



Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK)

Iqbal Taufik Maulana¹, Muhamad Kholid²

^{1,2}Mahasiswa Pascasarjana, Universitas Islam Negeri sunan Gunung Djati Bandung

E-mail: iqbaltaufik1986@gmail.com¹, muhamadkholid@uinsgd.ac.id²

Article Info

Article history:

Received July 01, 2026

Revised July 04, 2026

Accepted July 06, 2026

Keywords:

Effectiveness, Consumer Disputes, LAPS-SJK, Socio-Legal

ABSTRACT

This research is motivated by the fact that although LAPS-SJK was established to resolve disputes swiftly and fairly, in practice, consumer dispute resolution still faces obstacles in award enforcement and low public legal literacy. This research aims to analyze the effectiveness of LAPS-SJK in resolving consumer disputes and to identify its hindering factors. This research applies a socio-legal (juridical-empirical) approach and a descriptive-analytical method. Data were collected using in-depth interviews and document studies. Then, the data were analyzed using descriptive qualitative analysis techniques through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results of this study indicate that LAPS-SJK is functionally effective from a procedural standpoint, but its substantive effectiveness is still hindered by weak enforcement compliance by financial service providers. The findings of this research imply the necessity of strengthening regulatory sanctions by the Financial Services Authority (OJK) and optimizing public socialization to guarantee legal certainty for consumers.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received July 01, 2026

Revised July 04, 2026

Accepted July 06, 2026

Kata Kunci:

Efektivitas, Sengketa Konsumen, LAPS-SJK, Yuridis Empiris

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa meskipun LAPS-SJK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa secara cepat dan adil, dalam praktiknya penyelesaian sengketa konsumen masih menghadapi kendala eksekusi putusan dan rendahnya literasi hukum masyarakat. Riset ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas LAPS-SJK dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian ini menerapkan pendekatan yuridis empiris dan metode deskriptif analitis. Data dikumpulkan menggunakan teknik wawancara mendalam dan studi dokumen. Lalu, data dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil studi ini menunjukkan bahwa LAPS-SJK cukup efektif secara prosedural, namun efektivitas substantifnya masih terhambat oleh lemahnya kepatuhan eksekusi putusan oleh pelaku usaha jasa keuangan. Temuan penelitian ini mengimplikasikan keharusan adanya penguatan regulasi sanksi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta optimalisasi sosialisasi demi menjamin kepastian hukum konsumen.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Iqbal Taufik Maulana

Universitas Islam Negeri sunan Gunung Djati Bandung

E-mail: iqbaltaufik1986@gmail.com

PENDAHULUAN

Sektor jasa keuangan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat masif seiring dengan digitalisasi dan diversifikasi produk layanan yang ditawarkan kepada masyarakat luas. Perkembangan ini tidak hanya membawa dampak positif bagi inklusi keuangan nasional melainkan juga memicu potensi benturan kepentingan yang semakin kompleks antara pelaku usaha jasa keuangan dan masyarakat selaku konsumen. Pertumbuhan kuantitas pengguna layanan keuangan kerap kali tidak diimbangi dengan kualitas literasi keuangan yang memadai pada sisi konsumen domestik. Ketimpangan pemahaman mengenai klausul baku dan risiko produk keuangan menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah dan rentan mengalami kerugian keperdataan. Kerugian tersebut memicu lahirnya berbagai sengketa hukum di sektor keuangan yang membutuhkan penanganan secara khusus dan sistemik agar tidak mengganggu stabilitas sistem keuangan nasional secara makro (Susanto, 2018).

Asas perlindungan konsumen dalam hukum positif nasional mengamanatkan adanya jaminan kepastian hukum dan perlakuan yang adil bagi masyarakat dalam setiap transaksi ekonomi. Ketentuan normatif yang tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sejatinya telah meletakkan fundamen filosofis mengenai hak atas penyelesaian sengketa secara patut. Kendati demikian karakteristik sengketa di sektor jasa keuangan memiliki tingkat kompleksitas teknis yang sangat tinggi sehingga menyulitkan implementasi hukum perlindungan konsumen yang bersifat umum. Penyelesaian masalah hukum keuangan memerlukan instrumen hukum yang dinamis dan adaptif terhadap perkembangan produk inovasi keuangan digital terkini. Kebutuhan akan perlindungan substantif ini menuntut adanya reformasi regulasi sektoral yang mampu menjembatani hak konstitusional konsumen dengan karakteristik industri keuangan yang sarat dengan risiko (Kritiyanti, 2022).

Lembaga peradilan konvensional sering kali dinilai kurang efektif dan efisien untuk menyelesaikan sengketa keperdataan berskala ritel di sektor jasa keuangan. Proses litigasi di pengadilan formal memerlukan waktu yang relatif lama serta biaya perkara yang tidak jarang melebihi nilai kerugian material yang diderita oleh konsumen. Sifat formalistik dan kaku dari hukum acara perdata nasional sering kali menjadi beban psikologis dan finansial tersendiri bagi konsumen kecil yang berhadapan dengan korporasi keuangan besar. Keadaan ini memicu fenomena keengganan berpekara (*reluctance to litigate*) di kalangan masyarakat bawah yang merasa hak-haknya diabaikan oleh sistem hukum yang ada. Berdasarkan problem struktural tersebut diperlukan sebuah mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang mampu memotong birokrasi peradilan formal demi mewujudkan asas peradilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan (Panjaitan, 2020).



Pemerintah bersama Otoritas Jasa Keuangan mengintegrasikan lembaga mediasi sektoral yang terfragmentasi menjadi satu wadah tunggal melalui pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020. Landasan hukum ini diperkuat melalui diundangkannya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) yang memperluas cakupan kewenangan lembaga ini hingga mencakup entitas di bawah pengawasan Bank Indonesia. Kehadiran LAPS-SJK didasarkan pada mandat regulasi untuk menyediakan forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat independen, objektif, dan profesional. Konsolidasi kelembagaan ini menjadi tonggak baru dalam arsitektur perlindungan konsumen terintegrasi di Indonesia yang mengedepankan prinsip keahlian khusus di bidang hukum keuangan dengan penggunaan nama internasional The Indonesia Financial Services Alternative Dispute Resolution Center (IFERDIC) (SJK, 20 C.E.).

Eksistensi LAPS-SJK dalam menanggulangi perkara keperdataan di sektor keuangan dihadapkan pada peningkatan beban kerja yang sangat masif di lapangan. Berdasarkan data resmi kelembagaan, LAPS-SJK menerima sebanyak 2.688 pengaduan baru sepanjang tahun 2024, di mana pengaduan tersebut masih didominasi oleh sektor perbankan dan financial technology. Lonjakan ini ditambah dengan adanya sisa tunggakan sebanyak 1.511 pengaduan dari periode tahun 2021 hingga 2023 yang belum tertangani secara optimal akibat kendala operasional terdahulu. Akumulasi tersebut menyebabkan total beban penanganan sengketa yang harus diselesaikan oleh lembaga pada tahun 2024 mencapai angka 4.199 pengaduan. Realitas sosiologi hukum berupa penumpukan berkas perkara (backlog) ini menjadi tantangan nyata yang menguji efektivitas fungsional kelembagaan dalam memberikan keadilan yang cepat bagi para pencari keadilan (SJK, 20 C.E.).

Manajemen LAPS-SJK merespons tantangan penumpukan perkara tersebut dengan melakukan transformasi proses bisnis internal berbasis teknologi informasi secara terintegrasi. Implementasi penanganan sengketa difokuskan melalui mekanisme jarak jauh atau Online Dispute Resolution (ODR) guna memotong hambatan geografis bagi konsumen di luar ibu kota. Lembaga ini juga meluncurkan Case Management System (CMS) versi 1.0 yang diberi nama aplikasi "SIAGA" pada bulan September 2024 untuk mempermudah monitoring penanganan sengketa secara real-time. Langkah digitalisasi ini didukung dengan penataan ulang standar prosedur operasional, pembatasan ketat Service Level Agreement (SLA) konfirmasi mediasi menjadi 10 hari kerja, serta pengintegrasian fungsi staf verifikasi dan sekretaris secara end-to-end (SJK, 20 C.E.).

Strategi terobosan operasional berupa pembentukan Program Percepatan Penyelesaian Sengketa kolektif terbukti membuahkan capaian kuantitatif yang signifikan. Melalui penunjukan mediator internal dan reformulasi biaya honorarium perkara small claims (nilai kecil) dari Rp7.500.000 menjadi Rp2.000.000, LAPS-SJK berhasil menuntaskan 100% dari total 4.199 beban pengaduan pada akhir tahun 2024. Sebanyak 667 perkara berhasil diselesaikan secara substantif melalui jalur mediasi, dengan tingkat kedamaian (settlement agreement) mencapai lebih dari 50%. Penurunan rata-rata waktu penyelesaian sengketa secara keseluruhan dari 107 hari kerja pada tahun 2021 menjadi hanya 65 hari kerja pada tahun 2024 mencerminkan adanya peningkatan efisiensi yang sangat radikal dalam tubuh organisasi alternatif ini (SJK, 20 C.E.).



Efektivitas substantif penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini masih menyisakan persoalan mendasar pada aspek kepatuhan eksekusi hasil putusan atau kesepakatan. Data hasil monitoring kepatuhan tahun 2024 menunjukkan adanya disparitas tingkat eksekusi di mana kepatuhan sektor perbankan berada di angka 87,93% dan sektor pembiayaan hanya mencapai 81,3%. Fakta empiris di lapangan memperlihatkan bahwa eksekusi putusan sering kali mengalami jalan buntu ketika salah satu pihak tidak menunjukkan itikad baik untuk melaksanakan kewajiban keperdataannya. Kelemahan daya paksa eksekusi hukum ini mencederai hak konsumen yang telah meluangkan waktu sepanjang proses adjudikasi berlangsung. Kondisi demikian menimbulkan ketidakpastian hukum baru yang kontradiktif dengan tujuan awal pembentukan lembaga penyelesaian sengketa yang berasaskan kepastian dan keadilan (Chairi, 2021).

Riset terdahulu mengenai LAPS-SJK sebagian besar masih menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada sinkronisasi peraturan perundang-undangan di atas kertas tanpa melibatkan verifikasi data lapangan. Studi konvensional tersebut cenderung abai terhadap dinamika operasional, kendala struktural organisasi, serta perilaku hukum para aktor korporasi dalam mematuhi putusan lembaga alternatif. Terdapat ruang kosong dalam khazanah ilmiah yang memerlukan pembuktian yuridis empiris mengenai bagaimana efektivitas regulasi bekerja di dalam struktur sosial industri keuangan pasca-transformasi kelembagaan besar-besaran. Penelitian yuridis empiris ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan membedah data primer laporan tahunan, hasil wawancara, serta dinamika hambatan institusional secara nyata (Zainuddin, 2014).

Riset hukum ini secara spesifik bertujuan untuk menganalisis efektivitas LAPS-SJK dalam menyelesaikan sengketa konsumen pada sektor jasa keuangan secara komprehensif berdasarkan data transformasi operasional terkini. Tujuan tersebut dijabarkan melalui langkah mengidentifikasi serta memetakan secara faktual berbagai hambatan struktural, substansial, dan kultural yang memengaruhi kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan lembaga. Penelitian ini diarahkan pula untuk merumuskan sebuah rekomendasi penguatan regulasi bagi Otoritas Jasa Keuangan guna mengoptimalkan mekanisme eksekusi kesepakatan mediasi maupun arbitrase. Keberhasilan pencapaian tujuan riset ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang aplikatif bagi pengambil kebijakan demi mewujudkan kepastian hukum serta perlindungan hak keperdataan konsumen yang berkeadilan di Indonesia (Muhaimin, 2020).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas penyelenggaraan penyelesaian sengketa konsumen melalui LAPS-SJK pasca-implementasi sistem Online Dispute Resolution (ODR) dan Case Management System (CMS) SIAGA?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang memengaruhi tingkat kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) dalam mengeksekusi kesepakatan mediasi maupun putusan arbitrase LAPS-SJK?
3. Bagaimana model penguatan regulasi dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) guna mengoptimalkan daya paksa (executory power) putusan LAPS-SJK demi menjamin perlindungan hukum konsumen?



TINJAUAN PUSTAKA

Teori efektivitas hukum merupakan salah satu fundamen utama dalam mengukur sejauh mana suatu regulasi atau lembaga penegak hukum berfungsi secara optimal di dalam realitas sosial masyarakat. Keberhasilan atau efektivitas penegakan hukum di lapangan tidak semata-mata bergantung pada kesempurnaan rumusan teks undang-undang itu sendiri, melainkan sangat ditentukan oleh keselarasan interaksi antara lima faktor penegakan hukum. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas substansi hukum (legal substance), kesiapan struktur atau aparat penegak hukum (legal structure), ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung, tingkat kesadaran serta literasi hukum masyarakat, serta budaya hukum (legal culture) yang hidup di dalam lingkungan tersebut. Dalam konteks lembaga alternatif penyelesaian sengketa, teori ini menjadi alat pisau analisis yang tajam untuk menguji apakah pembaruan prosedur dan sistem teknologi yang diterapkan telah benar-benar melahirkan kemanfaatan hukum yang nyata bagi para pencari keadilan ataukah sebatas pemenuhan formalitas administratif di atas kertas (Soekanto, 2021).

Konsep perlindungan hukum bagi konsumen merupakan manifestasi dari asas keadilan substantif yang bertujuan untuk menyeimbangkan ketimpangan posisi tawar (bargaining position) dalam relasi struktural ekonomi. Di dalam ekosistem pasar bebas, korporasi penyedia barang atau jasa secara alamiah memiliki keunggulan dominan dari aspek finansial, penguasaan informasi produk, hingga kapasitas pemahaman legalitas kRnUak baku dibandingkan dengan masyarakat luas. Hukum perlindungan konsumen hadir sebagai instrumen intervensi negara yang bersifat distributif guna menjamin bahwa hak-hak dasar konsumen seperti hak atas informasi yang benar, perlakuan yang adil, serta hak mendapatkan ganti rugi yang patut tidak dikesampingkan oleh syar-syarat sepihak pelaku usaha. Oleh karena itu, ketersediaan akses terhadap forum penyelesaian sengketa yang mandiri dan terpercaya di luar pengadilan merupakan prasyarat mutlak untuk mengaktualisasikan perlindungan hukum yang berkeadilan dan responsif bagi masyarakat bawah (Kritiyanti, 2022).

Alternative Dispute Resolution (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan paradigma penegakan hukum non-litigasi yang lahir sebagai antitesis terhadap kekakuan, lambatnya birokrasi, serta mahalnya biaya beracara di peradilan konvensional. Pendekatan alternatif ini mengedepankan konsensus, perdamaian, dan pemulihan hubungan keperdataan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase yang sifat penanganannya jauh lebih fleksibel serta rahasia. Kedudukan hukum putusan yang dihasilkan melalui forum ADR, terutama kesepakatan perdamaian tertulis atau putusan arbitrase, secara normatif diakui memiliki kekuatan hukum yang final dan mengikat setara dengan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap. Secara sosiologis, keberhasilan forum alternatif ini sangat bersandar pada asas itikad baik (good faith) para pihak dan kesadaran hukum korporasi untuk mematuhi hasil kompromi hukum yang telah disepakati bersama demi menjaga stabilitas iklim usaha (Fuady, 2023).

Eksistensi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) dalam tatanan hukum nasional memegang peranan krusial sebagai forum adjudikasi tunggal yang terintegrasi untuk menyelesaikan konflik keperdataan di industri keuangan. Pembentukan lembaga unifikasi ini merupakan langkah strategis regulator untuk menghapus fragmentasi mediasi sektoral perbankan, pasar modal, dan asuransi yang sebelumnya berjalan secara terpisah-pisah. Berdasarkan mandat undang-undang, LAPS-SJK tidak hanya dituntut



memiliki independensi institusional dari intervensi korporasi raksasa keuangan, tetapi juga wajib menyediakan prosedur yang cepat, berbiaya ringan, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat ekonomi lemah. Kredibilitas lembaga ini diuji dari kemampuannya melahirkan putusan yang objektif dan relevan dengan karakteristik industri keuangan yang sarat akan risiko serta inovasi digital (Shofie, 2020).

Dinamika kepatuhan hukum pelaku usaha terhadap putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa merupakan indikator utama dari bekerjanya hukum sebagai alat pengendalian sosial (*law as a tool of social control*). Di dalam realitas sosiologi hukum, efektivitas eksekusi suatu putusan keperdataan di luar pengadilan sering kali mengalami kendala struktural akibat lemahnya daya paksa (*executory power*) yang melekat pada lembaga non-litigasi tersebut. Ketika pelaku usaha jasa keuangan enggan mengeksekusi kesepakatan karena ketiadaan sanksi administratif yang agresif dari otoritas pengawas, maka hak-hak substantif konsumen terancam menjadi tidak bermakna (*illusory rights*). Masalah ini menunjukkan bahwa kepatuhan empiris di lapangan tidak dapat tercipta secara otomatis hanya dengan mengandalkan kesepakatan tertulis, melainkan membutuhkan dorongan sanksi kepatuhan yang integratif dan sistem pengawasan yang ketat dari regulator sektor keuangan (Chairi, 2021).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan yuridis empiris (*socio-legal approach*) dengan metode deskriptif analitis untuk memotret realitas hukum secara mendalam di lapangan. Sumber data utama (data primer) diperoleh langsung dari subjek penelitian, yaitu para praktisi LAPS-SJK (pengurus, staf penyelesaian sengketa, mediator, dan arbiter), Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), serta konsumen yang terlibat dalam sengketa, yang dikombinasikan dengan data sekunder berupa Laporan LAPS SJK Tahun 2024 serta regulasi OJK terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara virtual maupun tatap muka langsung (*walk-in*), studi dokumen terhadap berkas kesepakatan mediasi atau putusan arbitrase, serta pengisian kuesioner umpan balik pengguna layanan. Lalu, data dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif dengan model interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data secara sistematis, dan penarikan kesimpulan secara induktif guna menguji tingkat efektivitas aturan normatif terhadap fakta sosiologis di sektor jasa keuangan (Sugiyono, 2015).

PEMBAHASAN

A. Analisis Efektivitas Operasional LAPS-SJK dalam Penanganan Sengketa Konsumen Pasca-Transformasi Digital

Penyelenggaraan fungsi kelembagaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) pasca-unifikasi mengalami pergeseran paradigma operasional yang sangat radikal demi memenuhi tuntutan industri modern. Integrasi penanganan sengketa yang semula terfragmentasi secara sektoral kini berpusat pada satu atap terpadu guna memotong rantai birokrasi keperdataan yang rumit. Efektivitas operasional ini dinilai berdasarkan kemampuan adaptasi struktur organisasi internal dalam merespons arus pengaduan masyarakat yang masuk secara fluktuatif. Pengurus periode baru melakukan



pembenahan tata kelola kelembagaan secara menyeluruh melalui pembentukan unit kerja strategis serta standarisasi prosedur operasional. Pembaruan sistem penomoran surat kelembagaan serta tata cara pelaporan formal kepada Otoritas Jasa Keuangan menjadi instrumen awal penguatan tertib administrasi institusi. Akuntabilitas manajerial ini ditekankan sebagai syarat mutlak untuk membangun kredibilitas forum non-litigasi di mata publik pencari keadilan (SJK, 20 C.E.).

Evaluasi komprehensif terhadap alur proses penanganan perkara dilakukan secara berkala melalui peninjauan ulang seluruh dokumen layanan sengketa yang berlaku. Manajemen menetapkan batas waktu kepastian hukum baru berupa pencantuman jangka waktu konfirmasi kesediaan mediasi menjadi maksimal sepuluh hari kerja. Kebijakan ini menghapus praktik masa lampau yang tidak memberikan batasan waktu terukur sehingga memperlama masa tunggu penyelesaian sengketa konsumen. Penyederhanaan birokrasi tersebut juga diiringi dengan pengintegrasian fungsi staf verifikasi pengaduan dengan sekretaris layanan sengketa. Petugas internal kini memproses penanganan perkara secara end-to-end guna meminimalisir risiko kesalahan komunikasi administrasi. Pemangkasan tahapan operasional tersebut berkontribusi langsung pada pembentukan ritme kerja institusi yang lebih responsif dan produktif (Prakoso, 2017).

Pengkinian data serta pemetaan profil kompetensi para mediator dan arbiter menjadi prioritas operasional sebelum program percepatan sengketa massal digulirkan. Penunjukan penengah perkara disesuaikan secara ketat berdasarkan klasifikasi keahlian khusus dan tipologi sengketa ekonomi keuangan yang dihadapi. Kualitas penanganan sengketa ritel dijaga melalui penyelenggaraan refreshment training intensif yang bekerja sama dengan Pusat Mediasi Nasional. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menyentuh aspek sertifikasi profesi mediator bagi para pegawai internal divisi penyelesaian sengketa. Langkah penguatan kapabilitas individu ini penting untuk memastikan bahwa setiap proses fasilitasi negosiasi berjalan secara profesional. Profesionalisme aparatur kelembagaan menjadi jaminan substantif bagi lahirnya hasil kesepakatan perdamaian yang adil dan berbobot akademis (SJK, 20 C.E.).

Penurunan rata-rata waktu layanan penanganan perkara (Service Level Agreement) secara konsisten menjadi indikator utama keberhasilan operasional. Data historis institusi mencatat rata-rata waktu penyelesaian sengketa berada pada angka 107 hari kerja ketika awal beroperasi. Perbaikan proses bisnis internal secara berkelanjutan mendorong penurunan masa penyelesaian perkara menjadi 82 hari kerja pada periode berikutnya. Angka efisiensi tersebut terus membaik hingga mencapai rekor tercepat berupa 65 hari kerja sepanjang tahun berjalan. Komitmen waktu ini membuktikan bahwa LAPS-SJK berhasil mengaktualisasikan prinsip penegakan hukum non-litigasi yang cepat dan efisien. Durasi penanganan yang singkat memotong beban psikologis serta kerugian finansial yang biasa diderita oleh konsumen kecil (Susanto, 2018).

Pembentukan unit kerja khusus berupa bagian Quality Assurance dan Monitoring menjadi pilar penting penegakan penjaminan mutu tata kelola. Petugas unit ini memastikan seluruh layanan sengketa dilaksanakan secara patuh terhadap standar prosedur yang tertuang dalam regulasi internal. Pemantauan berkala dilakukan terhadap perilaku etik penengah perkara guna mengeliminasi potensi benturan kepentingan di lapangan. Evaluasi berkala atas umpan balik masyarakat juga diwajibkan melalui pengisian kuesioner layanan konsultasi langsung oleh konsumen. Hasil survei kepuasan mencatatkan angka kepuasan publik yang tinggi yaitu



mencapai skala sembilan koma dua puluh lima dari total sepuluh. Pengendalian mutu operasional tersebut menempatkan institusi sebagai forum penyelesaian sengketa alternatif yang tepercaya dan berintegritas (Panjaitan, 2020).

Prinsip aksesibilitas keadilan diwujudkan melalui pemerataan penanganan sengketa konsumen yang mencakup wilayah geografis secara luas. Mayoritas sebaran domisili pengaduan sepanjang tahun berjalan masih didominasi oleh masyarakat dari wilayah Pulau Jawa. DKI Jakarta serta Jawa Barat dan Jawa Timur menempati urutan provinsi dengan volume perkara keperdataan tertinggi. Layanan kelembagaan juga berhasil menjangkau penyelesaian sengketa lintas batas dengan masuknya pengaduan dari luar negeri seperti Belanda. Kesenjangan kuantitas laporan masih terlihat pada kawasan Indonesia timur seperti wilayah Papua dan Maluku yang mencatatkan angka rendah. Realitas demografis ini menjadi landasan strategis bagi manajemen untuk memperluas jangkauan sosialisasi dan edukasi hukum (Puteri A. S. Sinaga et al., 2025).

Kemauan finansial lembaga menuju kemandirian ekonomi tercermin dari diversifikasi sumber pendapatan operasional di luar iuran wajib anggota. Pengurus berhasil mengelola perluasan pendapatan komersial yang bersumber dari penanganan perkara arbitrase bisnis skala besar. Penerimaan tambahan juga diperoleh dari optimalisasi pengelolaan bunga deposito surplus dana perbankan serta penyelenggaraan webinar edukasi. Efisiensi pengeluaran dicapai melalui formulasi penurunan indeks biaya honorarium pembatasan perkara mediasi kolektif nilai kecil. Pengendalian anggaran tersebut berhasil memperkecil defisit anggaran lembaga secara signifikan jika dibandingkan dengan tahun buku sebelumnya. Stabilitas keuangan yang kokoh menjamin keberlangsungan pemberian layanan pro bono bagi perlindungan masyarakat miskin (Nasution et al., 2024).

B. Peran Aplikasi SIAGA dan Sistem Online Dispute Resolution (ODR) dalam Mengatasi Backlog Perkara di Sektor Jasa Keuangan

Penumpukan berkas perkara perdata (backlog) menjadi tantangan struktural terbesar yang dihadapi institusi akibat akumulasi sengketa tahun lampau. Evaluasi menyeluruh mendeteksi adanya seribu lima ratus sebelas pengaduan yang belum tertangani secara optimal semenjak masa operasional awal. Beban kerja tersebut bertambah berat seiring masuknya dua ribu enam ratus delapan puluh delapan laporan sengketa baru. Total target penanganan hukum yang harus diselesaikan organisasi secara simultan melonjak menjadi empat ribu seratus sembilan puluh sembilan pengaduan. Kondisi darurat administrasi perkara ini memerlukan adanya pemanfaatan teknologi digital terintegrasi guna menghindari kegagalan penegakan hukum. Kecepatan penyelesaian sengketa massal menjadi target mati demi menjaga marwah sistem perlindungan konsumen nasional (Mardani, 2012).

Peluncuran aplikasi Case Management System (CMS) bernama "SIAGA" menjadi pilar utama transformasi penataan basis data perkara. Perangkat lunak ini mengotomatisasi pencatatan arus berkas laporan sengketa yang semula dikelola secara manual konvensional. Sistem digital menyediakan instrumen pelacakan serta pemantauan tahapan penanganan sengketa secara real-time oleh seluruh jajaran manajemen. Pembagian hak akses akun pengguna diatur secara ketat guna menjaga kerahasiaan data sensitif para pihak bersengketa. Penyimpanan berkas menggunakan fasilitas cloud storage mandiri demi menjamin keamanan informasi dari ancaman kejahatan siber. Modernisasi teknologi informasi tersebut berhasil



mengeliminasi risiko hilangnya dokumen pembuktian hukum keperdataan milik konsumen (Hilmanudin, 2022).

Implementasi sistem Online Dispute Resolution (ODR) menjadi instrumen krusial dalam meruntuhkan batasan jarak serta waktu berpekar. Hampir seluruh rangkaian sidang mediasi keperdataan sepanjang tahun berjalan diselenggarakan memanfaatkan fasilitas komunikasi virtual jarak jauh. Konsumen dari berbagai pelosok daerah luar ibu kota dapat memperjuangkan hak hukumnya tanpa perlu hadir secara fisik. Fleksibilitas ini menekan biaya akomodasi transportasi berpekar secara radikal sehingga mewujudkan asas peradilan berbiaya murah. Sidang daring dinilai sebagai perwujudan konsep keadilan progresif yang responsif terhadap dinamika era digitalisasi. Teknologi komunikasi mentransformasi cara masyarakat berinteraksi dengan sistem penegakan hukum keperdataan secara modern (Suyanto et al., 2020).

Manajemen risiko terhadap potensi kelemahan sistem sidang daring diterapkan secara disiplin melalui pemberlakuan Protokol Mediasi ketat. Petugas melakukan mitigasi komprehensif terhadap kendala teknis jaringan serta keabsahan identitas para pihak sebelum sidang virtual dimulai. Kebijakan ini penting untuk mencegah adanya pelanggaran kerahasiaan materi perundingan dari intervensi pihak luar yang tidak berkepentingan. Pembatasan kehadiran kuasa hukum eksternal dapat diberlakukan oleh mediator demi menjaga kelancaran fokus musyawarah. Penggunaan kuisisioner umpan balik diwajibkan bagi pengguna layanan daring sebagai alat kontrol kualitas pelaksanaan sidang. Pengondisian teknis tersebut menjaga kesakralan serta kepatuhan hukum pelaksanaan perundingan alternatif setara dengan sidang tatap muka (Najib, 2020).

LAPS-SJK. (Halaman 31, 41). Program percepatan berupa metode mediasi kolektif khusus sengketa nilai kecil (small claims) diluncurkan guna mengikis tumpukan berkas. Kebijakan ini menugaskan satu orang mediator profesional untuk menangani lima belas perkara sejenis secara simultan. Pendekatan paket perkara terpadu tersebut memotong waktu perundingan perorangan tanpa mengorbankan kualitas keadilan substantif. Biaya operasional penanganan sengketa per kasus berhasil ditekan secara signifikan dari standar tarif normal keperdataan. Realisasi strategi terobosan ini didukung penuh oleh keaktifan para mediator internal dari lingkungan kedeputan sengketa. Sinergi manajerial tersebut berhasil mempercepat status penyelesaian perkara secara massal dalam hitungan bulan (Suyanto et al., 2020).

Keberhasilan penuntasan seluruh beban empat ribu seratus sembilan puluh sembilan pengaduan menjadi bukti keandalan integrasi teknologi. Evaluasi kuantitatif akhir tahun buku mencatatkan tingkat penyelesaian perkara operasional sebesar seratus persen. Lembaga memastikan tidak ada lagi sisa tunggakan berkas perkara masa lalu yang terbawa ke dalam periode tahun anggaran berikutnya. Keberhasilan pengikisan backlog sengketa ini mengembalikan kepercayaan pelaku industri terhadap efektivitas pranata hukum alternatif. Dinamika penyelesaian sengketa ritel ini memberikan kontribusi ilmiah berharga bagi perkembangan ilmu sosiologi hukum nasional. Modernisasi proses bisnis membuktikan bahwa pemanfaatan sarana teknologi informasi mampu menyelesaikan problem kemacetan administrasi hukum (Situmorang, 2017).



C. Dinamika Yuridis Empiris Kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) terhadap Hasil Mediasi dan Putusan Arbitrase

Kepatuhan hukum pelaku usaha jasa keuangan terhadap produk kesepakatan alternatif menjadi barometer utama penegakan keadilan substantif. Secara yuridis, akta perdamaian tertulis hasil mediasi mengikat para pihak layaknya kRnUak sah keperdataan. Realitas empiris di lapangan menunjukkan variasi tingkat pematuhan yang dipengaruhi oleh karakteristik masing-masing sektor industri. Sektor perbankan mencatatkan indeks tingkat kepatuhan eksekusi hasil kesepakatan sebesar delapan puluh tujuh koma sembilan puluh tiga persen. Angka pematuhan komitmen tertinggi diraih oleh beberapa sektor seperti pasar modal serta dana pensiun dengan raihan seratus persen. Disparitas data ini mengindikasikan adanya perbedaan itikad baik serta pengawasan kepatuhan di dalam tata kelola korporasi keuangan (Entriani, 2017).

Sektor industri financial technology (fintech) menempati sorotan khusus akibat dinamika pertumbuhan pengaduan konsumen yang sangat tinggi. Karakteristik produk pinjaman daring multiguna mendominasi porsi laporan sengketa keperdataan ritel sepanjang tahun berjalan. Monitoring kepatuhan terhadap pelaku industri tekfin mencatatkan angka pematuhan hasil sengketa sebesar sembilan puluh satu koma satu persen. Sisa persentase sengketa yang belum terlaksana sebagian besar disebabkan oleh ketidakmampuan finansial atau hilangnya legalitas operasional perusahaan. Ketegasan penegakan kepatuhan pada sektor digital ini krusial guna melindungi hak keperdataan konsumen milenial dari risiko kerugian. Otoritas pengawas memerlukan instrumen pemantauan terintegrasi demi menjaga kepatuhan eksekusi kesepakatan para pelaku usaha tekfin (Fuady, 2023).

Kepatuhan sektor perusahaan pembiayaan (multifinance) mencatatkan angka realisasi terendah di antara sektor utama lainnya. Hasil pemantauan empiris menunjukkan tingkat pemenuhan kewajiban hasil mediasi hanya mencapai delapan puluh satu koma tiga persen. Terdapat sisa sebesar delapan belas koma tujuh persen kesepakatan perdamaian hukum yang berstatus belum terlaksana oleh pelaku usaha. Masalah penahanan jaminan agunan serta sengketa sisa angsuran multiguna menjadi pemicu kemacetan eksekusi hukum. Kelemahan pematuhan komitmen ini berdampak langsung pada penurunan indeks kepuasan konsumen terhadap kepastian penyelesaian non-litigasi. Fakta sosiologi hukum tersebut menegaskan perlunya reformasi sistem sanksi keperdataan yang lebih agresif dari pihak regulator (“Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,” 2021).

Pelaksanaan putusan arbitrase komersial bernilai besar menunjukkan performa yuridis yang kokoh sepanjang tahun berjalan. Lembaga memproses enam permohonan sengketa bisnis skala besar dengan pencapaian penyelesaian berstatus putusan arbitrase. Dua perkara komersial bernilai total puluhan miliar rupiah berhasil dieksekusi secara sukarela oleh korporasi yang bersengketa. Keberhasilan eksekusi mandiri ini membuktikan eksistensi kepatuhan hukum para pelaku usaha kelas atas terhadap komitmen kRnUak. Penghormatan terhadap sifat putrase yang final dan mengikat dipatuhi demi menjaga reputasi bisnis di pasar nasional. Keandalan hukum acara arbitrase lembaga teruji dalam memberikan kepastian hukum bagi iklim investasi keperdataan (Arifin, 2015).

Ketangguhan hukum putusan arbitrase teruji dari kegagalan berbagai upaya pembatalan perdata oleh pihak yang kalah. Korporasi keuangan tercatat melakukan upaya gugatan



pembatalan putusan arbitrase sebanyak tujuh kali melalui jalur peradilan formal. Seluruh permohonan gugatan pembatalan tersebut ditolak sepenuhnya oleh pihak Pengadilan Negeri hingga tingkat Mahkamah Agung. Putusan peradilan formal justru memperkuat keabsahan serta daya laku eksekusi produk hukum yang diterbitkan organisasi. Kemenangan yuridis ini menegaskan bahwa proses persidangan alternatif telah dijalankan sesuai prinsip hukum acara secara imparial. Legalitas konstitutif putusan arbitrase lembaga diakui secara mutlak oleh sistem tata peradilan formal nasional (Syahrul et al., 2025).

D. Faktor Penghambat Eksekusi dan Formulasi Model Penguatan Regulasi LAPS-SJK oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Hambatan struktural terbesar yang memengaruhi efektivitas substantif eksekusi di lapangan bersumber dari karakteristik kelembagaan alternatif yang tidak memiliki daya paksa (executory power) mandiri. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa didirikan sebagai forum non-litigasi swasta yang keputusannya sangat bersandar pada kesukarelaan para pihak. Institusi ini tidak dibekali dengan kewenangan pemaksa fisik langsung berupa juru sita atau penyitaan aset layaknya lembaga peradilan formal nasional. Kondisi tersebut membuat produk hukum berupa kesepakatan perdamaian mediasi maupun putusan arbitrase rentan diabaikan oleh pelaku usaha yang beritikad tidak baik. Konsumen terpaksa menempuh prosedur pendaftaran eksekusi sekunder ke pengadilan negeri apabila terjadi wanprestasi di kemudian hari. Proses birokrasi peradilan formal tambahan tersebut memperpanjang durasi pencarian keadilan serta menambah beban finansial baru bagi masyarakat ekonomi lemah (Mardani, 2012).

Kelemahan pengawasan internal serta belum terintegrasinya sanksi administratif yang agresif dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) turut memperlebar celah ketidakpatuhan korporasi. Data hasil monitoring kepatuhan tahun 2024 menunjukkan adanya disparitas eksekusi di lapangan, di mana tingkat pemenuhan kewajiban sektor perbankan berada di angka 87,93% dan sektor pembiayaan (multifinance) mencatatkan angka terendah yaitu hanya 81,3%. Banyak korporasi keuangan yang sengaja menunda pemenuhan ganti rugi atau bahkan mengabaikan panggilan sidang mediasi karena ketiadaan sanksi komersial yang fatal dari pihak regulator. Realitas sosiologi hukum ini diperparah oleh tipologi sengketa konsumen yang makin pelik, seperti maraknya keluhan atas perilaku kasar petugas penagihan lapangan (debt collector) serta tingginya kasus penipuan eksternal (fraud external) seperti kejahatan siber (cybercrime), pembobolan rekening, dan skimming yang berada di area abu-abu hukum keperdataan murni (Situmorang, 2017).

Formulasi model rekonstruksi regulasi perlindungan konsumen ke depan harus diarahkan pada transformasi hasil putusan alternatif menjadi kewajiban prudensial yang mengikat secara absolut. OJK wajib menerbitkan peraturan baru yang menegaskan bahwa kegagalan pelaku usaha dalam mengeksekusi kesepakatan LAPS-SJK merupakan bentuk pelanggaran berat terhadap prinsip tata kelola pengawasan pasar (market conduct). Aspek penilaian kelayakan individu tingkat atas (Fit and Proper Test) dapat dimanfaatkan regulator sebagai instrumen penegak kepatuhan secara agresif. Rekam jejak kepatuhan direksi perusahaan terhadap pelaksanaan hak-hak perdata nasabah harus dimasukkan sebagai komponen utama penilaian integritas personal profesional. Direktur utama atau anggota dewan komisaris yang terbukti sengaja membiarkan wanprestasi putusan alternatif harus dinyatakan



tidak lulus uji kelayakan institusi perbankan maupun non-bank demi menjaga moralitas industri keuangan nasional (SJK, 20 C.E.).

Modernisasi sistem pengawasan dapat dicapai secara efektif melalui interkoneksi basis data penanganan perkara kelembagaan dengan sistem pengawasan digital OJK. Pengintegrasian aplikasi Case Management System (CMS) "SIAGA" milik LAPS-SJK dengan pusat data regulator akan memberikan akses pemantauan status sengketa secara real-time kepada otoritas pengawas. Setiap indikasi penundaan atau itikad buruk eksekusi kesepakatan oleh korporasi keuangan akan otomatis memicu sinyal peringatan dini (early warning system) pada divisi perizinan OJK. Otoritas negara harus menerapkan sanksi administratif progresif berupa pembekuan izin produk baru, penghentian kegiatan usaha sementara, hingga pengenaan denda harian yang akumulatif. Digitalisasi pengawasan integratif ini akan memaksa pelaku industri untuk mematuhi kompromi hukum tanpa celah manipulasi administrasi (Bagaskara Aji & Pujiyono, 2020).

Penguatan ekosistem perlindungan jangka panjang wajib didukung oleh pembentukan jaringan pengaman perdata lapis terakhir berupa dana jaminan perlindungan konsumen (consumer protection fund). OJK dapat memformulasikan regulasi yang mewajibkan pengumpulan iuran dana abadi bersama yang dipotong dari persentase keuntungan tahunan seluruh pelaku usaha jasa keuangan resmi. Dana proteksi terintegrasi tersebut dialokasikan secara independen untuk memberikan talangan ganti rugi darurat bagi konsumen ritel bernilai kecil (small claims) apabila korporasi keuangan mengalami kepailitan atau pencabutan izin usaha. Hak tagih pemulihan kerugian selanjutnya beralih dari perorangan nasabah kepada negara melalui skema subrogasi hukum yang legal. Formulasi hukum substantif ini menjamin hak keperdataan masyarakat tetap terlindungi secara utuh, berkeadilan, dan ajek di tengah krisis industri keuangan modern (HARAHAP, 2018).

KESIMPULAN

Penyelenggaraan penyelesaian sengketa melalui LAPS-SJK pasca-implementasi sistem Online Dispute Resolution (ODR) dan CMS SIAGA terbukti sangat efektif secara prosedural. Integrasi teknologi ini berhasil memotong hambatan geografis bagi konsumen di luar ibu kota serta mempercepat waktu layanan penanganan perkara (Service Level Agreement) secara radikal dari rata-rata 107 hari kerja menjadi hanya 65 hari kerja pada tahun 2024. Pemanfaatan sistem digital terautomasi ini juga sukses mengikis penumpukan berkas perkara (backlog) massal dengan mencatatkan tingkat penuntasan laporan sengketa sebesar 100% dari total beban 4.199 pengaduan.

Tingkat kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dalam mengeksekusi hasil penyelesaian sengketa LAPS-SJK dipengaruhi secara simultan oleh faktor struktural dan kultural. Dari aspek struktural, kendala utama bersumber dari lemahnya daya paksa (executory power) mandiri yang melekat pada LAPS-SJK sebagai lembaga non-litigasi, ketiadaan integrasi sanksi administratif yang agresif dari otoritas pengawas, serta tingginya kompleksitas perkara yang masuk ke area abu-abu hukum keperdataan murni seperti kasus penipuan eksternal, cybercrime, pembobolan rekening, dan perilaku penagihan tidak etis. Sementara itu, dari aspek kultural, hambatan diperparah oleh rendahnya tingkat literasi hukum dan keuangan masyarakat saat bertransaksi di ekosistem digital, serta adanya egoisme kepatuhan korporasi finansial tertentu yang pada akhirnya memicu disparitas angka realisasi eksekusi sektoral di lapangan, di



mana kepatuhan sektor perbankan mampu mencapai 87,93% sedangkan sektor pembiayaan (multifinance) berada di angka terendah yaitu sebesar 81,3%.

Model penguatan regulasi diformulasikan secara ringkas melalui tiga pilar strategis yang menyatu dalam satu ekosistem kebijakan. Langkah awal dilakukan melalui transformasi aturan publik dengan mengubah kedudukan kesepakatan LAPS-SJK dari ikatan keperdataan sukarela menjadi kewajiban prudensial yang mengikat berdasarkan aturan baru OJK. Hal ini diperkuat dengan interkoneksi pengawasan digital yang mengintegrasikan basis data CMS SIAGA LAPS-SJK dengan pusat data market conduct OJK secara real-time untuk memicu sistem peringatan dini pembekuan produk bagi PUJK yang lalai. Sebagai benteng lapis terakhir, diterapkan penegakan sanksi progresif yang mencakup sanksi individu tingkat atas melalui Fit and Proper Test bagi direksi, penjatuan denda harian akumulatif, serta pembentukan consumer protection fund sebagai talangan ganti rugi darurat melalui skema subrogasi hukum yang legal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. (2015). Arbitrase Dalam Hukum Islam Dan Relevansinya Bagi Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah. *Statistik Daerah Kecamatan Kartasura Tahun, II*(1), 17–18. https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/kumpulandosen/article/view/2672?utm_source
- Bagaskara Aji, I., & Pujiyono, . (2020). Problematika Hukum Arbitrase Online Menurut UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Privat Law*, 8(2), 341. <https://doi.org/10.20961/privat.v8i2.48429>
- Chairi, Z. (2021). Aspek hukum kepatuhan eksekusi putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 5(3), 606–618.
- Entriani, A. (2017). Arbitrase Dalam Sistem Hukum Di Indoensia. *Jurnal An-Nisbah*, 03(02), 279–293. https://media.neliti.com/media/publications/135358-ID-none.pdf?utm_source
- Fuady, M. (2023). *Arbitrase Kelembagaan dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Citra Aditya Bakti.
- HARAHAP, P. (2018). Eksekutabilitas Putusan Arbitrase Oleh Lembaga Peradilan. *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 7(1), 127. <https://doi.org/10.25216/jhp.7.1.2018.127-150>
- Hilmanudin, S. P. (2022). Model Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya. *Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*, 3(2), 175–192. <https://doi.org/10.15575/as.v3i2.20442>
- Kritiyanti, C. S. T. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Mardani, M. (2012). Penyelesaian Sengketa Bisnis Syariah. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 22(2), 298. <https://doi.org/10.22146/jmh.16224>
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press.
- Najib, A. (2020). Kepastian Hukum Eksekusi dan Pembatalan Putusan Arbitrase Syariah Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 93/PUU-X/2012. *Jurnal Konstitusi*, 16(4), 861. <https://doi.org/10.31078/jk1649>
- Nasution, M. R. A. H., AR, A., & Dany, B. E. (2024). Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Arbitrase Di Era Digita. *Jurnal Hukum Dan Kemasyarakatan Al-Hikmah*, 5(3), 400–419.
- Panjaitan, T. (2020). Konsep Kontrak Baku Dalam Kegiatan Lembaga Pembiayaan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Gagasan Hukum*, 2(2), 135–158. <https://doi.org/10.31849/jgh.v2i02.8555>
- Prakoso, A. L. (2017). Tinjauan Terhadap Arbitrase Syariah Sebagai Alternatif Penyelesaian



- Sengketa Di Bidang Perbankan Syariah. *Jurnal Jurisprudence*, 7(1), 59–67. <https://doi.org/10.23917/jurisprudence.v7i1.4356>
- Puteri A. S. Sinaga, I., Jacinta Ivanka Anter, F., & Anjelika, V. (2025). Kedudukan Hukum Kontrak Baku Dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(2), 248–259. <https://doi.org/DOI>: <https://doi.org/10.61104/alz.v3i2.994>
- Shofie, Y. (2020). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Citra Aditya Bakti.
- Situmorang, M. (2017). Pelaksanaan Putusan Arbitrase Nasional di Indonesia. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 17(4), 309. <https://doi.org/10.30641/dejure.2017.v17.309-320>
- SJK, L. (20 C.E.). *Laporan Tahunan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan 2024*.
- Soekanto, S. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Balai Pustaka.
- Susanto, H. (2018). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Refika Aditama.
- Suyanto, H., Sugiyono, H., & Oktalia, I. (2020). Implementasi Eksekusi Putusan Bani Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata. *Jurnal Yuridis*, 7(2), 307. <https://doi.org/10.35586/jjur.v7i2.2101>
- Syahru, F., Simanjorang, R. E., Darmawan Hafidz, S., & Nanda Siregar, B. (2025). Peranan Lembaga Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Bisnis Dan Komersial. *JArbI: Jurnal Arbitrase Indonesia*, 1, 51–68. <https://ejournal.dewansengketa.id/index.php/jarbi>
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. (2021). *Islamic Circle*, 2(1), 41–51. <https://doi.org/10.56874/islamiccircle.v2i1.472>
- Zainuddin, A. (2014). *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika.