



## TINGKAT KEPATUHAN BANK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA DENGAN NASABAH DI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN

**Messy Yoheni<sup>1</sup>, Mairul<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia

Email: [messyyoheni0205@gmail.com](mailto:messyyoheni0205@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Tingkat kepatuhan Bank dalam menyelesaikan sengketa dengan Nasabah di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Sengketa sektor jasa keuangan lebih cenderung diselesaikan melalui BPSK atau langsung ke pengadilan. Dengan ketentuan POJK No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlidungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sedangkan Bank belum memanfaatkan LAPS SJK untuk menyelesaikan sengketa dengan nasabah. Metode penulisan ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengumpulan data berdasarkan pengalaman langsung, observasi, dan fakta konkret. Penelitian ini berguna untuk mengetahui apakah pihak bank memanfaatkan LAPS SJK sebagai tahapan penyelesaian sengketa dengan nasabah secara non litigasi dan untuk mengkaji pengaturan OJK terhadap bank pada saat terjadinya sengketa agar segera menyelesaikannya di LAPS SJK. Hasil penelitian ini menjelaskan tanggapan nasabah sebagai sampling pada Bank BRI Cabang Bukittinggi dan Bank BNI Cabang Bukittinggi, menunjukkan persentase 92,30% Bank belum mengarahkan penyelesaian sengketa di LAPS SJK. Sedangkan pihak bank belum mengetahui lebih jauh keberadaan dan peranan LAPS SJK, untuk itu peneliti berpendapat bahwa harus ada POJK atau aturan lainnya dalam setiap perjanjian yang dibuat antara Nasabah dengan Bank.

**Kata kunci:** Kepatuhan bank, penyelesaian sengketa, lembaga alternatif.

### Abstract

*This research aims to examine the level of bank compliance in resolving disputes with customers at Alternative Financial Services Sector Dispute Resolution Institutions (LAPS SJK). Disputes in the financial services sector are more likely to be resolved through BPSK or directly to court. With the provisions of POJK No. 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector provides the opportunity to resolve disputes through the SJK LAPS which was formed by the Financial Services Authority (OJK), while banks have not yet utilized the SJK LAPS to resolve disputes with customers. This writing method uses an empirical juridical method with a quantitative approach which emphasizes data collection based on direct experience, observation and concrete facts. This research is useful to find out whether banks use the SJK LAPS as a stage for resolving disputes with customers in a non-litigation manner and to examine OJK arrangements for banks when disputes occur so that they can be resolved immediately at the SJK LAPS. The results of this research explain customer responses as a sampling of Bank BRI Bukittinggi Branch and Bank BNI Bukittinggi Branch, showing that a percentage of 92.30% of banks have not*



*directed dispute resolution at the SJK LAPS. Meanwhile, the bank does not yet know more about the existence and role of LAPS SJK, for this reason researchers are of the opinion that there must be POJK or other regulations in every agreement made between the Customer and the Bank.*

**Keywords:** *Bank compliance, dispute resolution, alternative institutions.*

## PENDAHULUAN

Bank berfungsi sebagai perantara pihak yang berkelebihan dana (surplus) dengan pihak yang membutuhkan dana (debitur), secara tidak langsung akan menimbulkan suatu hubungan hukum karena adanya perjanjian antara pihak bank dengan nasabah.<sup>1</sup> Sebagai *agent of trust*, disini pihak nasabah merupakan komponen penting yang berperan besar dalam kegiatan bank. Dapat dikatakan hidup mati bank bergantung pada kepercayaan masyarakat sebagai nasabah. Pentingnya peran perbankan dalam pembangunan secara keseluruhan terutama pada sistem keuangan, serta besarnya tingkat risiko yang dihadapi, hal ini memaksa perbankan untuk dapat menjaga kesehatannya. Namun senyatanya dalam kegiatan usaha perbankan saat ini, seringkali masih belum adanya kesetaraan kedudukan antara pihak nasabah dengan bank. Nasabah yang berarti konsumen atau pengguna lembaga jasa keuangan cenderung berada di posisi yang lebih rendah dibandingkan dengan bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan.<sup>2</sup> Disamping demikian, kurangnya informasi dan wawasan nasabah mengenai karakteristik jasa maupun produk yang ditawarkan oleh bank, serta hak-hak dan kepentingan nasabah yang dirasa kurang menjadi perhatian, maka secara tidak langsung akan menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan dari nasabah.

Pada dasarnya sengketa muncul akibat adanya suatu ketidakpatuhan pada kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Sengketa merupakan suatu kondisi dimana para pihak yang bersangkutan mengalami yang namanya perselisihan yang bersifat aktual atau hanya perselisihan yang timbul akibat persepsi para pihak saja. Sederhananya sengketa itu terjadi akibat tidak adanya titik temu antara kedua belah pihak yang bersangkutan.<sup>3</sup>

Ketidakpuasan dan keluhan nasabah sebagai konsumen terhadap layanan bank tentunya harus segera dicari jalan keluarnya agar tidak mengakibatkan sengketa. Penyelesaian sengketa juga diperlukan agar memberikan rasa adil serta kepastian hukum bagi pihak-pihak dalam sengketa. Sengketa yakni perselisihan yang terjadi pada pihak-pihak dikarenakan adanya tindakan wanprestasi oleh salah satu pihak dalam suatu perjanjian.<sup>4</sup> Secara umum, penyelesaian sengketa di Indonesia bisa ditempuh dengan 2 (dua) cara yakni melalui pengadilan (litigasi) dan diluar pengadilan (non litigasi).

<sup>1</sup> Romy Sautama Hotman Bako, "Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 3

<sup>2</sup> Etty Mulyati, "Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan dalam Rangka Perlindungan terhadap Nasabah Bank", Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, maret 2016, hlm. 116.

<sup>3</sup> T Rahmat dan R N Arifah, "Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Financial Technology)", Journal of Islamic Business Law 1, no. 3, 2020, hal 1–14.

<sup>4</sup> Nurnaningsih Amriani, "Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 12



Dalam sektor Jasa Keuangan, terdapat dua tahapan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>5</sup> Tahap pertama melibatkan Konsumen yang mengajukan pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) sesuai dengan Peraturan OJK No. 18 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Pengaduan ini mencakup kerugian finansial yang dialami oleh Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian atau transaksi keuangan. PUJK memiliki kewajiban untuk merespons pengaduan ini dalam jangka waktu tertentu dengan memberikan penjelasan mengenai masalah yang dihadapi serta menawarkan solusi. Apabila upaya penyelesaian melalui pengaduan tidak berhasil atau tidak diterima oleh Konsumen, tahap kedua adalah pengaduan kepada LAPS SJK sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pemeriksaan dokumen, pertemuan langsung, dan komunikasi elektronik dapat dilakukan untuk membantu penyelesaian. Proses ini bersifat rahasia dan berfokus pada pencarian solusi yang menguntungkan semua pihak. Prinsip-prinsip yang mendasarinya adalah keadilan, efisiensi, independensi, efektivitas, dan aksesibilitas. LAPS SJK memiliki kewenangan untuk menangani berbagai jenis sengketa dalam sektor jasa keuangan, seperti sengketa antara Konsumen dan PUJK, Konsumen dengan Konsumen, PUJK dengan PUJK, dan perjanjian yang terkait dengan jasa keuangan. Pengaduan yang dapat diajukan kepada LAPS SJK adalah yang sudah melalui usaha penyelesaian melalui PUJK, belum diajukan ke pengadilan atau lembaga lain, bersifat perdata, dan telah mendapat dukungan dari OJK.<sup>6</sup>

Sesuai ketentuan OJK bahwa Lembaga Perbankan wajib menyelesaikan sengketa dengan konsumen/nasabahnya.<sup>7</sup> Seiring perwujudan dari kewajiban OJK untuk memberikan perlindungan secara khusus terhadap konsumen sektor jasa keuangan, OJK kemudian pada tahun 2014 membentuk Lembaga Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut LAPS-SJK) melalui Peraturan OJK (yang selanjutnya disebut POJK) Nomor 1 Tahun 2014 dan di perbarui menjadi Nomor 61/POJK.07/2020. Kehadiran LAPS-SJK ini kemudian disinyalir sebagai bentuk *lex specialis* dari BPSK untuk menangani sengketa secara khusus antara PUJK dengan konsumen sektor jasa keuangan.<sup>8</sup> Maka sejak saat dibentuknya LAPS-SJK, PUJK untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen seharusnya diselesaikan di LAPS-SJK sebagai badan penyelesaian sengketanya sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh OJK.<sup>9</sup> Dari tahapan pra penelitian, peneliti mendapatkan informasi antara pihak bank dan nasabah ketika terjadi wanprestasi awal terjadinya sengketa, para pihak langsung menyelesaikan sengketa tersebut ke Pengadilan bukan melakukan penyelesaian perselisihan tersebut di LAPS SJK. Dari informasi awal pihak bank menyelesaikan secara non litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK). Akan tetapi dengan adanya POJK no 61/POJK.07/2020 Tentang LAPS

<sup>5</sup> <https://www.ojk.go.id>

<sup>6</sup> Christopher Howard Wonohadidjojo, "Penggunaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LPAS SJK) Dalam Sengketa Asuransi di Indonesia", Journal of Law Education and Business, Vol. 2, No. 1, April 2024, hal 467.

<sup>7</sup> Mairul dan Kartika Dewi Irianto, "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non Litigasi", Pagaruyung Law Jurnal, Vol 1 no 2, Januari 2018, hal 270.

<sup>8</sup> Ema Rahmawati dan Rai Mantili, "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan", Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum Volume 3 Nomor 2, 2016, hal 241.

<sup>9</sup> Agus Suwandono dan Deviana Yuanitassari, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen", Jurnal Bina Mulia Hukum, Volume 1, Nomor 1, 2016, hal 15.



SJK untuk itu dengan keberadaan POJK ini apakah bank mau melaksanakan penyelesaian sengketa di LAPS SJK yg dibentuk oleh OJK tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “TINGKAT KEPATUHAN BANK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA DENGAN NASABAH DI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN”.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian yuridis empiris atau penelitian lapangan. Pendekatan penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengumpulan data berdasarkan pengalaman langsung, observasi, dan fakta konkret. Pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara dan kuisioner. Pengolahan data pada studi lapangan, penulis melaksanakan wawancara secara langsung kepada instansi terkait dan penyebaran kuisioner kepada beberapa masyarakat selaku nasabah Bank untuk menganalisis dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian Bank BRI Cabang Bukittinggi, Bank BNI Cabang Bukittinggi berdasarkan dari responden masyarakat/nasabah Bank.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pihak Bank Dan Nasabah Memanfaatkan LAPS-SJK Sebagai Tahapan Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi.

#### 1. Bank Memanfaatkan LAPS SJK

Bank merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan yang berperan sebagai lembaga keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.<sup>10</sup> Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalirkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank pada lokasi penelitian ini yaitu pada Bank BRI Cabang Bukittinggi dan Bank BNI Cabang Bukittinggi diperoleh informasi sebagai berikut :

##### a) Hasil wawancara dengan pejabat Bank BRI Cabang Bukittinggi

Pernyataan dari Narasumber selaku Legal dan bagian Penyelesaian Kredit Macet, menyatakan mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menunjukkan bahwa meskipun BPSK telah mengeluarkan putusan, banyak di antaranya dianggap tidak tepat sasaran dalam menangani permohonan penangguhan penyelesaian kredit dari nasabah. Narasumber menekankan bahwa

<sup>10</sup> Made Novianti Putri dan Gee Putu Agus, “Pengaruh Penyaluran Kredit Dan Kecukupan Modal Terhadap Proibilitas Pada PT Bank Mandiri Persero Tbk”, Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol. 4, No.3, Desember 2022, hal 288.



putusan BPSK tidak menghambat proses penyelesaian kredit sesuai dengan aturan bank, yang tetap dapat melakukan lelang agunan. Selain itu, narasumber mengungkapkan bahwa mereka pernah menggugat putusan BPSK ke Pengadilan Negeri, dan hasilnya adalah pembatalan putusan tersebut, yang menunjukkan bahwa keputusan BPSK sering kali tidak sesuai dengan realitas di lapangan. Narasumber mencatat bahwa BPSK tidak meminta tindakan yang lebih konkret, seperti menyita aset nasabah, menunda pelaksanaan lelang, atau meminta bank memberikan keringanan kepada nasabah yang sudah tidak mampu membayar. Dalam kasus nasabah yang menunggak atau macet, di mana usaha sudah tidak ada dan kemampuan untuk membayar pun juga sudah tidak ada, penyelesaian kredit lebih cenderung dilakukan melalui eksekusi agunan atau lelang. Oleh karena itu, narasumber menyarankan bahwa penyelesaian sengketa lebih baik dilakukan melalui Pengadilan, di mana putusan Pengadilan Negeri dapat menghentikan eksekusi agunan dan memberikan solusi yang lebih tepat bagi semua pihak yang terlibat. Kesimpulan ini menyoroti perlunya evaluasi dan perbaikan dalam proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan Bank dan Nasabah.<sup>11</sup>

b) Hasil wawancara dengan pejabat Bank BNI Cabang Bukittinggi

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti memperoleh informasi pihak Bank BNI Cabang Bukiinggi belum pernah menyelesaikan sengketa di LAPS SJK dan lebih cenderung menyelesaikan sengketa di pengadilan, sehingga setiap nasabah dan pihak Bank dalam penyelesaian sengketa selalu dihadapkan dengan Pengadilan.<sup>12</sup>

Menurut peneliti, keengganannya bank untuk memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabah merupakan suatu kelemahan yang perlu diperhatikan oleh OJK, karena OJK mempunyai fungsi peranan dan tugas dalam pengawasan kegiatan sektor jasa keuangan sampai kepada perlindungan konsumen, sehingga dibentuklah LAPS SJK.

LAPS-SJK dirancang untuk memberikan solusi yang lebih tepat, cepat, efisien, dan ramah biaya dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Ketika bank memilih untuk tidak menggunakan lembaga ini, mereka tidak hanya mengabaikan potensi penyelesaian yang lebih baik, tetapi juga berisiko merusak hubungan dengan nasabah dan menciptakan ketidakpuasan yang lebih besar. Hal ini dapat berdampak negatif pada reputasi bank dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan secara keseluruhan.

Selain itu, dengan tidak memanfaatkan LAPS-SJK, bank terkesan belum tunduk dengan POJK No. 61/POJK.07/2020 Tentang LAPS SJK sehingga OJK juga seharusnya memainkan peranannya dalam pengawasan dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Apabila hal ini tidak diperhatikan berpotensi meningkatkan beban kerja

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Harryf Budiman sebagai Legal dan bagian Penyelesaian Kredit Macet di Bank BRI Cabang Buittinggi.

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Yola sebagai pejabat di Bank Bni Cabang Bukittinggi.



pengadilan, yang seharusnya dapat difokuskan pada kasus-kasus yang lebih kompleks. Peneliti berpendapat bahwa bank seharusnya lebih proaktif dalam mengedukasi diri mereka dan nasabah mengenai manfaat LAPS-SJK, serta mengintegrasikan mekanisme penyelesaian sengketa ini ke dalam kebijakan internal mereka. Dengan demikian, bank tidak hanya akan menunjukkan komitmen terhadap penyelesaian sengketa yang adil dan efisien, tetapi juga akan berkontribusi pada penguatan sistem keuangan yang lebih transparan dan akuntabel.

## 2. Nasabah Memanfaatkan LAPS SJK

Kamus perbankan, "Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank."<sup>13</sup> Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah ialah: Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) Orang yg menjadi tanggungan asuransi, Perbandingan Setiap nasabah tentu sangat mengharapkan kepuasan dari bank manapun melakukan transaksi, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Karena nasabah/konsumen merupakan target utama suatu perusahaan/badan usaha perbankan. Bank harus dapat membuat nasabahnya merasa aman dan yakin untuk menyimpan dananya di bank tersebut. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.

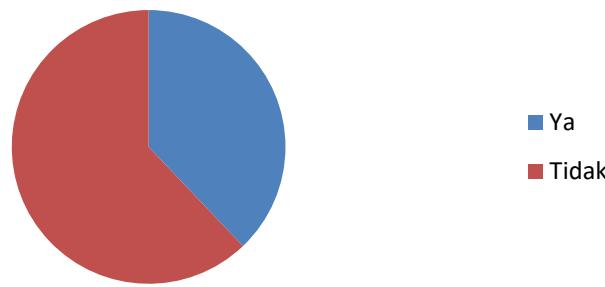
Salah satu fungsi OJK memberikan perlindungan konsumen apabila terjadi sengketa dengan pihak Bank maka dibentuklah LAPS SJK dengan dasar POJK Nomor 1 Tahun 2014 dan di perbarui menjadi Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Sedangkan layanan pengaduan konsumen OJK membentuk aturan No.18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Dengan ketentuan POJK tersebut memberikan ruang kepada Nasabah apabila terjadi sengketa, nasabah bisa memanfaatkan LAPS SJK yang telah dibentuk oleh OJK.

Pada penelitian ini, peneliti akan menguji tingkat pengetahuan nasabah dalam mengetahui keberadaan LAPS SJK yang dilakukan dengan cara pembagian kuisioner pada nasabah Bank BNI Cabang Bukittinggi dan Bank BRI Cabang Bukittinggi . Berikut hasil tanggapan dari nasabah :

<sup>13</sup> Kasmir, "Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya ", (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal 5.



**Tingkat pengetahuan nasabah mengetahui adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)?**

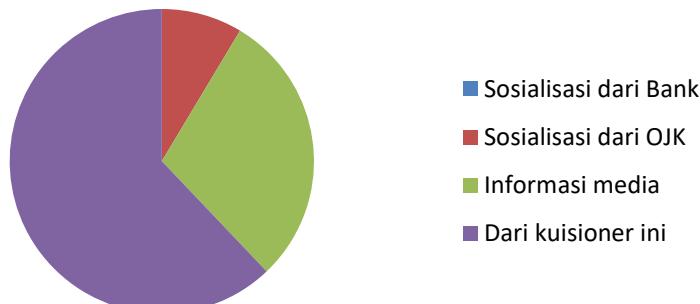


Berdasarkan data sampling yang peneliti bagikan kepada 50 nasabah Bank BRI dan 50 nasabah Bank BNI dengan total 100 orang, Diperoleh informasi sebagai berikut, Grafik yang berwarna merah dengan mengajukan pertanyaan tingkat tidak mengetahui keberadaan LAPS SJK pada persentase 62,10%. Sedangkan yg berwarna biru dengan pertanyaan yang sama mengetahui keberadaan LAPS SJK 37,90%.

Berdasarkan persentase diatas diperoleh data bahwa masyarakat/nasabah tidak mengetahui keberadaan LAPS SJK. Angka yang menunjukkan lebih dari setengah nasabah tidak mengetahui LAPS-SJK mencerminkan adanya kesenjangan informasi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa banyak nasabah mungkin tidak menyadari bahwa mereka memiliki alternatif untuk menyelesaikan sengketa dengan bank di luar jalur litigasi, yang dapat lebih cepat dan efisien. Ketidakpahaman ini dapat mengakibatkan nasabah merasa terjebak dalam proses penyelesaian yang panjang dan rumit, serta mengurangi kepercayaan mereka terhadap lembaga keuangan.

Sebaliknya, persentase 37,90% nasabah yang mengetahui LAPS-SJK menunjukkan bahwa ada sebagian masyarakat yang sudah mendapatkan informasi mengenai lembaga ini, meskipun jumlahnya masih relatif kecil. Ini menandakan perlunya upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan edukasi dari pihak bank dan lembaga terkait untuk meningkatkan kesadaran nasabah tentang hak-hak mereka dan prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia. Dengan meningkatkan pengetahuan nasabah mengenai LAPS-SJK, diharapkan mereka dapat memanfaatkan mekanisme ini secara optimal, sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara nasabah dan lembaga perbankan.

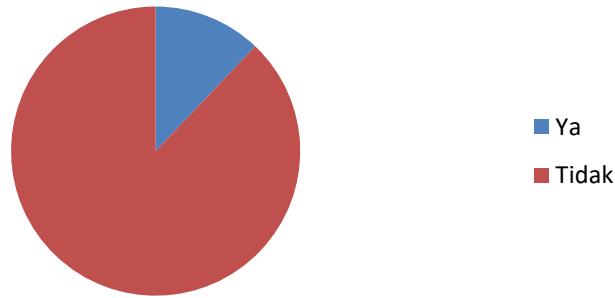
**Dari mana nasabah pertama kali mengetahui tentang LAPS SJK?**





Grafik yang menunjukkan sumber informasi nasabah mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) mengindikasikan bahwa 62,10% nasabah pertama kali mengetahui tentang LAPS-SJK melalui kuisioner ini, yang menunjukkan efektivitas survei dalam meningkatkan kesadaran nasabah. Selain itu, 29,30% nasabah mendapatkan informasi dari media, menandakan peran penting media dalam menyebarkan informasi tentang lembaga ini. Namun, hanya 8,60% nasabah yang mengetahui LAPS-SJK melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK), menunjukkan bahwa pengaruh OJK dalam penyebaran informasi masih terbatas. Yang mencolok adalah 0% nasabah yang mengetahui LAPS-SJK melalui sosialisasi bank, yang menunjukkan bahwa bank belum melakukan upaya yang cukup dalam mengedukasi nasabah tentang lembaga ini. Secara keseluruhan, grafik ini menyoroti perlunya peningkatan sosialisasi dari bank dan lembaga terkait agar lebih banyak nasabah yang menyadari dan memanfaatkan LAPS-SJK.

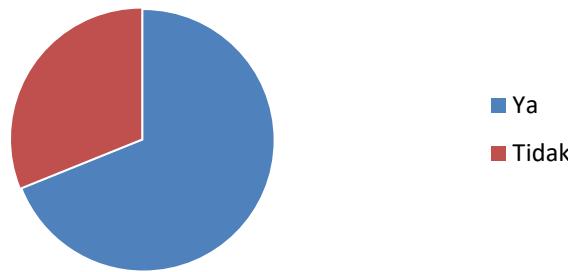
**Apakah Bank memberikan informasi yang cukup kepada nasabah mengenai penggunaan LAPS SJK untuk penyelesaian sengketa?**



Grafik yang menunjukkan apakah bank memberikan informasi yang cukup kepada nasabah mengenai penggunaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) menunjukkan bahwa 87,90% responden memilih "tidak," yang mengindikasikan bahwa mayoritas nasabah merasa bank belum memberikan informasi yang memadai tentang LAPS-SJK. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam komunikasi dan edukasi dari pihak bank kepada nasabah mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang tersedia. Sementara itu, hanya 12,10% responden yang memilih "ya," menunjukkan bahwa sangat sedikit nasabah yang merasa terinformasi dengan baik. Angka ini menyoroti perlunya bank untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi terkait LAPS-SJK, agar semua nasabah dapat memahami hak-hak mereka dan memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa ini secara efektif.

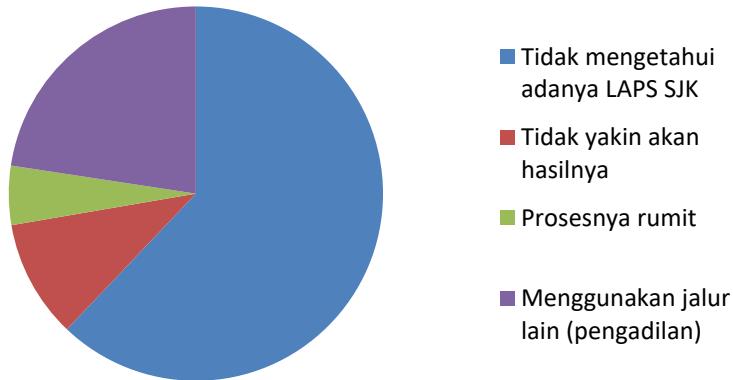


**Apakah nasabah lebih memilih untuk membawa sengketa ke pengadilan?**



Grafik yang menunjukkan preferensi nasabah dalam membawa sengketa ke jalur pengadilan menunjukkan bahwa 68,90% responden memilih "ya," yang mengindikasikan bahwa mayoritas nasabah lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui proses litigasi di pengadilan. Hal ini mungkin mencerminkan ketidakpercayaan atau kurangnya pengetahuan tentang alternatif penyelesaian sengketa, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK). Sementara itu, 31,10% responden memilih "tidak," menunjukkan bahwa sepertiga dari nasabah lebih terbuka untuk mempertimbangkan jalur non-litigasi. Angka ini menyoroti perlunya edukasi lebih lanjut mengenai manfaat dan keunggulan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, agar nasabah dapat membuat keputusan yang lebih informasional dan efektif dalam menangani sengketa mereka.

**Apa alasan nasabah tidak mengajukan sengketa ke LAPS SJK?**



Grafik yang menunjukkan alasan nasabah tidak mengajukan sengketa ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) mengungkapkan beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan mereka. Sebanyak 62,10% responden menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui adanya LAPS-SJK, yang menunjukkan adanya kesenjangan informasi yang signifikan. Hal ini mencerminkan perlunya upaya edukasi yang lebih baik dari pihak bank dan lembaga terkait untuk meningkatkan kesadaran nasabah.



Selanjutnya, 22,60% responden memilih menggunakan jalur lain, yaitu pengadilan, yang menunjukkan bahwa sebagian nasabah lebih memilih proses litigasi meskipun mungkin lebih panjang dan mahal. Sementara itu, 10,20% nasabah tidak yakin akan hasil dari proses di LAPS-SJK, mencerminkan ketidakpastian yang dapat menghambat mereka untuk memanfaatkan alternatif ini. Terakhir, 5,10% responden merasa bahwa prosesnya rumit, yang menunjukkan bahwa ada persepsi tentang kompleksitas prosedur yang perlu diatasi. Secara keseluruhan, grafik ini menyoroti pentingnya meningkatkan sosialisasi dan kejelasan mengenai LAPS-SJK agar lebih banyak nasabah dapat memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa ini.

Hasil dari kuisioner yang peneliti bagikan kepada lebih kurang 100 nasabah Bank, dari data yang dikumpulkan dari responden peneliti menarik kesimpulan bahwasanya nasabah tidak mengetahui adanya LAPS SJK dan saat adanya pengaduan dari nasabah kepada pihak Bank, Bank tidak mengarahkan nasabah untuk menyelesaikan ke LAPS SJK, oleh sebab itu karna kurangnya edukasi Bank kepada Nasabah mengenai LAPS SJK maka kurang juga pengetahuan Nasabah mengenai lembaga ini.

Dalam pandangan peneliti, kurangnya edukasi dari bank mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan nasabah tidak memanfaatkan lembaga ini dalam menyelesaikan sengketa dengan bank. Banyak nasabah yang mungkin tidak menyadari bahwa LAPS-SJK merupakan alternatif yang lebih cepat, efisien, dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Ketidakpahaman ini dapat mengakibatkan nasabah merasa terjebak dalam proses penyelesaian yang panjang dan rumit, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan mereka terhadap bank dan sistem keuangan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa bank memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan upaya edukasi dan sosialisasi mengenai LAPS-SJK kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti seminar, materi informasi, dan layanan pelanggan yang lebih responsif. Dengan memberikan pemahaman yang jelas tentang hak-hak nasabah dan prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia, bank tidak hanya akan memberdayakan nasabah untuk mengambil keputusan yang lebih baik, tetapi juga akan menciptakan hubungan yang lebih transparan dan saling menguntungkan. Dengan demikian, peningkatan edukasi dari bank mengenai LAPS-SJK sangat penting untuk mendorong nasabah memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada, sehingga dapat mengurangi ketegangan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

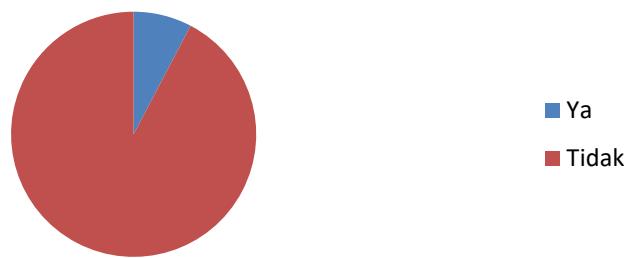
### **Analisis Tingkat Kepatuhan Dalam Penyelesaian Sengketa Ke LAPS SJK**

Adanya perubahan aturan terkait LAPS-SJK memberikan dampak yang berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa melalui LAPS-SJK, berdasarkan pada POJK No. 61/POJK.07/2020 LAPS-SJK sebagai lembaga yang terintegrasi serta berkedudukan di luar OJK dan bukan hasil dari penggabungan dari LAPS yang terdapat sebelumnya di OJK yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan konsumen disektor jasa keuangan. Adapun tujuan dari pembentukan LAPS-SJK untuk memberikan pelayanan dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan yang



profesional, kridibel serta menetapkan standarisasi dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.<sup>14</sup>

**Apakah Bank menyarankan untuk  
menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK  
ketika nasabah mengajukan keluhan atau  
sengketa?**

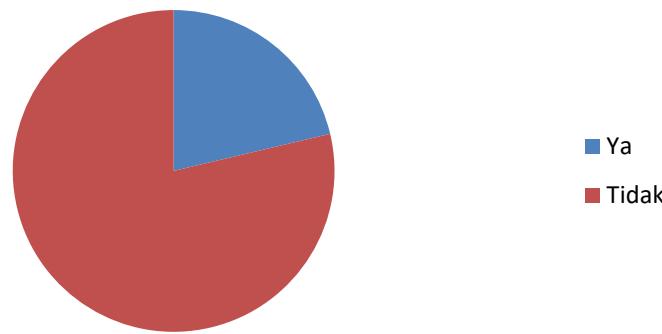


Grafik yang menunjukkan apakah bank menyarankan nasabah untuk menyelesaikan sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) ketika nasabah mengajukan keluhan atau sengketa menunjukkan bahwa 92,30% responden memilih "tidak." Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas nasabah merasa bank tidak merekomendasikan penggunaan LAPS-SJK sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Sebaliknya, hanya 7,70% responden yang menyatakan bahwa bank menyarankan mereka untuk menggunakan LAPS-SJK. Angka ini mencerminkan kurangnya dukungan dari pihak bank dalam mengarahkan nasabah menuju mekanisme penyelesaian yang lebih efisien dan cepat. Ketidakadaan rekomendasi ini dapat berkontribusi pada rendahnya kesadaran nasabah tentang LAPS-SJK dan menghambat mereka untuk memanfaatkan alternatif penyelesaian sengketa yang ada. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk meningkatkan sosialisasi dan memberikan informasi yang jelas mengenai LAPS-SJK, agar nasabah lebih terdorong untuk menggunakan lembaga ini dalam menyelesaikan sengketa mereka.

<sup>14</sup> Bagus Gede Ari Rama, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK : Perspektif Kepastian Hukum," International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement 1, no. 1 , Desember 2022, hal 22–28.



**Apakah menurut nasabah Bank memiliki kepatuhan yang tinggi dalam menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK?**



Grafik yang menunjukkan pandangan nasabah mengenai kepatuhan bank dalam menyelesaikan sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) mengindikasikan bahwa 78,70% responden memilih "tidak." Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa bank tidak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi dalam memanfaatkan LAPS-SJK sebagai mekanisme penyelesaian sengketa. Sebaliknya, hanya 21,30% responden yang percaya bahwa bank menunjukkan kepatuhan yang baik dalam hal ini. Angka yang tinggi pada respon "tidak" mencerminkan ketidakpuasan nasabah terhadap cara bank menangani sengketa dan dapat mengindikasikan adanya kekhawatiran mengenai transparansi dan keadilan dalam proses penyelesaian. Kondisi ini menyoroti perlunya bank untuk meningkatkan komitmen dan kepatuhan terhadap regulasi yang mengatur penggunaan LAPS-SJK, serta memperbaiki komunikasi dan interaksi dengan nasabah. Dengan meningkatkan kepatuhan dan transparansi, bank dapat membangun kepercayaan nasabah dan mendorong lebih banyak pihak untuk memanfaatkan LAPS-SJK sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif.

Peneliti menganalisis bahwa Bank belum sepenuhnya patuh atau tunduk pada aturan yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Bank yang tidak secara aktif mendorong nasabah untuk menggunakan LAPS-SJK sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Ketidakaktifan bank dalam memberikan informasi dan sosialisasi mengenai LAPS-SJK mencerminkan kurangnya komitmen untuk mematuhi prosedur yang telah ditetapkan oleh OJK. Meskipun OJK telah mengatur bahwa lembaga ini harus menjadi pilihan utama dalam penyelesaian sengketa. Ketidakpatuhan ini tidak hanya merugikan nasabah, tetapi juga dapat berdampak negatif pada reputasi bank dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dari OJK untuk meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap bank yang tidak mematuhi aturan yang telah ditetapkan, serta mendorong Bank untuk lebih aktif dalam memanfaatkan LAPS-SJK sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

Menurut peneliti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan iklim kepercayaan dan stabilitas di sektor keuangan Indonesia. Dalam pandangan peneliti, keberadaan LAPS-SJK memberikan solusi yang efisien dan efektif bagi para pihak yang terlibat dalam



sengketa, tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang dan mahal. Proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan ramah biaya ini tidak hanya menguntungkan konsumen, tetapi juga lembaga keuangan, karena dapat meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi dan operasional mereka. Selain itu, LAPS-SJK juga berkontribusi pada pengembangan budaya penyelesaian sengketa yang lebih konstruktif, di mana pihak-pihak yang bersengketa didorong untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Dengan demikian, peneliti berpendapat bahwa penguatan dan sosialisasi mengenai LAPS-SJK perlu dilakukan agar lebih banyak masyarakat yang memahami dan memanfaatkan lembaga ini sebagai alternatif dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan, sehingga dapat meningkatkan keadilan dan kepuasan bagi semua pihak yang terlibat.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa, tingkat kepatuhan bank dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabah melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) menunjukkan Bank belum mentaati aturan POJK No 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Karena dengan dibentuknya LAPS SJK adalah sebagai bentuk perlindungan konsumen/nasabah di sektor jasa keuangan. Dengan ketidakpatuhan Bank terhadap aturan mengenai penggunaan LAPS-SJK sebagai mekanisme penyelesaian sengketa, berpotensi merugikan nasabah dan mengurangi kepercayaan terhadap sistem perbankan. Ketidakpatuhan ini mencerminkan adanya tantangan dalam implementasi regulasi yang seharusnya melindungi hak-hak nasabah. Selain itu, kurangnya edukasi dan sosialisasi dari pihak bank mengenai LAPS-SJK menyebabkan nasabah tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang hak-hak mereka dan prosedur yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa. Hal ini menciptakan kesenjangan informasi yang dapat menghambat nasabah dalam memanfaatkan mekanisme penyelesaian yang ada. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih besar dari pihak bank untuk meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi dan memberikan edukasi yang memadai kepada nasabah terkait LAPS-SJK, serta untuk mematuhi regulasi yang ada, agar dapat menciptakan lingkungan yang lebih adil dan responsif dalam penyelesaian sengketa. Peneliti menyarankan OJK untuk dapat memperkuat sosialisasi dan edukasi kepada bank-bank terkait pentingnya pemanfaatan LAPS SJK sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan hubungan antara bank dan nasabah dapat diperkuat, menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan terciptanya sistem penyelesaian sengketa yang lebih efektif, transparan, dan adil, serta kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Kasmir, "Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya", (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005).

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



Romy Sautama Hotman Bako, "Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995).

### Jurnal

Agus Suwandono dan Deviana Yuanitassari, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen", Jurnal Bina Mulia Hukum, Volume 1, Nomor 1, 2016.

Bagus Gede Ari Rama, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK : Perspektif Kepastian Hukum," International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement 1, no. 1 , Desember 2022.

Christopher Howard Wonohadidjojo, "Penggunaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LPAS SJK) Dalam Sengketa Asuransi di Indonesia", Journal of Law Education and Business, Vol. 2, No. 1, April 2024.

Ema Rahmawati dan Rai Mantili, "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan", Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum Volume 3 Nomor 2, 2016.

Etty Mulyati, "Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan dalam Rangka Perlindungan terhadap Nasabah Bank", Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, maret 2016.

Made Novianti Putri dan Gee Putu Agus, "Pengaruh Penyaluran Kredit Dan Kecukupan Modal Terhadap Proibilitas Pada PT Bank Mandiri Persero Tbk", Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol. 4, No.3, Desember 2022.

Mairul dan Kartika Dewi Irianto, "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non Litigasi", Pagaruyuang Law Jurnal, Vol 1 no 2, Januari 2018.

T Rahmat dan R N Arifah, "Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Financial Technology)," Journal of Islamic Business Law 1, no. 3, 2020.

### Peraturan Perundang-Undangan :

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

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

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

### Website :

<https://www.ojk.go.id>