



## Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Perlindungan Konsumen

Fadhilatul Amiroh<sup>1</sup>, Hamzah<sup>2</sup>, Rohaini<sup>3</sup>

Magister Ilmu Hukum, Universitas Lampung, Indonesia<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi: [fadhilatulamiroh25@gmail.com](mailto:fadhilatulamiroh25@gmail.com), [hamzah.1969@h.unila.ac.id](mailto:hamzah.1969@h.unila.ac.id),  
[rohaini.1981@fh.unila.ac.id](mailto:rohaini.1981@fh.unila.ac.id)

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 26 November 2025

### ABSTRACT

*The development of digital financial services in Indonesia, such as paylater, is vulnerable to unlawful acts, necessitating strong legal frameworks to ensure consumer protection through effective dispute resolution mechanisms. This study aims to analyze the role of the Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (LAPS-SJK) from a consumer protection perspective by assessing the alignment of the regulatory framework, authority, and business actors' compliance with consumer protection principles. The methods used include an analysis of legal documents and regulations related to the financial services sector, as well as a public policy review, to identify regulatory gaps and legal interpretations that impact the access and effectiveness of LAPS-SJK. The results indicate that while the legal basis for LAPS-SJK provides an alternative avenue for dispute resolution, normative issues remain related to inconsistent protection standards and the need to strengthen accountability and transparency mechanisms. Therefore, legal policies are needed to improve regulatory norms, regulate the technical implementation of LAPS-SJK, and strengthen regulatory oversight mechanisms to ensure more measurable and accountable consumer protection.*

**Keywords:** Alternative Dispute Resolution, Consumer Protection, Paylater

### ABSTRAK

*Perkembangan layanan jasa keuangan digital di Indonesia seperti paylater, rentan akan perbuatan melawan hukum sehingga membutuhkan hukum yang kuat untuk memastikan perlindungan konsumen melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) dari perspektif perlindungan konsumen dengan menilai kesesuaian antara kerangka regulasi, kewenangan, dan kepatuhan pelaku usaha terhadap prinsip perlindungan konsumen. Metode yang digunakan yakni analisis dokumen hukum dan peraturan terkait sektor jasa keuangan serta telaah kebijakan publik untuk mengidentifikasi celah regulasi dan interpretasi hukum yang mempengaruhi akses dan efektivitas LAPS-SJK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun landasan hukum LAPS-SJK menyediakan jalan alternatif bagi penyelesaian sengketa, akan tetapi masih terdapat masalah normatif terkait standar perlindungan yang belum konsisten dan kebutuhan akan penguatan mekanisme akuntabilitas serta transparansi. Untuk itu, diperlukan kebijakan hukum berupa penyempurnaan norma peraturan, pengaturan teknis pelaksanaan LAPS-SJK, dan penguatan mekanisme pengawasan regulator untuk menjamin perlindungan konsumen yang lebih terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.*

**Kata Kunci:** Alternatif Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Konsumen, Paylater

## PENDAHULUAN

Perkembangan layanan jasa keuangan di Indonesia beberapa waktu ini dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya digitalisasi, pertumbuhan *fintech*, dan produk kredit konsumsi seperti *paylater* mengakibatkan memperluasnya akses layanan keuangan sekaligus memunculkan kompleksitas sengketa antara konsumen dengan penyedia jasa. Proses litigasi formal yang seringkali memakan waktu yang lama, biaya yang besar, dan sumber daya yang tidak sebanding bagi konsumen mendorong kebutuhan akan mekanisme alternatif yang dapat dilaksanakan dengan waktu yang cepat, biaya terjangkau dan pro terhadap konsumen. Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merespon masalah tersebut dengan membentuk kerangka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) sebagai instrumen penyelesaian secara non-litigasi untuk kasus-kasus konsumen dalam sektor jasa keuangan.

Dian Ediana Rae selaku Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyampaikan bahwa total utang masyarakat Indonesia dari layanan *paylater* mencapai RP 31,55 triliun per Juni 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa masih adanya pembayaran yang belum diselesaikan oleh debitur *paylater*. Sistem pembiayaan yang awalnya dirasa dapat menguntungkan debitur ternyata mengalami tantangan tersendiri. Debitur dapat mengalami macet pembayaran angsuran karena beberapa kondisi seperti *force major* sehingga debitur tidak mampu membayar angsuran tepat waktu. Atas dasar wanprestasi debitur inilah, lembaga pembiayaan selaku kreditur melakukan upaya penagihan yang prosesnya tidak sedikit yang dibersamai dengan tindakan-tindakan represif seperti pengancaman hingga paksaan.

Menurut catatan Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI), hingga awal tahun 2024 tercatat lebih dari 1.000 pengaduan atas penagihan yang melanggar ketentuan hukum, baik dari penyelenggara *fintech* legal maupun ilegal. Salah satu peristiwa aktual terkait masalah perlindungan konsumen dalam penagihan pinjaman online terdapat pada sengketa yang diputus melalui Putusan Mahkamah Agung No. 1206 K/Pdt/2024. Dalam posita putusan tersebut digambarkan bahwa tergugat yakni OJK dianggap lalai dalam menjalankan kewenangan pengawasan terhadap penyelenggara pinjaman online yang mana atas kelalaian tersebut menyebabkan maraknya praktik bunga tinggi, biaya tersembunyi, penagihan tidak manusiawi, dan penyalahgunaan data pribadi. Putusan tersebut meminta OJK sebagai salah satu tergugat untuk membuat peraturan dan memperkuat pengawasan untuk menjamin perlindungan hukum bagi seluruh pengguna aplikasi pinjaman online dan masyarakat.

Berdasarkan realita di atas, OJK sebagai regulator yang memiliki kewajiban konstitusional dan legal untuk melindungi konsumen jasa keuangan diharuskan untuk membuat regulasi yang jelas, konsisten, dan tegas untuk mengatur praktik pinjaman online. Setelah adanya Putusan MA No. 1206 K/Pdt/ 2024 yang menegaskan kewajiban OJK untuk memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap praktik pinjaman online (*fintech lending*), maka peran LAPS-SJK menjadi semakin strategis dalam ranah non-litigasi.

Dalam konteks perlindungan konsumen, keberadaan LAPS-SJK harus dievaluasi bukan hanya dari segi eksistensi hukum, akan tetapi juga dari aspek norma dan kesesuaian prosedur dengan prinsip keadilan bagi konsumen. Berdasarkan kenyataan regulasi dan praktiknya, penelitian ini merumuskan masalah terkait apakah norma peraturan memberikan dasar kewenangan dan sanksi yang memadai untuk memastikan pelaksanaan rekomendasi LAPS-SJK dan apakah standar perlindungan konsumen dalam peraturan LAPS-SJK telah konsisten dan memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas.

Penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia memiliki potensi besar sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien, hemat biaya, dan dapat menjaga hubungan baik antar pihak, akan tetapi terdapat beberapa tantangan yang meliputi rendahnya kesadaran manfaat penyelesaian sengketa alternatif, persepsi hukum yang kurang kuat dibandingkan litigasi, dan kualitas mediator yang perlu ditingkatkan (Ardhiyaningrum & Setiawati, 2024). Keefektifan dari penyelesaian sengketa alternatif non litigasi tergantung kepada para pihak yang berperkara, namun metode ini dianggap lebih cepat dan memakan biaya yang tidak banyak serta fleksibel prosesnya (Putra, et. al., 2024). Terdapat pula beberapa tantangan dalam proses penerapan mediasi, seperti kesadaran hukum masyarakat dan kesiapan untuk berkompromi, maka upaya untuk meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas terhadap mediasi menjadi sangat penting (Zakia, 2025).

Beberapa penelitian di atas membahas tentang efektivitas APS di sektor jasa keuangan dan isu perlindungan konsumen *fintech*, akan tetapi terdapat kekurangan kajian normatif yang fokus secara khusus pada LAPS-SJK sebagai kerangka konstitusional di Indonesia. Beberapa penelitian tersebut masih kurang menganalisis secara mendalam mengenai kewenangan normatif LAPS-SJK dalam memastikan kepatuhan penyelenggara jasa keuangan terhadap rekomendasi dan konsistensi standar perlindungan konsumen yang tercantum dalam peraturan LAPS-SJK terhadap tantangan produk keuangan digital seperti *paylater*. Penelitian empiris banyak menyinggung praktik, akan tetapi studi normatif yang mengkaji struktur peraturan, interpretasi yuridis, dan implikasi hukum terhadap perlindungan konsumen masih terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian dan kecukupan kerangka normatif yang mengatur LAPS-SJK dalam menjamin perlindungan hak-hak konsumen dalam sektor jasa keuangan dan mengidentifikasi norma-norma yang menjadi penghambat pelaksanaan rekomendasi LAPS-SJK dan perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks produk keuangan digital seperti *paylater*.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penelitian hukum normatif digunakan karena fokus utama dalam kajian ini adalah menganalisis ketentuan hukum positif yang berlaku terkait LAPS-SJK khususnya yang diatur dalam KUHPdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya, serta rekomendasi LAPS-SJK dalam menjamin perlindungan

konsumen. Pendekatan perundang-undangan dilakukan untuk menelaah berbagai peraturan yang relevan, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk memahami asas-asas hukum APS dan bagaimana asas tersebut diadaptasi dalam konteks digital. Sumber bahan hukum primer mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang mengatur alternatif penyelesaian sengketa yang menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Bahan hukum sekunder berupa literatur, buku, dan jurnal ilmiah yang membahas teori-teori hukum perlindungan konsumen. Sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia yang membantu memberikan penjelasan tambahan. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelaah dokumen hukum, publikasi ilmiah, serta putusan pengadilan yang relevan. Selanjutnya, analisis dilakukan dengan metode deskriptif-analitis, yakni menggambarkan ketentuan hukum yang berlaku kemudian menganalisisnya secara kritis untuk menemukan kesesuaian, kekurangan, maupun kebutuhan pembaruan rekomendasi LAPS-SJK dalam melindungi konsumen di era digital. Hasil analisis ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan hukum kontrak elektronik di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Kedudukan LAPS-SJK Dalam Hal Penyelesaian Sengketa Konsumen*

Hubungan hukum antara pelaku usaha (kreditur) dengan konsumen (debitur) dalam pinjaman online tidaklah lepas dari adanya sengketa konsumen. Sengketa yang kerap kali terjadi akibat tidak terpenuhinya prestasi satu sama lain merupakan bukti nyata dinamisnya hubungan hukum antar pihak. Secara umum, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Pasal 1 angka 2 UUPK mendefinisikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Definisi tersebut dapat dipahami sebagai konsumen akhir yang mana konsumen memakai sendiri produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha (Njatrijani, 2018). Sebagai konsumen akhir, konsumen dalam UU PK merupakan elemen terakhir yang menerima manfaat atau penikmat manfaat dari suatu produk, sehingga berpotensi tinggi dalam melahirkan sengketa hukum akibat ketidakpuasan dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha (Pramesti, et. al., 2025). Namun, dalam UU PK sendiri, tidak terdapat definisi terkait sengketa konsumen. Sengketa adalah perselisihan atau perbedaan pendapat (persepsi) yang terjadi antara dua pihak atau lebih karena adanya pertentangan kepentingan yang berdampak pada terganggunya pencapaian tujuan yang diinginkan oleh para pihak (Salmon, et. al., 2025). Mengingat sengketa konsumen merupakan sengketa keperdataan, maka berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa sengketa konsumen merupakan pertentangan antara pelaku usaha dengan konsumen yang disebabkan karena adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

UU PK dapat digunakan sebagai *legal standing* sengketa konsumen dalam artian luas. Namun, pada beberapa sektor terdapat *lex specialist* dari UU PK guna memberikan perlindungan hukum lebih spesifik dalam bidang tertentu, salah satu contohnya yakni pada sektor jasa keuangan. Bermula dari lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK 1/2013). Pasal 1 angka 2 POJK 1/2013 mengartikan konsumen sebagai “pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), OJK menjadi entitas baru dalam perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 29 UU OJK, OJK dapat melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang salah satunya yaitu memberikan fasilitas penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Dalam menjaga tugas dan fungsinya sebagai pengawas lembaga sektor keuangan, maka tahun 2014 OJK membentuk suatu badan independen khusus dalam menyelesaikan sengketa konsumen di sektor keuangan yakni Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (POJK LAPS).

Setelah terbentuknya POJK LAPS, mulai muncul lembaga-lembaga yang bertugas memfasilitasi penyelesaian sengketa di sektor keuangan, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Peminjaman Indonesia (BAMPPI), serta Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian, dan Modal Ventura Indonesia (BMPPVI) (Apriani, et. al., 2024). Lembaga-lembaga tersebut dibentuk untuk membantu penyelesaian sengketa sesuai sub sektor jasa keuangan seperti perbankan, dana pensiun, asuransi, lembaga pembiayaan, dll. Namun, pada tahun 2020, OJK memutuskan untuk menggabungkan seluruh lembaga penyelesaian sengketa yang terdaftar di OJK untuk menjadi satu kesatuan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) melalui POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK).

Dalam hal penyelesaian sengketa jalur non-litigasi, metode yang sering digunakan yakni metode *Alternative Dispute Resolution* (ADR). ADR merupakan bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang sifatnya alternatif (Masadad, 2020). Atau istilah yang lebih sering digunakan dalam tatanan hukum Indonesia yakni Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Berdasarkan Pasal 8 ayat 3 POJK LAPS-SJK, teknik penyelesaian sengketa yang digunakan oleh LAPS-SJK dalam sektor jasa keuangan berupa mediasi dan arbitrase. Selain mediasi dan arbitrase, LAPS-SJK memfasilitasi penanganan dengan pendapat mengikat. Pendapat mengikat ini merupakan salah satu wewenang majelis arbitrase untuk memberikannya (Nugroho, 2017). Arbitrase adalah penyelesaian sengketa dengan

menyerahkan kewenangan untuk memeriksa dan mengadili sengketa pada tingkat pertama dan terakhir kepada pihak ketiga yang netral dan independen yang disebut dengan arbiter (Cahyono, 2025). Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS), arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

### ***Perlindungan Konsumen Dalam Putusan LAPS-SJK***

Suatu sengketa dalam sektor jasa keuangan identik dengan adanya kerugian. Dengan adanya kerugian menjadikan suatu sengketa yang terjadi perlu untuk diselesaikan. Upaya penyelesaian suatu sengketa bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi para pihak khususnya bagi konsumen (debitur) yang kerap kali memiliki posisi yang lemah dalam suatu pinjaman online. Maka, sudah menjadi tujuan utama dari upaya penyelesaian harus memiliki suatu perlindungan konsumen agar debitur yang kerap kali mengalami kerugian dapat dilindungi oleh upaya hukum yang menjalankan prinsip-prinsip keadilan konsumen.

Sebagai lembaga alternatif, LAPS-SJK merupakan lembaga quasi. Lembaga quasi merupakan bentuk praktik tatanan kehakiman baru berupa pemberian kewenangan kepada lembaga-lembaga yang ditunjuk untuk mengadili dan memutus suatu perkara (Anwar & Widiarti, 2024). Akibat hukumnya dari suatu lembaga dinyatakan sebagai lembaga quasi ialah sifat putusannya yang bersifat final dan mengikat. Putusan LAPS-SJK yang bersifat final dan mengikat ini termuat dalam Pasal 11 ayat (2) POJK LAPS-SJK yang menyatakan bahwa “putusan arbitrase yang dijatuhkan oleh LAPS-SJK bersifat final dan mengikat para pihak”. Selain didasari dengan POJK LAPS-SJK, keberlangsungan beracara di LAPS-SJK tunduk pula pada ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor jasa Keuangan (POJK 22/2023).

Keberadaan OJK sebagai pendiri LAPS-SJK dianggap sebagai momok bagi pelaku usaha, karena ketika pelaku usaha tidak mau melaksanakan isi putusan LAPS-SJK, maka putusan tersebut akan disampaikan pada Dewan Pengawas OJK untuk ditindaklanjuti. Putusan LAPS-SJK hanya dapat dilaksanakan apabila konsumen menerima putusan tersebut, akan tetapi jika konsumen tidak mau terima putusan dan merugikan pelaku usaha, maka sudah pasti pelaku usaha dapat melakukan upaya hukum dengan mengajukan gugatan kepada konsumen di pengadilan negeri. Di sini terlihat bahwa LAPS-SJK ingin melindungi kepentingan konsumen. Namun, kondisi ini justru membuat pelaku usaha sektor jasa keuangan menjadi khawatir akan independensi LAPS-SJK dalam menyelesaikan konsumen (Agapa, 2025).

Di era digital ini, pokok sengketa tidak lagi terbatas pada persoalan seperti utang-piutang atau pelanggaran perjanjian. Sengketa digital banyak melibatkan isu-isu hukum baru seperti pencurian data, penipuan online, penyebaran informasi palsu, hingga penggunaan klausul sepihak dalam kontrak digital (Prastyanti, 2025). Prastyanti dan Budiono (2023) menegaskan bahwa permasalahan dalam sengketa pinjaman online juga menyangkut pelanggaran etika seperti tindakan penagihan

yang melecehkan konsumen secara psikologis maupun sosial. Maka dari itu, pendekatan terhadap pokok suatu permasalahan harus mempertimbangkan nilai-nilai keadilan, perlindungan konsumen, dan prinsip etika bisnis.

Dalam penyelesaian non-litigasi, Hendri Jayadi (2023) menekankan pentingnya kemampuan negosiasi dan fasilitasi dalam memahami sudut pandang para pihak dan merumuskan kembali inti masalah secara adil. LAPS-SJK menekankan pentingnya kemampuan negosiasi dan fasilitasi sebagai bagian inti dari praktik penyelesaian sengketa non-litigasi. Mekanisme mediasi di LAPS-SJK dirancang untuk mengedepankan pendekatan fasilitatif di mana mediator berperan aktif dalam memahami sudut pandang masing-masing pihak. Mediasi dan fasilitasi dalam penyelesaian sengketa dijadikan jalur utama sebelum suatu sengketa lanjut ke arbitrase. Fasilitatif ini pula memberikan ruang bagi konsumen yang memiliki posisi tawar-menawar yang rendah untuk dapat didengarkan dan mendapatkan solusi yang proporsional. Ketika mediasi dan fasilitasi gagal dilaksanakan atau terdapat pihak yang memilih jalur arbitrase, maka putusan arbitrase dari LAPS-SJK yang bersifat final dan mengikat pun akan memberikan perlindungan kepada konsumen berupa kepastian pelaksanaan jika salah satu pihak menolak menyepakati hasil mediasi.

Berdasarkan Bab IV POJK LAPS-SJK, LAPS-SJK diselenggarakan atas dasar 4 (empat) prinsip, yaitu (1) Prinsip Aksesibilitas dengan memberikan layanan dan prosedur penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh wilayah Indonesia, (2) Prinsip Independensi dimana LAPS-SJK memiliki organ pengawas untuk memastikan LAPS-SJK telah memenuhi persyaratan dan memiliki SDM yang berkompeten untuk menjalankan fungsinya, (3) Prinsip Keadilan dimana LAPS-SJK memiliki peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan penyelesaian sengketa yang memiliki muatan berupa mediator yang bertindak sebagai fasilitator mempertemukan para pihak yang bersengketa sehingga tercapainya kesepakatan penyelesaian dengan arbiter wajib memberikan alasan tertulis terkait putusan penyelesaian sengketa dan apabila terdapat penolakan permohonan penyelesaian sengketa maka LAPS wajib memberikan alasan tertulis, dan (4) Prinsip Efisiensi dan Efektivitas dimana LAPS-SJK memiliki peraturan terkait jangka waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian sengketa, mengenakan biaya yang terjangkau kepada konsumen, serta melakukan pengawasan atas pelaksanaan kesepakatan atau putusan penyelesaian sengketa (Sari, et. al., 2022).

Berbeda dengan litigasi, arbitrase memungkinkan fleksibilitas dalam pemilihan arbiter dan proses penyelesaian yang lebih cepat (Sari, Setiawan, & Nurmayati, 2024). Keunggulan arbitrase terletak pada sifatnya yang cepat, rahasia, fleksibel, dan memberikan kebebasan bagi para pihak untuk memilih arbiter yang ahli di bidangnya (Tonriady, 2025). Perlindungan konsumen dapat terlihat dari kemudahan akses, efisiensi waktu, kebebasan para pihak untuk melaksanakan arbitrase. OJK pula telah menerbitkan POJK terkait dengan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan untuk mendampingi proses perlindungan konsumen dalam perjalanan LAPS-SJK (Habibah & Marpaung, 2021). Walaupun LAPS-SJK telah memiliki aturan tersendiri terkait tata cara beracara di LAPS-SJK dan memiliki

putusan bersifat final dan mengikat berupa akta perdamaian (Rama, 2022), akan tetapi putusan tersebut tidak melindungi konsumen karena sifat finalnya yang tidak absolut seperti putusan pengadilan.

## SIMPULAN

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) merupakan instrumen penting dalam menjamin perlindungan konsumen di era digital, khususnya pada layanan jasa keuangan seperti *paylater*. LAPS-SJK menyediakan jalur non-litigasi yang lebih cepat, murah, dan mudah diakses dibandingkan dengan pengadilan melalui mekanisme seperti mediasi, adjudikasi, dan arbitrase yang mampu memberikan kepastian hukum karena putusannya yang berstatus final dan mengikat para pihak. Namun, efektivitas LAPS-SJK masih menghadapi beberapa tantangan seperti standar perlindungan konsumen yang belum sepenuhnya konsisten dalam regulasi dan lemahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan atau kesepakatan yang sudah diberikan. Mengakibatkan tidak terpenuhinya perlindungan konsumen akibat sifat final dari putusan LAPS-SJK yang tidak absolut seperti putusan pengadilan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penguatan hukum dalam era digitalisasi di Indonesia yang berfungsi sebagai jembatan antara kebutuhan perlindungan konsumen dan tuntutan inovasi ekonomi digital. Dengan penguatan tersebut, LAPS-SJK dapat berfungsi optimal sebagai alternatif penyelesaian sengketa jasa keuangan yang menjamin hak-hak konsumen, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendukung terciptanya ekosistem keuangan digital yang sehat dan berkeadilan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ardhiyaningrum, F., & Setiawati, D. (2024). Hambatan dan Peluang Efektivitas Alternative Dispute Resolution (ADR) dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia Berdasarkan Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999. *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial, dan Administrasi Negara*, 1(4), 138-153.
- Putra, R. K., Kalsum, U., Johari, Gusmarani, R., & Sony, E. (2024). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(6), 2200-2206.
- Zakia, S. P. (2025). Tinjauan Yuridis Terhadap Pemanfaatan Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Hukum Acara Perdata di Indonesia. *JMIA: Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 2(1), 69-76.
- Pramesti, M., Njatrijani, R., & Widanarti, H. (2025). Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (Studi Komparatif LAPS-SJK dan BPSK). *Law, Development, & Justice Review*, 8(1), 52-68.
- Anwar, P., & Widiarti, A. (2024). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Quasi Peradilan. *The Juris*, 8(1), 121-133.
- Agapa, M. (2025). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *JLC: Justice Legislation and Crime Journal*, 1(1), 15-21.

- Tonriady, D. (2025). Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Arbitrase Sebagai Mekanisme Alternative Dispute Resolution. *Jurnal Hukum JBLR*, 1(2), 1-26.
- Habibah, P.N. & Marpaung, D.S.H. (2021). Upaya Penanganan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Terhadap Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Panorama Hukum*, 6(1), 49-60.
- Rama, B.G.A. (2022). Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum. *International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement*, 1(1), 22-28.
- Sari, A.G., Sudarmanto, H.L., & Kusumaningrum, D. (2022). Online Dispute Resolution (ODR) Wujud Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Fintech di Indonesia. *Jurnal Transparansi Hukum*, 5(1), 20-39.
- Njatrijani, R. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Semarang: CV. Tigamedia Pratama.
- Salmon, H. C. J., Saimima, J.M., Simbolon, N. Y., Gaol, S. L., Ramadhan, M. S., Ramadhani, W., Putra, Z., Orias, M., Rambe, M. I. I., & Huda, M. (2025). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Widiana Media Utama.
- Masadad, A. (2020). *Alternatif Dispute Resolution (Resolusi Konflik Nonlitigasi)*. Malang: Literasi Nusantara.
- Nugroho, S. A. (2017). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Daan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana.
- Prastyanti, R.A. (2025). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Sebuah Konsep Penerapan Online Dispute Resolution Di Indonesia*. Surakarta: Tahta Media Group.
- Prastyanti, R.A., & Budiono, A. (2023). *Hukum dan Etika Penggunaan Big Data di Perusahaan Fintech Lending*. Surakarta: Nakomu Press.
- Jayadi, H. (2023). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Teknik Negosiasi*. Yogyakarta: Publika Global Media.
- Apriani, R., Iman, C.H., Kurniati, G., & Putra, P.S. (2024). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Sari, F.P., Setiawan, P.A.H., & Nurawati, B. (2024). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara
- Cahyono, J., (2025). *Alternative Dispute Resolution Di Indonesia*. Klaten: CV. Sarnu Untung.