

**EFEKTIVITAS LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
PERBANKAN**

Skripsi

Oleh

M.GUSTI ANDHIKA PUTRA

NPM 2112011208



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN

Oleh :

M.GUSTI ANDHIKA

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan atau LAPS SJK didirikan oleh *Self Regulaatory Organization* (SROs) dan asosiasi pada lingkup sektor jasa keuangan dengan memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kekurangan alternatif penyelesaian sengketa yang menyebabkan pihak bersengketa memilih litigasi ada pada kepastian hukum dan kinerja dari lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Kekurangan tersebut mempertanyakan seperti apa dasar hukum yang terikat pada penyelesaian sengketa perbankan? serta bagaimana efektivitas hukum LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa perbankan?.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif-empiris dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah pada penelitian ini dengan cara *non judicial case study*, sehingga tidak ada intervensi dari pihak pengadilan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder seperti wawancara, studi kepustakaan, dan studi dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dasar hukum yang terikat dalam penyelesaian sengketa perbankan antara lain, UU No.7 tahun 1992 dan UU No.10 tahun 1998 tentang Perbankan, UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No.1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan POJK No.22/2023 tentang Perlindungan Konsumen pada Sektor Keuangan. Efektivitas LAPS SJK telah dibantu faktor-faktor pendukung efektivitas yang telah terlaksana. Namun, faktor tersebut belum mendukung efektivitas LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa perbankan, dengan jumlah sengketa yang selesai melalui mediasi dan arbitrase berbanding terbalik dengan jumlah pengaduan yang diterima. Sehingga LAPS SJK belum bisa dikatakan efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Kepastian Hukum, LAPS SJK.

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF THE FINANCIAL SERVICES SECTOR ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION INSTITUTION IN RESOLVING BANKING DISPUTES

By:

M. GUSTI ANDHIKA

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) was established by Self-Regulatory Organizations (SROs) and associations within the financial services sector, having obtained authorization from the Otoritas Jasa Keuangan (OJK). The lack of alternative dispute resolution options leads disputing parties to choose litigation due to concerns over legal certainty and the performance of alternative dispute resolution institutions. These shortcomings raise questions about the legal basis governing banking dispute resolution and the effectiveness of LAPS SJK in resolving banking disputes.

The research method employed in this study is normative-empirical legal research with a descriptive approach. The problem-solving approach involves a non-judicial case study, meaning there is no intervention from the court. Data sources include primary and secondary data, such as interviews, literature reviews, and document studies.

Based on the research findings and discussion, the legal basis governing banking dispute resolution includes Law No. 7 of 1992 and Law No. 10 of 1998 concerning Banking, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 1 of 2024 on Electronic Information and Transactions, and POJK No. 22/2023 on Consumer Protection in the Financial Sector. The effectiveness of LAPS SJK has been supported by certain facilitating factors that have been implemented. However, these factors have not sufficiently aided LAPS SJK in resolving banking disputes, as the number of disputes settled through mediation and arbitration is inversely proportional to the number of complaints received. Thus, LAPS SJK cannot yet be deemed fully effective.

Keywords: *Effectiveness, Legal Certainty, LAPS SJK.*

**EFEKTIVITAS LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
PERBANKAN**

Skripsi

Oleh

M.GUSTI ANDHIKA PUTRA

NPM 2112011208



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

**EFEKTIVITAS LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA
KEUANGAN DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA PERBANKAN**

Nama Mahasiswa

McGusti Andhika Putra

Nomor Induk Mahasiswa

2112011208

Bagian

Hukum Keperdataan

Fakultas

Hukum



Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.

NIP. 197309291998021001

M.Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.

NIP. 197108252005011002

2.Ketua Bagian Hukum Keperdataan

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.

NIP. 197404132005011001

HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji

: **Dr. H. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.**

Sekretaris/Anggota

: **M.Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.**

Penguji Utama

: **Yulia Kusuma Wardani, S.H., LL.M.**

2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.

NIP. 196412181988031002



Tanggal Lulus Ujian : **18 Maret 2025**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.Gusti Andhika Putra
NPM : 2112011208
Bagian : Hukum Keperdataan
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Efektivitas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan”** benar-benar hasil karya sendiri dan bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 43 dan Pasal 57 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Keputusan Rektor Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomo 12 Tahun 2022 Tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 2025



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap M.Gusti Andhika Putra, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 3 Januari 2003, Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, pasangan Bapak Davy Eka Saputra dan Ibu Jumaida.

Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Global Surya Bandar Lampung pada tahun 2014, pada 2014 penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Global Madani Bandar Lampung, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 9 Bandar Lampung pada tahun 2018 dan lulus pada 2021. Penulis diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung pada tahun 2021 melalui SBMPTN. Penulis telah mengikuti Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 1 tahun 2024 selama 40 hari di Desa Trimulyo Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan. Penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

MOTTO

**“Idealisme adalah kemewahan terakhir yang hanya dimiliki oleh pemuda”
(Tan Malaka)**

**“Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak dapat dimenangkan”
(Sutan Syahrir)**

**“Hard times create strong people, strong people create good times, good times
create weak people, and weak people create hard times”
(G.Michael Hopf)**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Pengasih dan Maha Pemberi Petunjuk karena atas berkat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan melewati rintangan atas petunjuk-Nya. Dengan sepenuh hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Ayah Tercinta Davy Eka Saputra dan Ibu Tersayang Jumaida

Kedua orang tua yang selama ini telah merawat dan mendidik dengan penuh kasih sayang tanpa balas kasih, memberikan seluruh kemampuan yang mereka punya untuk menjaga dan mensejahterakan kedua anaknya sehingga kelak dapat menjadi pribadi yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun masyarakat dan tidak lupa dapat membanggakan keluarga.

Adik M.Fadhil Ananta

Adik yang selama ini selalu memberikan motivasi dan mendukung baik dari usaha maupun doa sehingga penulis dapat membanggakan keluarga dan menjadi kakak yang teladan bagi Adik tercinta.

SANWACANA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Efektivitas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum, Universitas Lampung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. M. Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung, atas arahan dan dukungannya selama masa studi di Fakultas Hukum.
2. Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung, atas nasihat dan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
3. Mohammad Wendy Trijaya, S.H., M.Hum, selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembimbing II, atas perhatian, arahan, dan saran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Sepriyadi Adnan S., S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I, atas kesabaran, bimbingan, dan masukan yang sangat konstruktif selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Yulia Kusuma Wardani, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembahas I, atas kritik, saran, dan masukan yang sangat membantu dalam meningkatkan kualitas skripsi ini.
6. Yennie Agustin MR, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II, atas pandangan dan masukannya yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Dr. Soerya Tisnanta, S.H., M.Hum, selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing penulis dalam perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lampung.
8. Prof. Dr. I Gede AB Wiranata, S.H., M.H., selaku dosen metode penelitian dan penulisan yang telah memberikan dukungan dalam metode penulisan dengan buku yang tulis.
9. Seluruh dosen pengajar dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, terlebih khusus Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang selama ini telah memberkan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi saya.
10. Kedua orang tua penulis Ayah Davy Eka Saputra dan Ibu Jumaida atas kasih sayang dan dukungan yang membentuk penuls agar menjadi pribadi yang baik.
11. Adik M.Fadhil Ananta Putra atas dukungan motivasi dan doa yang telah diberikan.
12. Shakira Emilia Nasli sebagai pasangan yang mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka selama masa perkuliahan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas jasa dan kebaikan yang telah diberikan kepada Penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum keperdataan.

Bandar Lampung, 2025

M.Gusti Andhika Putra

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
SANWACANA.....	ix
I. Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perbankan.....	5
2.1.1 Pengertian Perbankan.....	5
2.1.2 Hukum Perbankan.....	9
2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	14
2.2.1 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
2.2.2 Istilah dalam Perlindungan Konsumen.....	16
2.3 Tinjauan Umum Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	18
2.3.1 Pengertian dan Asas Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	18
2.3.2 Pengertian dan Dasar Mediasi	19

2.3.3 Pengertian Arbitrase.....	22
2.4 Kerangka Pikir.....	24
III. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Tipe Penelitian	30
3.3 Pendekatan Masalah.....	30
3.4 Data dan Sumber Data Penelitian.....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	31
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Dasar Hukum yang Terikat pada Penyelesaian Sengketa Perbankan.....	33
4.1.1 Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Hukum dalam Perlindungan Nasabah.....	33
4.1.2 Hubungan Hukum Nasabah dan Bank	36
4.1.3 Regulasi Perbankan Menghadapi Era Digitalisasi.....	36
4.2 Efektivitas Hukum LAPS SJK dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan	39
4.2.1 Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Perbankan	39
4.2.2 Efektivitas Hukum dan LAPS SJK	41
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A.Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Pengaduan, Waktu Penyelesaian, Presentase Tingkat Penyelesaian dan Kesepakatan Damai Melalui Mediasi.	53

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia modern yang semakin kompleks, sengketa antara individu, kelompok, maupun entitas korporasi kerap terjadi. Sebagian besar sengketa tradisional diselesaikan melalui jalur litigasi di pengadilan. Penyelesaian sengketa alternatif hingga saat ini masih menjadi opsi kedua masyarakat kedua setelah pengadilan dalam menyelesaikan sengketa. Hal ini disebabkan metode litigasi diyakini memiliki kepastian hukum yang lebih baik dibandingkan metode non-litigasi. Namun, proses litigasi sering kali dianggap memakan waktu yang panjang, biaya yang tinggi, serta prosedur yang kaku. Hal ini mendorong kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan fleksibel, yang kemudian melahirkan konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa

Alternatif penyelesaian sengketa sebagai metode yang dapat diimplentasikan pada hukum ekonomi dan bisnis menjadikan opsi bagi mereka yang membutuhkan penyelesaian yang cepat dengan biaya yang terjangkau seperti contoh dalam penanganan sengketa perbankan. Perbankan sebagai sektor yang berperan penting dalam perekonomian modern, berfungsi sebagai lembaga keuangan yang mengelola dana masyarakat, baik dalam bentuk tabungan maupun investasi, serta menyediakan layanan pinjaman untuk memenuhi kebutuhan individu dan bisnis. Keberadaan bank memfasilitasi aliran dana, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta memberikan solusi keuangan yang membantu masyarakat mencapai tujuan finansial.

Bank menawarkan berbagai jasa untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, antara lain; tabungan, deposito, dan giro untuk membantu nasabah menyimpan uang dengan aman, pemberian kredit untuk kebutuhan konsumtif (seperti KPR atau kredit kendaraan) dan produktif (seperti modal usaha), fasilitas seperti ATM,

mobile banking, *internet banking*, dan kartu kredit untuk mempermudah pembayaran dan pengiriman uang, produk seperti reksa dana, obligasi, dan saham untuk mendukung nasabah berinvestasi, *Safe Deposit Box* untuk penyimpanan barang berharga, serta layanan treasury untuk nasabah korporasi, *Letter of Credit* (L/C), garansi bank, dan layanan valuta asing untuk mendukung aktivitas perdagangan global.

Bank sebagai suatu pranata finansial yang melakukan beragam jasa-jasa keuangan seperti mengedarkan mata uang, memberikan pinjaman serta sebagai tempat penyimpanan uang. Bank juga merupakan suatu institusi yang berperan besar dalam dunia komersial yang memiliki kewenangan untuk menerima deposito dan menerbitkan *bank bills* atau *bank notes*.¹ Perbankan merupakan salah satu bagian yang berperan secara langsung kepada perekonomian pembangunan suatu negara. Peran tersebut dilakukan bank selaku lembaga keuangan yang mempunyai aspek strategis dalam perekonomian, dimana peran yang diperankan sebagai jembatan pihak-pihak yang memiliki dana yang berlebih dengan pihak-pihak yang kekurangan atau memerlukan dana.

Hukum dan bank adalah dua hal yang sangat berkaitan dan tidak dapat dipisahkan, dimana bank dalam menjalankan kegiatan perbankan pasti akan diatur oleh kaidah atau hukum. Bank sebagai lembaga keuangan harus mematuhi hukum yang ada sehingga apa yang menjadi hak dan tanggung jawab bank dalam menjalankan kegiatan tidak merugikan konsumen dalam hal ini, dikenal dengan nasabah. Hubungan yang terjadi pada sektor perbankan kerap kali terjadi perselisihan antara nasabah dan bank yang kemudian menimbulkan sengketa. Meskipun layanan perbankan bertujuan memberikan manfaat, sengketa tetap bisa terjadi karena berbagai alasan, seperti ketidaksepahaman antara nasabah dan bank terkait syarat dan ketentuan, bunga pinjaman, biaya administrasi, atau penalti. ketidakmampuan nasabah untuk membayar pinjaman sehingga menimbulkan konflik terkait pelunasan atau penyitaan agunan, kesalahan dalam pencatatan transaksi, pembekuan rekening tanpa dasar yang jelas, atau kegagalan sistem teknologi bank,

¹ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Volume 1 dari Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*. (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1999). hlm. 14

penipuan atau pelanggaran keamanan, penipuan atau pelanggaran keamanan, perubahan sepihak pada tarif atau layanan tanpa pemberitahuan yang memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah. Proses litigasi sangat umum dikenal masyarakat karena prosesnya yang jelas dan kepastian yang lebih dipercaya masyarakat, namun proses litigasi memiliki kekurangan yakni prosesnya yang lama dan biaya yang tergolong besar. Kekurangan inilah yang menjadi kelebihan dari penyelesaian non-litigasi sebagai bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa, meskipun masyarakat luas belum banyak yang mengenal jalur ini.

Pada sengketa perbankan Otoritas Jasa Keuangan sebagai pengawas yang bersifat mikroprudensial terhadap kegiatan perbankan, pengaturan mengenai alternatif penyelesaian lebih khusus diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan selanjutnya disebut LAPS SJK adalah lembaga khusus yang bergerak dan diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga alternatif penyelesaian non-litigasi yang berperan penting dalam penyelesaian sengketa alternatif seperti arbitrase dan mediasi. Undang-Undang No.4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK). Undang-undang ini menguatkan kedudukan hukum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa pada sektor keuangan.

Tahun 2023 adalah tahun ketiga beroperasinya LAPS SJK semenjak pendiriannya pada 22 September 2020. Menurut Laporan Tahunan LAPS SJK 2023, pada periode 1 Januari – 31 Desember 2023 pada bidang perbankan terdapat 1.183 laporan, angka ini meningkat dari periode sebelumnya yang dengan jumlah laporan sebanyak 828 pada periode 2022. Kenaikan jumlah laporan yang diterima pada tahun ketiga beroperasinya LAPS SJK menimbulkan pertanyaan, dasar hukum apa yang terikat pada penyelesaian sengketa perbankan pada LAPS SJK? sehingga nasabah mulai percaya dengan kepastian hukum dari metode non-litigasi serta dari sisi efektivitas, LAPS SJK menghadapi tantangan implementasi seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alternatif penyelesaian sengketa.

Tantangan tersebut mempertanyakan, bagaimana efektivitas hukum LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa perbankan?.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan dalam latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok dari latar belakang dalam penelitian yaitu:

1. Apa Dasar Hukum yang Terikat pada Penyelesaian Sengketa Perbankan LAPS SJK?
2. Bagaimana Efektivitas Hukum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan?

1.3 Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Penelitian.

Ruang lingkup keilmuan pada penelitian ini adalah hukum keperdataan dengan konsentrasi hukum perbankan dan hukum alternatif penyelesaian sengketa.

2. Ruang Lingkup Objek Kajian.

Ruang lingkup kajian penelitian ini adalah kinerja dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan periode 2021-2023 dalam sengketa perbankan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dihasilkan dari penelitian ini yakni untuk :

1. Memahami dasar hukum alternatif penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa perbankan.
2. Mengamati perkembangan terhadap kinerja dalam penyelesaian sengketa perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

1.5 Kegunaan Penelitian

Selain kegunaan teoritis, penelitian ini memberikan kegunaan praktis yaitu:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ilmu hukum ini diharapkan dapat menghasilkan dan memperluas wawasan baru mengenai perkembangan alternatif penyelesaian sengketa dalam hukum keperdataan di Indonesia khususnya dalam hukum perbankan modern dan penerapan melalui lembaga resmi dalam penyelesaian sengketa.

b. Kegunaan Praktis

1. Mengetahui perkembangan kinerja alternatif penyelesaian sengketa perbankan melalui lembaga resmi yakni Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
2. Sebagai upaya peneliti dalam memperluas wawasan untuk mengamati penerapan alternatif penyelesaian sengketa perbankan pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perbankan

2.1.1 Pengertian Perbankan

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai aspek strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of fund*)² dengan pihak-pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*). Perbankan hanya akan bergerak dalam kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang akan diberikan. Bank melayani kebutuhan nasabah dalam hal pembiayaan serta melancarkan mekanisme bagi semua sektor perekonomian.

Demi mencapai manfaat yang maksimal dari kegiatan perbankan, telah terbentuk suatu sistem perbankan yang berlaku umum dan menyeluruh, yakni sifat sekaligus fungsi pokok dari kegiatan bank yang hampir sama. Perbankan secara umum dilakukan oleh pelaku yang menurut kegunaan dan tujuan dibedakan menjadi dua yakni, bank sentral (*central bank*) dan bank umum (*commercial bank*). Bank umum atau bank komersial dalam menjalankan kegiatan usahanya sebelumnya diawasi dan dibinda oleh bank sentral yakni Bank Indonesia namun saat ini pada prakteknya di Indonesia pengawasan dan pembinaan pada bank umum dilakukan oleh lembaga khusus yakni Otoritas Jasa Keuangan, sedangkan bank sentral saat ini hanya menjalankan tugas pokoknya berdasarkan kebijakan pemerintah.³

Setiap bank yang melakukan kegiatan usaha di Indonesia wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan. Dr. Insukindro, MA.

² Muhammad Djumhana. *Hukum Perbankan di Indonesia*., Cetakan Pertama. (Bandung : Citra Additya Bakti 2018). hlm. 1.

³ *Ibid.*

mengemukakan bahwa di Indonesia, sistem keuangan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sistem moneter dan lembaga keuangan lainnya.⁴ Pada Pasal 12 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan menegaskan bahwa setiap bank yang menjalankan kegiatan usaha di Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan. Jenis bank tersebut meliputi bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank peserta penjaminan meliputi seluruh bank umum termasuk kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri yang melakukan kegiatan perbankan di Indonesia.⁵

Fockema Andreae mengatakan bank merupakan suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga.⁶ Prof. G. M. Verryn Stuart pada bukunya yang berjudul *Bank Politik*, menyatakan bahwa bank merupakan suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral. Pengertian bank menurut Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat berupa kredit dan atau bentuk - bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan hidup masyarakat banyak.

Asas perbankan yang dianut Indonesia dapat diketahui pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”. Mada Mubyarto menjabarkan bahwa demokrasi ekonomi Indonesia sebagai Demokrasi Pancasila⁷ mempunyai ciri-ciri yakni yang pertama sistem ekonomi Pancasila koperasi adalah soko guru ekonomi, kedua perekonomian Pancasila digerakan oleh rangsangan ekonomi, sosial, dan moral, ketiga perekonomian Pancasila bergukungan dengan Tuhan Yang Maha Esa

⁴ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cetakan Keenam. (Jakarta : Prenada Media Group, 2011). hlm.2

⁵ Adrian Sutedi. *Aspek Hukum Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)*. Jakarta : Sinar Grafika 2010. Hlm. 61.

⁶ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* . Vol 6. Januari 2011. hlm. 8.

⁷ *Ibid*. hlm. 19

sehingga terdapat solidaritas sosial, keempat perekonomian Pancasila berkaitan dengan persatuan Indonesia dengan nasionalisme menjiwai tiap kebijakan ekonomi, kelima perekonomian Pancasila seimbang antara perencanaan nasional dengan desentralisasi di dalam pelaksanaan kegiatan ekonomi.

Prinsip kehati-hatian pada Pasal 2 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud tidak memiliki penjelasan resmi, namun kehati-hatian pada hukum perdata merupakan suatu hal yang penting karena kecerobohan merupakan suatu unsur perbuatan melawan hukum sehingga, dapat dinyatakan bahwa bank dan orang-orang yang terlibat di dalamnya, terutama dalam membuat kebijaksanaan dan menjalankan kegiatan usahanya wajib menjalankan dengan profesional, cermat, dan teliti agar mendapat kepercayaan dari masyarakat. Bank juga dalam menjalankan kegiatan wajib patuh terhadap seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku secara terus menerus dengan didasari iktikad baik. Masyarakat yang percaya pada bank adalah kunci utama bagi berkembangnya suatu bank dengan kata lain tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya.

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan bank umum menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit.
3. Menerbitkan surat pengakuan utang.
4. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
 - a. Surat-surat wesel termasuk yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat yang dimaksud.
 - b. Surat pengakuan utang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat yang dimaksud.

- c. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
 - d. Sertifikasi Bank Indonesia (SBI).
 - e. Obligasi.
 - f. Surat dagangan berjangka waktu sampai dengan 1 tahun
 - g. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai 1 tahun.
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri atau kepentingan nasabah.
 6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek, atau lainnya.
 7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antarpihak ketiga.
 8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
 9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan kontrak.
 10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
 11. Melakukan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat.
 12. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan bank indonesia.
 13. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bank umum atau bank konvensional menggunakan sistem operasional perhitungan bunga kredit atau pinjaman (*invest note*). Bunga yang dimaksud adalah balas jasa yang diberikan bank untuk nasabah karena membeli atau

menjual suatu produknya, atau dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar oleh nasabah.⁸

Dari penjelasan di atas perbankan di Indonesia memiliki tujuan yang strategis dan tidak hanya mengutamakan ekonomi saja, namun menyangkut hal yang bukan termasuk ekonomi seperti ke stabilan sosial. Tujuan perbankan selain berperan membantu masyarakat dalam memenuhi kegiatan pendanaan adalah mendapatkan keuntungan yang maksimal, sebagai ukuran kinerja perbankan, agar tetap memberikan return yang baik untuk para investornya.⁹ Perbankan Indonesia bertujuan membantu pelaksanaan ekonomi Indonesia agar terwujudnya pemerataan, pertumbuhan ekonomi, serta stabilitas nasional menjadikan kesejahteraan rakyat meningkat.

2.1.2 Hukum Perbankan.

Hukum perbankan dapat diartikan sebagai hukum yang mengatur semua yang berkaitan dengan perbankan. Pengertian lain mengartikan bahwa hukum perbankan adalah sebagai kumpulan peraturan hukum yang mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek, segi esensi, dan eksistensinya, serta hubungan dengan bidang kehidupan yang lain.

Dapat dirumuskan bahwa hukum perbankan merupakan norma-norma tertulis maupun tidak tertulis yang mengatur tentang bank, kelembagaan bank, perizinan, bentuk hukum, kepemilikan, serta bagaimana proses melaksanakan kegiatan usahanya.

1). Perizinan

Bank sebagai salah satu lembaga yang mempunyai kegiatan usaha menghimpun dana masyarakat dengan berbagai bentuknya tentu memiliki persyaratan dalam menjalankan kegiatan usaha tersebut. Hal tersebut sangat penting untuk

⁸ H.Syahrul, “Analisis Kritis Terhadap Bunga Bank”, Jurnal Hukum.2012. Diakses pada 4 Desember 2024. Pukul 18.54.
<https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/diktum/article/download/214/138/>

⁹ Andry Priharta, Darto, Nur Asni Gani, Jaharuddin, “Anteseden Profitabilitas Bank BUMN di Indonesia”, Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan, 2022.

melindungi kepentingan masyarakat, terutama terhadap nasabah penyimpanan dan simpanannya.¹⁰ Undang - Undang Perbankan telah mengatur mengenai izin untuk menjalankan kegiatan usaha bank pada Pasal 16 Ayat (1), (2), dan (3) sebagai berikut :

Pasal 16 Ayat (1) :

“Setiap pihak yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat dari Pimpinan Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dimaksud diatur dengan undang - undang tersendiri.”

Pasal dan ayat di atas dapat diartikan bahwa setiap kegiatan menghimpun dana dari masyarakat pada prinsipnya merupakan kegiatan yang perlu diawasi, mengingat dalam kegiatan itu terkait kepentingan masyarakat memberikan dana disimpan pada pihak yang menghimpun dana tersebut. Pada pasal dan ayat tersebut ditegaskan bahwa pihak yang diperbolehkan menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dilaksanakan oleh pihak yang telah memperoleh izin usaha dari Bank Indonesia sebagai bank sentral kepada Bank Umum atau sebagai Bank Perkreditan Rakyat.

Pada prakteknya terdapat pula jenis lembaga lain yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau semacam simpanan, seperti contohnya kantor pos, dana pensiun atau perusahaan asuransi. namun, kegiatan tersebut tidak termasuk dalam kegiatan usaha perbankan berdasarkan Pasal 16 Ayat (2) Undang-Undang Perbankan, yakni untuk mendapatkan izin usaha baik itu Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat setidaknya memenuhi syarat berikut ;

1. Susunan organisasi dan kepengurusan
2. Permodalan
3. Kepemilikan

¹⁰ Hermansyah, *Op.Cit.*, hlm. 24

4. Keahlian di bidang perbankan
5. Kelayakan rencana kerja

2) Dasar Hukum Perbankan di Indonesia

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan membedakan bentuk hukum untuk Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, dan bentuk hukum kantor perwakilan cabang bank asing yang menjalankan kegiatan usaha di Indonesia.

Bank umum berdasarkan Pasal 21 Ayat (1) terdapat tiga bentuk hukum, yakni perseroan terbatas, koperasi, dan perusahaan daerah. Bentuk hukum untuk Bank Perkreditan Rakyat diatur pada Pasal 21 Ayat (2) adalah perusahaan daerah, koperasi, perseroan terbatas, dan bentuk lain yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah. Pada bank asing yang kantor cabangnya berkedudukan di Indonesia adalah mengikuti bentuk hukum kantor pusatnya.

Berdasarkan ketentuan bentuk hukum yang ada pada Pasal 21, menunjukan bahwa bentuk hukum pada Bank Perkreditan Rakyat lebih banyak daripada Bank Umum. Perbedaan secara substansial adalah peluang untuk mendirikan Bank Perkreditan Rakyat dengan bentuk lain. Ketentuan pada Pasal 21 Ayat (2) dimaksudkan untuk menjadikan media bagi penyelenggara lembaga perbankan yang lebih kecil dari Bank Perkreditan Rakyat, seperti bank desa, lumbung desa, badan kredit desa, dan lembaga-lembaga lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58.

3) Kepemilikan

Pasal 22 Ayat (1) Undang-Undang Perbankan mengatur bahwa Bank Umum hanya boleh dimiliki oleh warga negara Indonesia, badan hukum Indonesia, warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia dengan warga negara asing secara kemitraan (*joint venture*).¹¹ Pendirian Bank Umum tidak berlaku bagi pendirian Bank Perkreditan Rakyat, karena menurut Pasal 23 Bank Perkreditan Rakyat tidak memberi kesempatan untuk warga negara atau badan hukum asing

¹¹ *Ibid*, hlm. 28

baik sendiri maupun kemitraan dengan warga negara Indonesia untuk mendirikan Bank Perkreditan Rakyat.

Dalam bentuk perseroan terbatas baik Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat bentuk saham hanya dapat diterbitkan dalam bentuk saham atas nama. Saham atas nama ini bertujuan agar dapat mengetahui perubahan kepemilikan saham dari bank tersebut.

Terkait dengan masalah kepemilikan bank perlu juga dikemukakan bahwa dalam perubahan kepemilikan, terdapat dua kewajiban yang wajib dipenuhi sebagaimana ditentukan oleh Pasal 27 Undang-Undang Perbankan, antara lain :

1. Memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Ayat (3), Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25, dan Pasal 26.
2. Dilaporkan kepada Bank Indonesia.

4) Bank Umum.

Bank Umum diatur oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yang pendiriannya diatur pada Pasal 22 Ayat (1) yaitu :

1. WNI dan atau Badan Hukum Indonesia
2. WNI atau Badan Hukum Indonesia dengan warga negara asing atau badan hukum asing secara kemitraan.

Kepemilikan dari bank umum yang berasal dari warga negara asing atau badan hukum asing paling tinggi 99% dari modal disetor bank.¹² Untuk mendirikan kegiatan usaha di sektor perbankan wajib terlebih dahulu memperoleh izin dari Pimpinan Bank Indonesia. Dalam rangka persetujuan atau penolakan atas permohonan izin, Bank Indonesia juga patut memperhatikan pemenuhan syarat dan memperhatikan persaingan yang sehat antar bank, kejenuhan jumlah bank dalam wilayah khusus, serta pemerataan pembangunan nasional.

Ketentuan Pasal 16 Ayat (2) Undang-Undang Perbankan mengatur persyaratan pemohon dalam izin usaha perbankan, antara lain ;

¹² Pasal 5 Ayat (2) PBI No. 2/27/PBI/2000 Tentang Bank Umum

1. Susunan Organisasi dan Kepengurusan.
2. Permodalan.
3. Kepemilikan.
4. Keahlian di Bidang Perbankan
5. Kelayakan Rencana Kerja.

Selain itu, perlu diperhatikan ketentuan persyaratan dan tata cara pendirian bank juga terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia No.2/27/PBI/2000 Tentang Bank Umum.

Menurut ketentuan pada Pasal 3 Ayat (2) PBI No 2/27/PBI/2000, izin pemberian usaha untuk mendirikan bank umum harus memenuhi dua tahapan yakni;

1. Tahapan Persetujuan Prinsip : Persetujuan melakukan persiapan pendirian bank.
2. Tahapan Pemberian Izin Usaha : Izin yang diberikan untuk melakukan usaha setelah persiapan selesai.

Jika izin usaha belum diperoleh, pihak yang mendapatkan persetujuan prinsip tidak diperbolehkan melakukan kegiatan usaha.

4) Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat dapat didirikan antara lain;

1. Warga Negara Indonesia.
2. Badan hukum Indonesia yang kepemilikan seluruhnya oleh warga negara Indonesia.
3. Pemerintah daerah
4. Kerja sama diantara para di atas.

Sebelum pelaku usaha menjalankan kegiatannya, wajib sebelumnya mendapatkan izin dari pimpinan Bank Indonesia.

Berdasarkan peraturan dalam Undang-Undang Perbankan ditentukan adanya penetapan atau pengukuhan menjadi Bank Perkreditan Rakyat. Ketentuan ini

tercantum dalam Pasal 58, hal ini bertujuan untuk mengakomodasi kepentingan Lembaga Perkreditan Rakyat yang berjalan serta banyak memberikan peran yang besar dalam jasa perkreditan kepada rakyat dengan ekonomi yang lemah terutama di pedesaan atau perkotaan, maka Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan memberikan kesempatan untuk pengukuhan menjadi Bank Perkreditan Rakyat.

Pada awalnya izin usaha Bank Perkreditan Rakyat dari menteri keuangan setelah melalui pertimbangan Bank Indonesia, dengan telah ditetapkannya Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, maka itu sesuai ketentuan Pasal 16 Ayat (1) izin usaha tersebut sekarang dikeluarkan oleh Pimpinan Bank Indonesia dalam hal ini Dewan Gubernur Bank Indonesia. Setelah dua tahun berlakunya Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, perizinan perbankan menjadi kewenangan dan Otoritas Jasa Keuangan.

2.2 Perlindungan Hukum Konsumen Pada Nasabah

2.2.1 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah bentuk upaya penjaminan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Bentuk upaya ini berasaskan antara lain;

1. Manfaat.
2. Keadilan.
3. Keseimbangan.
4. Keamanan dan keselamatan konsumen.
5. Kepastian hukum.

Hukum perlindungan konsumen bertujuan secara langsung meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung, kaidah ini juga akan

mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.¹³ Pada UUPK Pasal 3 huruf f perlindungan konsumen juga tujuan sebagai bentuk peningkatan kualitas baik barang maupun jasa dari segi kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Berbicara mengenai hukum tidak lepas dengan adanya hak dan kewajiban, begitu juga dengan perlindungan konsumen yang mengedepankan hak dan kewajiban dari pihak konsumen dan juga pelaku usaha. Hak bagi konsumen dalam UUPK terdapat pada Pasal 4 yang secara garis besar memberikan hak kenyamanan dan keamanan sehingga menimbulkan rasa terselamatkan dalam mengonsumsi barang atau menggunakan jasa. Selain itu konsumen berhak mendapatkan informasi yang aktual dan se jelasnya sehingga tidak terjadi misinformasi. Konsumen juga berhak mendapat kompensasi, penggantian rugi materiil apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau semestinya.

Kewajiban konsumen sebagai pihak yang mengonsumsi atau menggunakan jasa, wajib memperhatikan dan mengikuti petunjuk sesuai informasi dan prosedur pemakaian dari pihak pelaku usaha sehingga menjamin keselamatan dan keamanan bagi konsumen. Pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan para pihak sebagai bentuk itikad baik, sehingga pelaku usaha mendapat perlindungan hukum dengan cara membela diri dari konsumen yang beritikad tidak baik.

Untuk mendapatkan hak, pelaku usaha harus memenuhi kewajibannya kepada konsumen selaku penyedia barang maupun jasa. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang faktual dan jelas kepada konsumen, menjamin kualitasnya barang atau jasa yang disediakan dan dapat memberikan kesempatan konsumen untuk menguji atau mencoba kelayakan barang atau jasa sehingga konsumen mendapatkan jaminan berupa kompensasi atau ganti rugi materiil apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

¹³ Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, (*Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Fakultas Hukum Universitas Suryadama, 2015), hlm. 74

2.2.2 Istilah dalam Perlindungan Konsumen

1. Konsumen

Istilah konsumen yang sering digunakan dalam sehari-hari adalah istilah yang perlu diberi batasan arti, agar dapat mempermudah dalam pembahasan mengenai perlindungan konsumen. Pada RUU Perlindungan Konsumen, sebagai bentuk upaya ke arah terbentuknya UUPK maupun dalam UUPK konsumen adalah sebagai berikut;

Pengertian pada RUU Perlindungan Konsumen yang diberikan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu:¹⁴

“Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali”

Istilah konsumen dalam naskah akhir Rancangan Akademik UUPK, konsumen diartikan setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁵ Pada akhirnya pengertian konsumen dikemukakan oleh UUPK sebagai orang yang memakai dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu untuk kepentingan diri sendiri, orang lain dan makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian menurut UUPK ini menjadikan istilah konsumen pada perlindungan konsumen menjadi sangat luas karena menyangkut kepentingan tidak hanya manusia namun makhluk hidup lain seperti contohnya hewan peliharaan. Eropa mengartikan konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* sebagai bentuk arah bagi negara Masyarakat

¹⁴ Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Yayasan Perlindungan Konsumen, 1981), hlm. 2

¹⁵ Universitas Indonesia dan Departement Perdagangan, *Rancangan Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1992, Pasal 1 huruf (a).

Ekonomi Eropa (MEE) dalam penyusunan ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Product Liability Directive* tersebut pihak yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak menderita kerugian baik benda maupun jasa.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam UUPK adalah setiap orang atau badan usaha baik berbadan hukum maupun bukan berbadan hukum yang berdiri dan berkedudukan atau melakukan kegiatan pada wilayah hukum negara Indonesia dengan perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Istilah pelaku usaha ini sangat luas karena ruang lingkupnya segala usaha, karenanya dapat memudahkan konsumen, dalam arti yang banyak pihak yang dapat digugat, namun dapat lebih baik seandainya UUPK dapat memberikan detail rincian sebagaimana dalam *directive*, sehingga siapa saja yang ingin mengajukan tuntutan lagi jika dirugikan akibat penggunaan produk.

Pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK meliputi berbagai bentuk atau jenis usaha, maka sebaiknya ditentukan urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen jika dirugikan oleh pelaku usaha. Berikut urutan yang sebaiknya disusun;¹⁶

1. Pihak penggugat yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika domisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
2. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.

¹⁶ Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo, 2017), hlm.23

3. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

2.3. Alternatif Penyelesaian Sengketa

2.3.1 Pengertian dan Asas Alternatif Penyelesaian Sengketa

Pada era modern sekarang ilmu pengetahuan manusia telah mengalami perkembangan yang begitu pesat, berbagai penemuan dan pengembangan telah dialami oleh umat manusia sebagai makhluk hidup yang berakal. Berkembangnya ilmu pengetahuan ini juga mengakibatkan permasalahan hukum yang baru dan selalu berubah seiring berkembangnya zaman, namun walaupun timbulnya masalah hukum yang baru, metode penyelesaian yang hingga saat ini masih menjadi pilihan utama yakni proses pengadilan atau litigasi.

Metode litigasi pada pengadilan merupakan proses penyelesaian sengketa tertua yang dilakukan manusia.¹⁷ Pada proses litigasi menghasilkan suatu kesepakatan yang bersifat adversial yang belum mampu mendapatkan hasil yang sepadan. Proses ini kerap menimbulkan masalah seperti biaya yang mahal dan waktu yang lama serta hasil dari proses ini menimbulkan permusuhan para pihak yang bersengketa.

Keresahan terhadap permasalahan litigasi tersebut akhirnya mendorong negara maju untuk menerapkan metode selain litigasi pengadilan yakni metode non-litigasi atau di luar pengadilan. Metode ini diharapkan menjawab permasalahan yang ditimbulkan metode litigasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini dinamakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Penyelesaian ini berlandaskan kesepakatan para pihak sehingga menghasilkan *win-win solution* atau para pihak mendapatkan hak dan tidak merugikan pihak manapun alhasil proses ini tidak menimbulkan permusuhan diantara para pihak. Kerahasiaan dalam metode ini pun sangat terjaga dan menghindari adanya hambatan yang diakibatkan karena hal

¹⁷ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, (Bandung : Citra Aditya Bakti :2003), hlm. 3

procedural dan administratif serta menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan.¹⁸

2.3.2 Pengertian dan Dasar Mediasi

Herziene Indonesische Reglement atau lebih dikenal HIR dan Reglemen Indonesia Baru (RIB) dan Rbg merupakan Hukum Acara Perdata yang menjadi pedoman para hakim dalam mengadili sengketa perdata di pengadilan negeri. Dasar hukum primer dari perdamaian di Indonesia adalah Pancasila sebagai filosofi tersirat bahwa asas penyelesaian sengketa adalah musyawarah untuk mufakat yang kemudian tersirat pada Undang-Undang Dasar 1945.

Perdamaian juga diatur dalam Buku ke III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Bab XVII, mulai dari pasal 1851 sampai 1864. Buku III yang mengatur tentang hukum perjanjian atau hukum perikatan, maka perdamaian sebagaimana suatu persetujuan, tunduk pada ketentuan umum suatu perjanjian. Namun, pada perdamaian yang dilakukan di luar pengadilan diatur dalam *Reglement op de Rechtletterlijke Organisatie* pada pasal 3.a yang sampai saat ini masih dipertahankan yang berbunyi :

“Apabila menurut hukum adat perkara-perkara perdata yang tertentu masuk kekuasaan Hakim-hakim perdamaian desa maka keadaan ini tetap dipertahankan.”

Pengertian perdamaian ini merupakan penjelasan bahwa mengajukan sengketa dihadapan hakim perdamaian dengan sukarela dan hal tersebut bukan merupakan arti pemberian kekuasaan mengadili perkara perdamaian. Pada Pasal 1851 KUH Perdata mendefinisikan perdamaian adalah keadaan dimana persetujuan dengan para pihak untuk mengakhiri suatu perkara yang sedang berlangsung dan mencegahnya terjadinya perkara. Maka dari itu tiada perdamaian apabila salah

¹⁸ *Ibid*

satu pihak dalam suatu perkara mengalah seluruhnya dengan cara mengakui tuntutan pihak lawan seluruhnya.¹⁹

Kata damai pada Kamus Lengkap Bahasa Indonesia mengartikan damai adalah “*Aman, tenang, tidak bermusuhan.*”²⁰ sedangkan berdamai artinya “*berbaik kembali*” namun juga bisa diartikan juga berunding, bermufakat. Mendamaikan artinya menyelesaikan permusuhan, pertengkaran dan sengketa agar mendapatkan persetujuan. Dengan kata lain perdamaian dapat diartikan penghentian permusuhan atau sengketa.

Perumusan kata menurut kamus tersebut maka perdamaian memiliki poin - poin inti antara lain :

1. Berhentinya sengketa
2. Berunding dalam upaya mencari kesepakatan dalam penyelesaian sengketa
3. Berbaik kembali dan hidup rukun bagi para pihak..

Dari poin di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perdamaian adalah perbuatan yang dilakukan hakim dalam upaya mengakhiri suatu sengketa. Setiap perdamaian hanya terbatas pada soal yang termaktub di dalamnya.²¹ Perdamaian juga digunakan sebagai istilah secara bersamaan dengan istilah mediasi yang pada dasarnya proses mediasi mengacu pada proses perdamaian yang telah berlangsung di pengadilan dengan sedikit perubahan yang lebih layak. Proses ini diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Pengertian mediasi di antara para sarjana tidaklah sama, para sarjana memberikan pengertian sesuai dengan sudut pandangnya, istilah *mediate* berasal dari bahasa latin "*mediare*", yang artinya berada di tengah-tengah. Di dalam kepustakaan yang ada, setidaknya-tidaknya dapat ditemukan sepuluh definisi yang paling dasar

¹⁹ Viktor M. Situmorang, *Perdamaian dan Perwasiatan Dalam Hukum Perdata*, (Jakarta : Sinar Grafika: 1993), hlm. 3

²⁰ Nur Kholif Hazin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Super Baru*, 1994, hlm. 75.

²¹ Nurhaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta : Sinar Grafika: 2012). hlm. 57.

mengenai mediasi. Akan tetapi, pada penelitian ini, hanya akan dikemukakan tiga definisi, yaitu yang dirumuskan oleh Christopher Moore, Kimberlee Kovach, dan Jacqueline

Moore merumuskan mediasi sebagai berikut.

*"Mediation is the intervention into a dispute or negotiation by an acceptable, impartial, and neutral third party who has no authoritative decision-making power to assist disputing parties in voluntarily reaching their own mutually acceptable settlement of issues in dispute."*²²

Pihak ketiga yang dapat diterima (*acceptability*) diartikan bahwa para pihak yang bersengketa mengizinkan pihak ketiga untuk terlibat di dalam sengketa dan membantu para pihak untuk mencapai penyelesaian. Akseptabilitas ini tidak berarti bahwa para pihak selalu berkehendak untuk melakukan atau menerima sepenuhnya apa yang dikemukakan oleh pihak ketiga.

Kovach mengartikan mediasi sebagai berikut:

*"Facilitated negotiation. It is a process by which a neutral third party. The mediator, assists disputing parties in reaching a mutually satisfactory resolution".*²³

Adapun Nolan-Harley mendefinisikan mediasi sebagai:

*"Mediation is a short term structured task oriented, participatory invention process. Disputing parties work with a neutral third party, the mediator, to reach a mutually acceptable agreement."*²⁴

Dari beberapa rumusan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian mediasi mengandung unsur-unsur sebagai berikut.²⁵

²² Christopher W. Moore, *The Mediation Process : Practical Strategies for Resolving Conflict*, 1996. hlm. 15.

²³ Kimberlee K.Kovach, *Mediation Principle and Practice*, 1994, hlm.16

²⁴ Nollan Haley & M .Jaqueline, *Alternative Dispute Resolution*, 1992, hlm.56.

²⁵ *Ibid*

1. Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan asas kesukarelaan melalui suatu perundingan.
2. Mediator yang terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan.
3. Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.
4. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan selama perundingan berlangsung.
5. Mediasi bertujuan untuk mencapai dan menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima para pihak yang bersengketa.

2.3.3 Pengertian Arbitrase

Istilah *arbitrare* dalam bahasa latin berarti kekuasaan yang bertujuan menyelesaikan suatu kebijaksanaan yang jika dihubungkan dengan arbitrase menimbulkan kekeliruan. Kesalahan ini bisa menimbulkan kesan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa tidak mengindahkan norma hukum dan keputusan dari sengketa tersebut hanya berlandaskan kebijaksanaan saja, padahal arbiter menerapkan hukum seperti apa yang dilakukan oleh hakim pengadilan.

Abdulkadir Muhammad mengartikan bahwa arbitrase merupakan sebuah badan peradilan swasta di luar lingkungan pengadilan umum yang berfokuskan pada dunia perusahaan. Arbitrase adalah suatu peradilan sebagai suatu opsi yang dipilih dan ditentukan secara sukarela oleh masing-masing pihak yang bersengketa. Kehendak yang bebas ini bisa dituangkan dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum dan sesudah terjadi sengketa sesuai dengan asas kebebasan berkontrak dalam hukum perdata.²⁶

Subekti mengartikan bahwa arbitrase adalah suatu penyelesaian atau pemutusan sengketa dari seorang wasit atau banyak wasit dengan berdasarkan kesepakatan

²⁶ Abdulkadir Muhammad, *Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993), hlm. 276

bahwa mereka akan tunduk kepada atau mengikuti keputusan yang akan diberikan oleh wasit yang mereka pilih atau tunjuk tersebut.²⁷

Arbitrase merupakan suatu penyelesaian sengketa dengan menyerahkan tugas memeriksa dan mengadili sengketa pada tingkat pertama dan terakhir kepada pihak ketiga yang netral dan independen yang disebut arbiter. Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Pasal 1 mendefinisikan arbitrase adalah suatu cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan pada umumnya yang berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Pengertian arbitrase dari sisi lembaga adalah sebagai bentuk dari metode penyelesaian sengketa non-litigasi dengan istilah lain “pengadilan wasit” dengan arbiter yang berperan sebagai wasit dalam suatu pertandingan.

Pihak ketiga yang berwenang dalam memeriksa dan mengadili pada penyelesaian sengketa arbitrase disebut dengan arbiter. Arbiter adalah individu atau sekelompok orang yang dipilih oleh para pihak yang sedang bersengketa atau ditunjuk oleh pengadilan atau suatu lembaga arbitrase dalam memberikan putusan mengenai sengketa tertentu melalui penyelesaian arbitrase. Ruang lingkup penyelesaian arbitrase pada Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 yakni hanya sengketa perdagangan atau bisnis. Klausula arbitrase dalam banyak perjanjian perdata banyak digunakan sebagai opsi dalam penyelesaian sengketa. Lembaga arbitrase dalam memberikan pendapat hukum bersifat mengikat karena pendapat yang diberikan tersebut menjadi suatu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian pokok.

2.4 Efektivitas Hukum

Efektivitas hukum menurut Hans Kelsen adalah suatu validitas hukum dimana norma hukum tersebut mengikat orang, dalam arti lain efektivitas hukum adalah bertindakya seseorang atau kelompok sesuai dengan norma yang mengikat dalam hal ini peraturan perundang-undangan.

²⁷ R.Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, (Bandung Bina Cipta, 1979), hlm.1

Pada ilmu hukum, Soerjono Soekanto mengartikan efektivitas hukum sebagai tolak ukur hukum suatu kelompok mencapai tujuannya, dengan arti lain efektivitas hukum adalah tujuan hukum yang harus dicapai agar bisa mengarahkan perilaku manusia sesuai dengan perilaku hukum yang berlaku. Agar tercapainya efektivitas hukum, tentu saja ada faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan dari efektivitas hukum. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain;²⁸

1. Faktor Hukum itu sendiri.
2. Faktor Penegak Hukum.
3. Faktor Sarana atau Fasilitas yang Mendukung Penegakan Hukum.
4. Faktor Masyarakat.
5. Faktor Kebudayaan.

Faktor pertama yakni faktor hukum itu sendiri adalah masalah yang timbul karena tidak adanya kepatuhan asas-asas berlakunya undang-undang yang diikuti, tidak adanya peraturan pelaksana untuk menerapkan undang-undang, ketidak jelasan makna kata-kata di dalam undang-undang yang mengakibatkan tidak karuan dalam penafsiran serta penerapannya.

Berlakunya hukum tidak akan dapat berdiri tanpa penopang yang menjaga hukum itu tetap tegak. Penegak hukum sebagai suatu kelompok atau golongan masyarakat yang memiliki kemampuan dalam menjalankan hukum yang telah berlaku sebagaimana mestinya seperti hakim, jaksa, polisi, pengacara dan masyarakat itu sendiri. Sebagai penegak hukum golongan ini sebaiknya memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dan mendapat pengertian dari golongan masyarakat dalam menjalankan peranan yang diterima. Maka dari itu efektivitas suatu hukum sangatlah bergantung pada faktor penegak hukum.

Sarana dan fasilitas juga menentukan kelancaran dari hukum itu sendiri tidak hanya dari segi material namun juga mencakup dari sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil, organisasi yang terstruktur, peralatan yang tersedia, serta

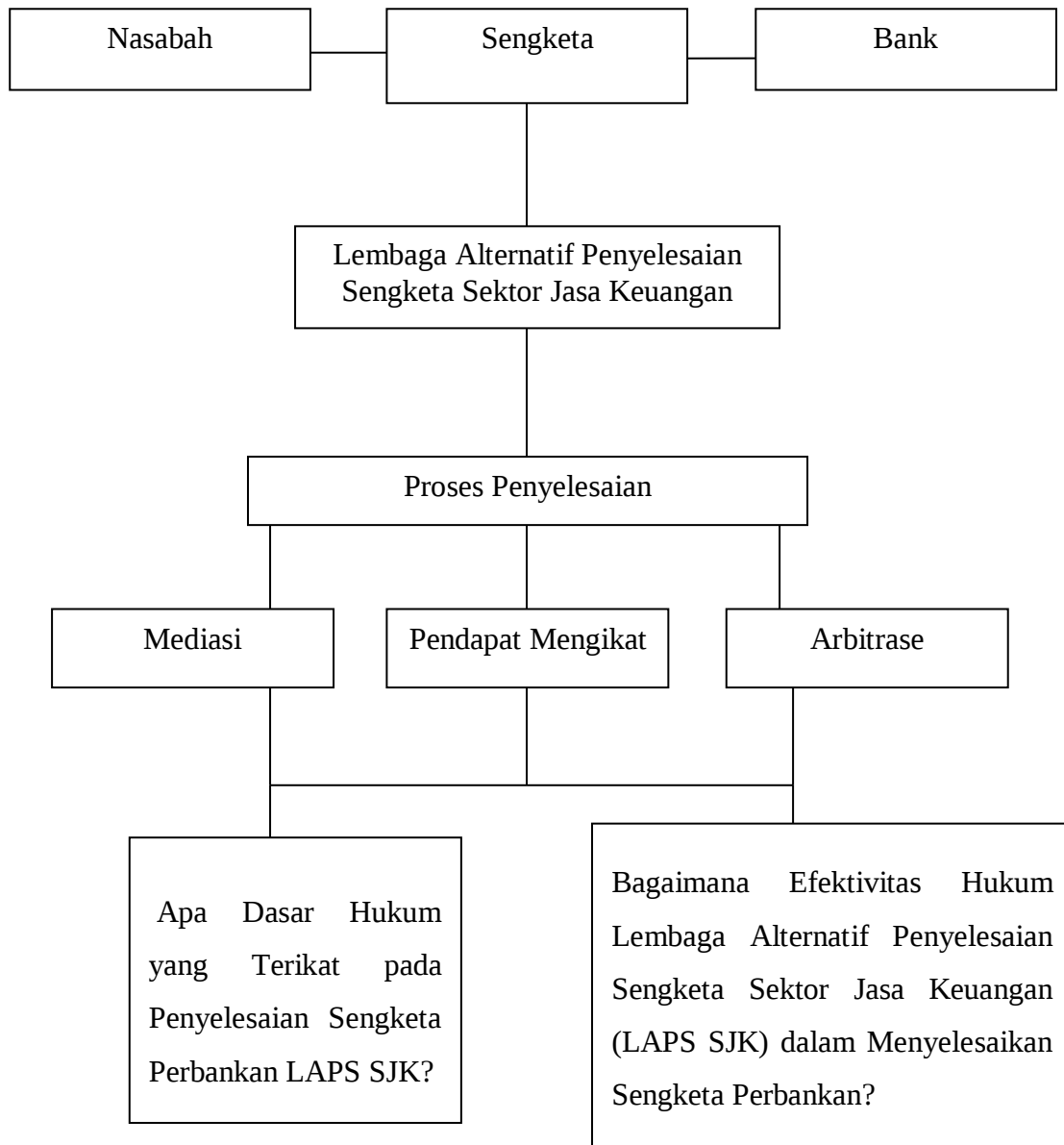
²⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 7.

keuangan yang stabil. Oleh karenanya, sarana dan fasilitas menjadi faktor yang mempengaruhi tercapainya efektivitas hukum.

Penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mewujudkan kedamaian dalam masyarakat. Oleh karena itu, pada sudut pandang tertentu, masyarakat dapat mempengaruhi penerapan undang-undang. Jika anggota masyarakat mengetahui dengan jelas hak dan kewajibannya, mereka juga akan terbiasa dengan kegiatan yang ada aturan dan juga merasakan efektifnya hukum yang berlaku. Faktor kebudayaan pada dasarnya melingkupi nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku di suatu golongan masyarakat, sehingga nilai-nilai mana yang dapat dianggap baik yang dapat diikuti dan apa saja yang dianggap buruk sehingga dapat dihindari.

Topik efektivitas ini menjadi relevan karena sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang vital dalam perekonomian, dengan risiko tinggi terhadap sengketa yang melibatkan berbagai pihak, termasuk nasabah, mitra bisnis, dan otoritas pengawas. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas hukum dalam konteks lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan dapat memberikan wawasan yang lebih luas terkait tantangan dan peluang yang dihadapi dalam memperkuat sistem hukum dan kepercayaan publik. Pada era yang semakin kompleks dan dinamis, penyelesaian sengketa menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga stabilitas hukum, sosial, dan ekonomi. Lembaga penyelesaian sengketa, baik formal maupun informal, memiliki peran krusial dalam mengelola konflik dan menyelesaikan permasalahan yang muncul dimasyarakat.

2.5 Kerangka Pikir



Kerangka pikir adalah bentuk konseptual tentang cara teori relevan dengan faktor masalah yang telah diidentifikasi. Kerangka pikir atau teori berguna untuk mempertajam atau mengkhususkan fakta yang hendak diuji kebenarannya.²⁹

Nasabah dan bank yang bersengketa terlebih dahulu menyelesaikan melalui jalur alternatif penyelesaian sengketa non litigasi. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan atau LAPS SJK merupakan suatu lembaga independen yang dibentuk khusus menangani alternatif penyelesaian sengketa pada sektor keuangan di luar pengadilan. LAPS SJK sebagai badan hukum menjalankan kegiatan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam proses menyelesaikan sengketa LAPS SJK terdapat tiga opsi penyelesaian yakni mediasi, arbitrase dan pendapat mengikat. Mediasi LAPS SJK adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan antara Para Pihak yang bersengketa dengan dibantu oleh Mediator LAPS SJK guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa cara memutus/ memaksakan kehendak sehingga dapat tercapai kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*) yang *win-win-solution*. Arbitrase LAPS SJK adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para Pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh Arbiter Tunggal/ Majelis Arbitrase untuk memberikan Putusan Arbitrase sesuai prosedur acara yang ditentukan oleh LAPS SJK. LAPS SJK dapat menerima permintaan yang diajukan oleh para Pihak dalam suatu perjanjian untuk memberikan suatu pendapat yang mengikat (*binding opinion*) mengenai suatu persoalan berkenaan dengan perjanjian tersebut.

Ketiga metode penyelesaian tersebut menimbulkan pertanyaan apa dasar hukum yang terikat pada penyelesaian sengketa perbankan LAPS SJK? dan bagaimana efektivitas hukum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dalam menyelesaikan sengketa perbankan?

²⁹ I Gede AB Wiranata, *Metodologi Penelitian dan Penulisan Ilmiah Bidang Hukum*, Cetakan Kedua, (Bandar Lampung : Zam- Zam Tower, 2018), hlm.81.

III. METODE PENELITIAN

Metode keilmuan adalah cara yang singkat dalam mendeskripsikan sistem ilmu yang menghasilkan pengetahuan yang dapat dipercaya beserta metode - metode yang spesifik dari tiap - tiap komponen sistem tersebut.²⁹ Metode penelitian hukum adalah cara untuk mencari jawaban benar mengenai suatu masalah tentang hukum.³⁰

Penelitian hukum adalah suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisisnya dan juga melakukan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta-fakta hukum, untuk kemudian mencari pemecahan masalah yang timbul dalam fenomena yang bersangkutan

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-empiris yaitu penelitian hukum yang mengkaji pelaksanaan dan implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) secara faktual dalam setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini peristiwa yang diteliti adalah penyelesaian sengketa non litigasi antara nasabah dan bank melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif yakni Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

²⁹ *Ibid.* hlm.33.

³⁰ *Ibid*

3.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian hukum deskriptif bersifat pemaparan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) yang lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di suatu tempat dan waktu tertentu, mengenai fenomena yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci LAPS SJK serta tingkat efektivitas proses penyelesaian sengketa dalam menyelesaikan sengketa perbankan.

3.3 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini diterapkan secara normatif dan menggunakan pendekatan studi di luar pengadilan atau *non-judicial case study*. Pendekatan ini merupakan pendekatan studi hukum non-konflik, sehingga tidak ada intervensi dari pihak yang pengadilan.

3.4 Data dan Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam kajian ini data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak lembaga penyelesaian sengketa alternatif yakni LAPS SJK terkait proses dan tingkat efektivitas suatu penyelesaian sengketa perbankan. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau dikumpulkan sebagai bagian dari penelitian literatur/perpustakaan dengan menggunakan data seperti: Peraturan hukum telah diusulkan, termasuk peraturan yang dianggap hukum positif yang memuat tentang hukum perbankan, hukum penyelesaian alternatif serta hukum mengenai perlindungan konsumen. Adapun sumber data sekunder seperti jurnal ilmiah dan halaman daring internet yang berkaitan dengan problematika yang dikaji. Bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain ;

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
3. Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
4. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

5. Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
6. PERMA No. 2 Tahun 2003
7. PERMA No. 1 Tahun 2008
8. PERMA No. 1 Tahun 2016
9. POJK No.1/POJK.07/2020
10. POJK No.61/POJK.07/2020
11. POJK No.22/POJK.07/2023

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi hukum yang merupakan dokumen tidak resmi. Publikasi tersebut meliputi buku teks yang membahas satu atau lebih permasalahan hukum, seperti risalah hukum, tesis, dan tesis, kamus hukum, dan jurnal hukum;. Publikasi ini merupakan panduan atau penjelasan bahan hukum primer. Bahan hukum tersier adalah bahan yang mengarahkan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Misalnya kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif dan seterusnya.

3.5 Metode Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data.

Metode Pengumpulan Data

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara antara lain; Studi kepustakaan dengan mengkaji informasi tertulis berkaitan dengan hukum yang berasal dari beragam sumber dan publikasi secara luas serta dibutuhkan dalam penelitian hukum normatif. Studi pustaka dilakukan bertujuan untuk memperoleh data sekunder berupa buku, jurnal, hasil penelitian hukum, peraturan perundang-undangan, dan pustaka lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang dibahas.
2. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan oleh dua orang bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan. Wawancara pada penelitian ini melibatkan narasumber dari pejabat khusus lembaga penyelesaian sengketa alternatif yakni LAPS SJK.

Metode Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan lalu diolah melalui metode pengolahan data dengan cara - cara sebagai berikut ;

1. Pemeriksaan Data.

Validasi apakah data yang telah terkumpul melalui studi pustaka dan dokumen sudah lengkap, relevan, logis, faktual dan tidak berlebihan sehingga data yang terkumpul dapat bermanfaat untuk menjawab masalah dalam penelitian ini.

2. Rekonstruksi Data.

Menyusun ulang data secara sistematis dan logis sehingga mudah dipahami dan diimplementasikan.

3. Sistematika Data.

Menyusun atau menempatkan data menurut struktur sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah

4. Analisis Data.

Analisis data diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu penelitian yang berpedoman pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan serta norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan perbankan di Indonesia berpedoman pada Undang-Undang No.10 tahun 1998 atas perubahan Undang- Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan dan bentuk perlindungan nasabah diperkuat dengan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hal ini nasabah dan pada transaksi elektronik melalui Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tidak hanya undang-undang pada pelaksanaan untuk memperkuat perlindungan nasabah, diatur spesifik oleh Peraturan OJK yaitu POJK No.23 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu, nasabah pada POJK ini disebut konsumen yang memanfaatkan layanan yang disediakan bank maka undang-undang perbankan dan undang-undang perlindungan konsumen sangat berkaitan satu sama lain karena OJK sendiri mengeluarkan peraturan yang berangkat dari undang-undang perlindungan konsumen.

2. Efektivitas kinerja dari LAPS SJK sendiri dalam penyelesaian sengketa dibuktikan dengan waktu penyelesaian yang menjadi lebih singkat dari tahun ke tahun, hal ini mencerminkan adanya perbaikan dari efisiensi layanan. Dari jumlah pengaduan terdapat peningkatan yang signifikan menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap LAPS SJK, walaupun dari angka keberhasilan damai melalui mediasi cukup rendah karena tingginya pengaduan yang tidak memenuhi kualifikasi kelayakan untuk tahap penyelesaian sengketa, sehingga banyak pengaduan yang selesai dalam tahap verifikasi. Bentuk pelayanan yang LAPS SJK berikan meskipun jika pengaduan tersebut sebagian besar selesai melalui verifikasi, namun hal tersebut memenuhi kebutuhan hukum masyarakat dalam

sengketa perbankan sebagai bentuk keefektivitasan kinerja hukum LAPS SJK dalam menjamin kepastian hukum bagi masyarakat Indonesia.

B. Saran

Saran ini ditujukan untuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat. Mengingat banyaknya pengaduan yang tidak memenuhi kualifikasi kelayakan untuk tahap penyelesaian sengketa, penting bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan LAPS SJK untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui seminar, media sosial, dan program literasi keuangan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada nasabah terkait kriteria pengaduan yang memenuhi syarat dan prosedur penyelesaian sengketa perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku.

- Abbas, Syahrial. 2011. *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ali, Zainuddin. 2014. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Amriani, Nurhaningsih. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Asyhadie, Hery Zaeni, & Rahman, Arief. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Djumhana, Muhammad. 1993. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fuad, Munir. 1999. *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Haley, Nollan, & Jaqueline. 1992. *Alternative Dispute Resolution*, West Academic Publishing.
- Hermansyah. 2011. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Kovach, Kimberlee K. 1994. *Mediation Principle And Practice*, West Academic Publishing.
- Margono, Suyud. 2000. *Alternative Dispute Resolution And Arbitrase*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miru, Ahmad. 2017. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Moore, Christopher W. 1996. *The Mediation Process: Practical Strategies For Resolving Conflict*. Jossey-Bass Inc Pub.
- Muhammad, Abdulkadir. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Situmorang, Viktor M. 1996. *Perdamaian Dan Perwasiatan (dalam Hukum Acara Perdata)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Sutedi, Adrian. 2010. *Aspek Hukum Lembaga Penjamin Simpanan*. Jakarta: Sinar Grafika.

Usman, Rachmadi. 2003. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: Mandar Maju.

Wiranata, I Gede Adi Budi. 2018. *Metodologi Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Bidang Hukum*. Bandar Lampung: Zam-Zam Tower.

Sumber Hukum.

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata.

Undang - Undang No.10 Tahun 1998 atas perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1997 Tentang Perbankan

Undang - Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang - Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang - Undang No.4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2003 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan

Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan

Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.5 Tentang Penetapan Status Pengawasan dan Penanganan Permasalahan Bank Umum.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 23 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan Pengaduan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan
Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Jurnal.

Priharta, Andry, Darto, Nur Asni Gani, & Jaharuddin. 2022. Anteseden profitabilitas bank BUMN di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*.

Syahrul, H. (n.d.). Analisis kritis terhadap bunga bank. *Jurnal Hukum*.

Tasman, & Ulfanora. 2023. Perlindungan hukum terhadap nasabah bank digital. *Jurnal Hukum*.

Putra, Gede Nugraha Ganesha. 2020. Perlindungan hukum terhadap kerugian nasabah akibat error system (Studi kasus pada Bank Mandiri). *Jurnal Analisis Hukum*, 3(2).

Deva, Sathyananda Linggam, & Priyanto, I Made Dedy. 2021. Tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah akibat tindakan skimming. *Jurnal Kertha Wicara*, 10(8).

Sinaga, Niru Anita, & Sulisrudatin, Nunuk. 2015. Pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Suryadarma.

Habibah, Pitriya Nur, & Marpaung, Devi Siti Hamzah. 2021. Upaya penanganan lembaga penyelesaian sengketa terhadap otoritas jasa keuangan. *Jurnal Panorama Hukum*.

Internet.

Hukum Online

<https://www.hukumonline.com/>

Situs Resmi LAPS SJK

<https://lapssjk.id/>