan murah dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Hal ini membuat LAPS SJK menjadi alternatif yang

lebih praktis sekaligus memberikan kepastian hukum bagi nasabah.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu sebagai berikut:

1. Agar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) lebih memperhatikan perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang mengalami permasalahan maupun sengketa
2. Agar fungsi mekanisme dalam penyelesaian sengketa terjalankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan sebaiknya LAPS SJK perlu melakukan penguatan baik dari segi aspek sosial maupun lembaga yang terkait.
3. Kurangnya pemahaman dari masyarakat terkait penyelesaian sengketa sebaiknya LAPS SJK melakukan sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat bagaimana mekanisme dalam penyelesaian sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Fitrotin Jamilah. 2014, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Medpress Digital, Yogyakarta.

Nurnaningsih Amriani.2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Rachmadi Usman, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, CV, Mandar Maju, Bandung.

B. PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992

Tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

C. SUMBER LAINNYA

<https://lapssjk.id/semester-i-2024-laps-sjk-terima-1-083-pengaduan/>.
(Diakses pada 4 November 2024)

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Ibu Dr. Elyana Novira, S.H., M.H sebagai Dosen Pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahanya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para pihak yaitu:

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihriati R.,S.H.,M.H.
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak Dr. Suamperi, S.H.,M.H.
3. Ketua Bagian Hukum Perdata, Ibu. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H
4. Penasehat Akademik Penulis, Bapak Dr. Desmal Fajri., S.Ag., M.H
5. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

