



## Kajian Hukum terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020

### *Legal Studies on the Principle of Efficiency and Effectiveness of Consumer Dispute Resolution through Alternative Institutions for Financial Services Sector Dispute Settlement Based on POJK Number 61/POJK.07/2020*

Monica Br Ginting & Anggreni Atmei Lubis

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Indonesia

#### Abstrak

Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020. Ketidaksetaraan kedudukan antara pelaku usaha jasa keuangan dan konsumen sering kali menempatkan konsumen pada posisi yang dirugikan. Oleh karena itu, keberadaan regulasi yang mengatur penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK diharapkan dapat menjadi solusi dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa di LAPS SJK meliputi pengajuan permohonan, pemeriksaan administratif, proses mediasi, serta putusan akhir yang bersifat final dan mengikat. Prinsip efisiensi tercermin melalui prosedur yang sederhana dan biaya yang terjangkau, sedangkan prinsip efektivitas tercermin dari putusan yang adil dan dapat dilaksanakan. Meskipun LAPS SJK telah berupaya menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas, dalam praktiknya masih terdapat berbagai tantangan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi konsumen serta penguatan kapasitas kelembagaan LAPS SJK guna memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen jasa keuangan.

**Kata kunci:** Penyelesaian sengketa; efisiensi; efektivitas; LAPS SJK; konsumen jasa keuangan.

#### Abstract

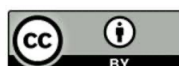
This study examines the application of the principles of efficiency and effectiveness in resolving consumer disputes through the Alternative Institution for Financial Services Sector Dispute Resolution (LAPS SJK) based on Financial Services Authority Regulation Number 61/POJK.07/2020. Inequality in the position between financial service business actors and consumers often places consumers in a disadvantaged position. Therefore, the existence of regulations governing dispute resolution through LAPS SJK is expected to serve as a solution in providing legal protection for consumers. This research employs a normative legal approach using literature review and interview techniques for data collection. The results indicate that the dispute resolution procedure at LAPS SJK includes the submission of an application, administrative examination, mediation, and a final and binding decision. The principle of efficiency is reflected in simplified procedures and affordable costs, while the principle of effectiveness is demonstrated by fair and enforceable decisions. Although LAPS SJK has made efforts to implement these principles, several challenges remain in practice. Consequently, increased consumer education and the strengthening of LAPS SJK's institutional capacity are necessary to enhance legal protection for financial service consumers.

**Keywords:** Dispute Resolution; Efficiency; Effectiveness; LAPS SJK; Financial Service Consumers.

**How to Cite:** Monica Br Ginting & Anggreni Atmei Lubis, (2025), Kajian Hukum terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020. *JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum*, 7(2) 2025: 275-283

\*E-mail: [anggreni@staff.uma.ac.id](mailto:anggreni@staff.uma.ac.id)

ISSN 2550-1305 (Online)



## **PENDAHULUAN**

Era globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di Indonesia sebagai negara berkembang (Siagian, 2019; Sari, 2020). Perubahan tata nilai sosial dan dinamika masyarakat tersebut melahirkan berbagai persoalan yang menuntut kehadiran hukum, baik melalui pembentukan norma hukum (*law making*) maupun penegakannya (*law enforcement*) (Soedjono Dirjosisworo, 2018). Salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat akibat globalisasi dan pertumbuhan aktivitas ekonomi adalah sektor jasa keuangan. Perkembangan ini ditandai dengan semakin beragamnya pelaku usaha jasa keuangan serta produk dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat, sehingga mendorong pemerintah untuk terus menyesuaikan regulasi guna mengakomodasi dinamika tersebut dan mendukung pertumbuhan sektor jasa keuangan secara berkelanjutan (Fahmi, 2012).

Perkembangan sektor jasa keuangan pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena memperluas pilihan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan finansial. Namun, pada sisi lain, hubungan hukum antara pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) dan konsumen sering kali menunjukkan ketidakseimbangan kedudukan. Rendahnya tingkat pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajibannya menyebabkan konsumen berada pada posisi yang rentan dirugikan, baik melalui strategi promosi, metode penjualan, maupun penggunaan perjanjian baku yang bersifat sepihak (Zulham, 2016). Kondisi tersebut mengakibatkan konsumen kerap tidak memiliki daya tawar dalam menghadapi PUJK yang berlindung di balik klausula standar dan informasi yang tidak seimbang (Muchsin, 2003).

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pilihan mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 45. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara sukarela tanpa menghapuskan kemungkinan pertanggungjawaban pidana. Meskipun secara normatif perlindungan hukum telah tersedia (*das sollen*), dalam praktiknya posisi konsumen masih relatif lemah (*das sein*) (Zulham, 2013). Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih konkret untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen, baik melalui peningkatan kesadaran konsumen maupun tanggung jawab pelaku usaha (Patria, 2018).

Dalam rangka menjaga stabilitas sistem keuangan dan memberikan perlindungan kepada konsumen, sektor jasa keuangan berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Harahap, 2011). OJK memiliki kewenangan untuk menerima dan memfasilitasi pengaduan konsumen sebagai bagian dari pelaksanaan Pasal 4 dan Pasal 29 UU OJK, yang bertujuan mewujudkan sistem keuangan yang stabil, adil, transparan, dan akuntabel (Budhijanto, 2024).

Namun demikian, pesatnya pertumbuhan sektor jasa keuangan juga diikuti dengan meningkatnya jumlah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK). Data pengaduan menunjukkan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) menerima ribuan pengaduan, khususnya pada sektor perbankan, *financial technology (fintech) peer-to-peer lending*, dan pembiayaan, dengan produk yang paling sering disengketakan antara lain pinjaman online, kredit kepemilikan rumah, kartu kredit, dan tabungan (Angrayni & Yusliati, 2022).

Sebagai upaya memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Peraturan ini mengatur dua tahap penyelesaian sengketa, yaitu penyelesaian internal (*internal dispute resolution*) oleh PUJK dan penyelesaian eksternal (*external dispute resolution*) melalui pengadilan atau LAPS SJK (Otoritas Jasa Keuangan, 2020). LAPS SJK mulai beroperasi sejak 1 Januari 2021 dengan menggantikan enam lembaga penyelesaian sengketa sebelumnya dan memperluas cakupan kewenangan hingga sektor *fintech*, sehingga diharapkan dapat memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa serta mempermudah akses konsumen terhadap keadilan (Rafika, 2022).

LAPS SJK memiliki fungsi utama dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, memberikan konsultasi, melakukan penelitian dan pelatihan, menyusun peraturan, menjalin kerja sama nasional maupun internasional, serta mengembangkan kompetensi mediator dan arbiter. Dalam menjalankan fungsinya, LAPS SJK berlandaskan pada prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, serta efisiensi dan efektivitas (Jon Rizal & Habeahan, 2024). Prinsip efisiensi menekankan pada penyelesaian sengketa yang cepat dengan biaya terjangkau, sedangkan prinsip efektivitas menekankan pada hasil penyelesaian yang adil, final, dan dapat dilaksanakan oleh para pihak (Rahayu & Santoso, 2022).

Meskipun secara normatif prinsip efisiensi dan efektivitas telah diakomodasi dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020, dalam praktik masih dijumpai berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman konsumen terhadap mekanisme LAPS SJK, keterbatasan kapasitas kelembagaan, serta tingkat kepatuhan PUJK terhadap putusan yang dihasilkan. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana prinsip efisiensi dan efektivitas benar-benar diterapkan dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui LAPS SJK, khususnya melalui mekanisme arbitrase (Rudiansyah & Mujib, 2023).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. Penelitian yang dilakukan oleh Angrayni dan Yusliati (2022) menelaah eksistensi LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa perbankan pasca berlakunya POJK Nomor 61/POJK.07/2020. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa LAPS SJK memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan sederhana dibandingkan jalur litigasi. Namun demikian, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas serta belum memfokuskan analisis pada mekanisme arbitrase sebagai salah satu bentuk penyelesaian sengketa di LAPS SJK.

Penelitian lain oleh Rafika (2022) mengkaji penyelesaian sengketa asuransi melalui LAPS SJK dengan menitikberatkan pada mekanisme mediasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa mediasi di LAPS SJK relatif efektif dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen karena mengedepankan musyawarah dan win-win solution. Meskipun demikian, penelitian tersebut tidak membahas arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat final dan mengikat, serta belum mengaitkannya dengan prinsip efisiensi dan efektivitas sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020.

Selanjutnya, Harahap et al. (2022) meneliti yurisdiksi dan kewenangan LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa konsumen sektor jasa keuangan. Penelitian ini menegaskan bahwa LAPS SJK memiliki legitimasi hukum yang kuat berdasarkan POJK No. 61/2020. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek kewenangan kelembagaan dan belum mengevaluasi kinerja LAPS SJK dari perspektif efisiensi dan efektivitas penyelesaian sengketa, khususnya melalui arbitrase.

Penelitian yang dilakukan oleh Rudiansyah dan Mujib (2023) juga menyoroti efektivitas penyelesaian sengketa di LAPS SJK, tetapi terbatas pada mekanisme mediasi dalam sengketa asuransi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi lebih efektif dibandingkan litigasi karena

**Monica Br Ginting & Anggreni Atmei Lubis**, Kajian Hukum terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020

prosesnya yang cepat dan berbiaya rendah. Akan tetapi, penelitian ini tidak membahas mekanisme arbitrase serta tidak mengkaji bagaimana prinsip efisiensi dan efektivitas diterapkan secara normatif maupun praktis dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.

Selain itu, Jon Rizal dan Habeahan (2024) mengkaji peran LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa bisnis jual beli saham di pasar modal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa LAPS SJK mampu memberikan kepastian hukum dan efisiensi bagi para pihak dalam sengketa bisnis. Namun, fokus penelitian ini adalah sengketa antar pelaku usaha, bukan sengketa konsumen, sehingga belum menyoroti aspek perlindungan konsumen serta penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam arbitrase LAPS SJK.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum terdapat kajian yang secara komprehensif menganalisis penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui mekanisme arbitrase di LAPS SJK berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan mengkaji secara khusus mekanisme arbitrase LAPS SJK serta menilai sejauh mana prinsip efisiensi dan efektivitas benar-benar diimplementasikan dalam rangka memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen jasa keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur dan tahapan penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), mengkaji layanan penyelesaian sengketa melalui mekanisme arbitrase, serta menilai penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui arbitrase guna mewujudkan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen jasa keuangan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada kajian terhadap norma hukum positif yang berlaku dengan tujuan menemukan asas, konsep, dan ketentuan hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti (Soekanto & Mamudji, 2015). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan yang mengatur penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Marzuki, 2017).

Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep efisiensi, efektivitas, dan arbitrase sebagai dasar teoritis dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui LAPS SJK (Ibrahim, 2013). Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan yang relevan; bahan hukum sekunder, berupa buku teks hukum, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu; serta bahan hukum tersier, seperti kamus dan ensiklopedia hukum (Muhaimin, 2020).

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), sedangkan analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, yaitu dengan menguraikan dan menafsirkan norma hukum serta konsep yang berkaitan dengan prosedur dan tahapan penyelesaian sengketa, layanan arbitrase, serta penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui LAPS SJK (Marzuki, 2017).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Prosedur dan Tahapan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui LAPS SJK**

Berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020, penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu penyelesaian sengketa secara internal (*internal dispute resolution*) oleh pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) dan penyelesaian sengketa secara eksternal (*external dispute resolution*) melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) (Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2020). Ketentuan ini menegaskan bahwa pengajuan sengketa ke LAPS SJK hanya dapat dilakukan setelah upaya penyelesaian secara internal oleh PUJK tidak mencapai kesepakatan.

Tahap penyelesaian sengketa internal diawali dengan pengaduan konsumen kepada PUJK, baik secara lisan maupun tertulis. PUJK wajib menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan melakukan pemeriksaan dan memberikan tanggapan dalam jangka waktu tertentu sebagaimana diatur oleh OJK. Apabila PUJK tidak memberikan tanggapan atau tanggapan tersebut tidak disetujui oleh konsumen, maka konsumen berhak melanjutkan sengketa ke tahap penyelesaian eksternal melalui LAPS SJK (Budhijanto, 2024).

Pada tahap penyelesaian eksternal, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada LAPS SJK melalui sarana yang telah disediakan, termasuk secara elektronik. Permohonan yang diajukan akan melalui proses pemeriksaan administratif dan verifikasi untuk memastikan bahwa sengketa tersebut memenuhi kriteria yang dapat ditangani oleh LAPS SJK. Setelah permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, LAPS SJK akan melakukan registrasi perkara dan memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui mekanisme mediasi atau arbitrase sesuai dengan kesepakatan para pihak (Angrayni & Yusliati, 2022).

Prosedur penyelesaian sengketa di LAPS SJK diselenggarakan dengan menjunjung prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, kemudahan akses, serta perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen sektor jasa keuangan. Dengan adanya tahapan yang jelas dan terstruktur, LAPS SJK diharapkan mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan terjangkau dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (Rafika, 2022).

### **Layanan Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase di LAPS SJK**

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu layanan utama yang disediakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) adalah penyelesaian sengketa melalui mekanisme arbitrase. Arbitrase merupakan metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan pada kesepakatan para pihak, di mana sengketa diputus oleh arbiter yang bersifat independen dan profesional, serta menghasilkan putusan yang bersifat final dan mengikat (Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2020).

Layanan arbitrase di LAPS SJK hanya dapat ditempuh apabila para pihak secara tegas menyepakati penggunaan arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui klausula arbitrase dalam perjanjian maupun kesepakatan tertulis setelah sengketa terjadi. Ketentuan ini sejalan dengan prinsip *party autonomy* dalam hukum arbitrase yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan cara penyelesaian sengketa (Harahap, 2015). Dengan adanya kesepakatan tersebut, LAPS SJK berwenang memeriksa dan memutus sengketa sektor jasa keuangan melalui arbitrase.

Prosedur arbitrase di LAPS SJK dimulai dengan pengajuan permohonan arbitrase oleh pihak yang bersengketa setelah proses penyelesaian sengketa internal oleh PUJK dinyatakan tidak berhasil. Permohonan tersebut kemudian diverifikasi secara administratif oleh LAPS SJK

**Monica Br Ginting & Anggreni Atmei Lubis**, Kajian Hukum terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020

untuk memastikan kelengkapan dokumen, kewenangan lembaga, serta adanya kesepakatan arbitrase. Setelah permohonan dinyatakan lengkap, LAPS SJK akan menunjuk arbiter atau majelis arbiter yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang jasa keuangan sesuai dengan jenis sengketa yang diperiksa (Budhijanto, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemeriksaan sengketa melalui arbitrase di LAPS SJK dilakukan secara tertutup dengan mengutamakan prinsip kerahasiaan. Para pihak diberikan kesempatan yang seimbang untuk menyampaikan argumentasi, bukti, dan saksi, baik melalui persidangan langsung maupun pemeriksaan dokumen. Arbiter kemudian melakukan penilaian secara objektif terhadap fakta dan ketentuan hukum yang berlaku sebelum menjatuhkan putusan arbitrase. Putusan tersebut bersifat final dan mengikat (*final and binding*), sehingga tidak dapat diajukan upaya hukum banding atau kasasi sebagaimana dalam proses peradilan umum (Prinst, 2022).

Keunggulan layanan arbitrase di LAPS SJK terletak pada jangka waktu penyelesaian yang relatif lebih singkat dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan, serta biaya yang lebih terukur dan transparan. Hal ini menjadikan arbitrase sebagai alternatif yang efektif bagi konsumen dan PUJK dalam menyelesaikan sengketa sektor jasa keuangan yang membutuhkan kepastian hukum secara cepat (Suryana & Sakmaf, 2025). Selain itu, keberadaan arbiter yang memiliki keahlian khusus di bidang jasa keuangan turut meningkatkan kualitas putusan yang dihasilkan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan arbitrase di LAPS SJK masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain rendahnya pemahaman konsumen terhadap mekanisme arbitrase, adanya kekhawatiran terhadap posisi tawar konsumen yang lebih lemah dibandingkan PUJK, serta minimnya klausula arbitrase dalam perjanjian standar jasa keuangan. Kondisi ini menyebabkan layanan arbitrase belum dimanfaatkan secara optimal oleh konsumen, meskipun secara normatif telah diakomodasi dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020 (Dewi Asimah, 2020).

Dengan demikian, layanan penyelesaian sengketa melalui arbitrase di LAPS SJK secara normatif telah memenuhi prinsip kepastian hukum, profesionalitas, dan finalitas putusan. Namun, agar mekanisme ini dapat berjalan secara optimal dan berkeadilan, diperlukan peningkatan literasi hukum konsumen, pengawasan terhadap klausula perjanjian baku, serta penguatan peran LAPS SJK dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada konsumen sektor jasa keuangan.

### **Penerapan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas dalam Penyelesaian Sengketa melalui Arbitrase di LAPS SJK**

Berdasarkan hasil penelitian, prinsip efisiensi dan efektivitas merupakan prinsip fundamental yang mendasari penyelenggaraan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Prinsip ini secara eksplisit diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 yang menegaskan bahwa penyelesaian sengketa harus dilakukan secara cepat, sederhana, berbiaya terjangkau, serta menghasilkan putusan yang adil dan dapat dilaksanakan oleh para pihak (Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2020).

Prinsip efisiensi dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase di LAPS SJK tercermin dari adanya prosedur yang jelas, batasan waktu penyelesaian perkara, serta mekanisme administrasi yang relatif sederhana dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Arbitrase memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan tanpa melalui tahapan banding dan kasasi, sehingga menghemat waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen maupun pelaku

usaha jasa keuangan (PUJK). Selain itu, LAPS SJK juga memberikan kemudahan akses melalui penggunaan sarana elektronik dalam proses pengajuan permohonan dan pemeriksaan perkara, yang semakin memperkuat aspek efisiensi penyelesaian sengketa (Budhijanto, 2024).

Sementara itu, prinsip efektivitas diwujudkan melalui karakteristik putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat (*final and binding*). Putusan tersebut memberikan kepastian hukum karena tidak dapat diajukan upaya hukum lanjutan, sehingga para pihak memiliki kejelasan mengenai hak dan kewajibannya setelah sengketa diputus. Efektivitas penyelesaian sengketa juga terlihat dari kewajiban PUJK untuk melaksanakan putusan arbitrase sebagai bentuk kepatuhan terhadap mekanisme perlindungan konsumen yang ditetapkan oleh OJK (Harahap, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya, penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas melalui arbitrase di LAPS SJK telah memberikan manfaat nyata bagi konsumen, khususnya dalam sengketa sektor perbankan, pembiayaan, dan layanan keuangan digital. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dinilai lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen yang menghendaki kepastian hukum dalam waktu relatif singkat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa kendala, antara lain masih rendahnya tingkat literasi konsumen terhadap mekanisme arbitrase, keterbatasan sumber daya kelembagaan LAPS SJK, serta belum optimalnya kepatuhan sebagian PUJK dalam melaksanakan putusan arbitrase (Dewi Asimah, 2020).

Dengan demikian, meskipun secara normatif prinsip efisiensi dan efektivitas telah diakomodasi dengan baik dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020, implementasinya masih memerlukan penguatan melalui peningkatan edukasi hukum kepada konsumen, pengembangan kapasitas kelembagaan LAPS SJK, serta pengawasan yang lebih tegas terhadap kepatuhan PUJK dalam melaksanakan putusan arbitrase. Upaya tersebut diperlukan agar penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui LAPS SJK benar-benar mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa prosedur dan tahapan penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS SJK telah diatur secara sistematis dan terstruktur melalui dua tahap, yaitu penyelesaian sengketa internal oleh pelaku usaha jasa keuangan dan penyelesaian sengketa eksternal melalui LAPS SJK. Mekanisme ini memberikan kepastian prosedural serta mempermudah akses konsumen dalam memperoleh penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan POJK Nomor 61/POJK.07/2020. Selanjutnya, layanan penyelesaian sengketa melalui arbitrase di LAPS SJK merupakan instrumen penyelesaian sengketa yang memberikan kepastian hukum karena menghasilkan putusan yang bersifat final dan mengikat. Arbitrase menjadi pilihan yang relevan terutama untuk sengketa sektor jasa keuangan yang bersifat kompleks dan membutuhkan penyelesaian yang tegas serta berorientasi pada kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha jasa keuangan. Terakhir, penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase di LAPS SJK telah berjalan secara normatif dengan baik, tercermin dari prosedur yang sederhana, jangka waktu penyelesaian yang relatif singkat, biaya yang terjangkau, serta kekuatan mengikat putusan arbitrase. Namun demikian, implementasi prinsip tersebut masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi konsumen, keterbatasan kapasitas kelembagaan, dan belum optimalnya kepatuhan sebagian pelaku usaha jasa keuangan terhadap putusan arbitrase, sehingga diperlukan penguatan edukasi, kelembagaan, dan pengawasan agar perlindungan hukum bagi konsumen jasa keuangan dapat terwujud secara optimal.

### **Saran dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, disarankan agar Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terus memperkuat peran pengawasan terhadap pelaksanaan putusan arbitrase LAPS SJK, khususnya dengan memastikan kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan dalam melaksanakan putusan yang telah bersifat final dan mengikat. Penguatan pengawasan ini penting untuk menjamin efektivitas penyelesaian sengketa serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Selain itu, LAPS SJK perlu meningkatkan kapasitas kelembagaan melalui penguatan sumber daya manusia, pengembangan kompetensi mediator dan arbiter, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penyelesaian sengketa. Upaya ini diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian sengketa, menekan biaya, serta memperluas akses konsumen terhadap layanan penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif.

Selanjutnya, peningkatan literasi dan edukasi hukum kepada konsumen jasa keuangan perlu menjadi perhatian utama, baik melalui program sosialisasi yang dilakukan oleh OJK, LAPS SJK, maupun pelaku usaha jasa keuangan. Pemahaman yang memadai mengenai hak, kewajiban, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK, khususnya arbitrase, akan mendorong konsumen untuk memanfaatkan mekanisme tersebut secara optimal dan bertanggung jawab.

Terakhir, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan kajian empiris mengenai efektivitas pelaksanaan putusan arbitrase LAPS SJK serta tingkat kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan terhadap putusan tersebut. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas objek kajian pada sektor jasa keuangan tertentu, seperti fintech atau pembiayaan digital, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa konsumen.

### **REFERENSI**

- Angrayni, L., & Yusliati. (2022). Eksistensi lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan dalam penyelesaian sengketa perbankan. *Jurnal Kertha Negara*, 10(6).
- Budhijanto, D. (2024). *Revolusi cyberlaw Indonesia: Revisi UU ITE 2024, kedaulatan digital dan kecerdasan artifisial*. Refika Aditama.
- Dewi Asimah. (2020). To overcome the constraints of proof in the application of electronic evidence. *Jurnal Hukum Peratun*, 3(2), 97–110. <https://doi.org/10.25216/peratun.322020.97-110>
- Dirjosisworo, S. (2018). *Pengantar ilmu hukum* (19th ed.). Rajawali Pers.
- Fahmi, I. (2012). *Manajemen produksi dan operasi*. Alfabeta.
- Harahap, M. Y. (2019). *Pembahasan permasalahan dan penerapan KUHAP: Pemeriksaan sidang pengadilan, banding, kasasi, dan peninjauan kembali* (Edisi ke-13). Sinar Grafika.
- Harahap, M. D. S., et al. (2022). Yurisdiksi lembaga alternatif penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(8).
- Ibrahim, J. (2013). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Bayumedia Publishing.
- Jon Rizal, & Habeahan, R. (2024). Alternatif penyelesaian sengketa dalam bisnis jual beli saham melalui LAPS-SJK. *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(9).
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum* (Edisi revisi). Kencana Prenada Media Group.
- Muchsin. (2003). *Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan*. PT Toko Gunung Agung.
- Muhaimin. (2020). *Metode penelitian hukum*. Mataram University Press.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*.
- Patria, R. (2018). *Penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan: Teori dan praktik*.
- Prinst, D. (2022). *Hukum acara pidana dalam praktik*. Djambatan.
- Rafika, R. (2022). Penyelesaian sengketa asuransi melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 9(4).
- Rahayu, F., & Santoso, T. (2022). Analisis prinsip efisiensi dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. *Jurnal Ilmu Hukum dan Ekonomi*, 15(3), 78–92.
- Rudiansyah, & Mujib, A. (2023). Penyelesaian sengketa asuransi melalui mediasi di lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. *Taqnin: Jurnal Syariah dan Hukum*, 5(2).

- Sari, D. M. (2020). *Dampak globalisasi terhadap media massa dan tata nilai masyarakat di Indonesia*.
- Siagian, S. P. (2019). *Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi, dan strateginya* (4th ed.). Bumi Aksara.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Rajawali Pers.
- Zulham. (2013). *Hukum perlindungan konsumen*. Kencana.
- Zulham. (2016). *Hukum perlindungan konsumen*. Kencana.