



# Custodia: Journal of Legal, Political, and Humanistic Inquiry

Vol 1 No 2 December 2025, Hal 123-130  
ISSN: 3123-2116 (Print) ISSN: 3123-2108 (Electronic)  
Open Access: <https://scriptaintelektual.com/custodia>

## Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia: Analisis Mekanisme Pengaduan Internal, Mediasi LAPSPI, dan Litigasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Rafael Ahmad Eryasafl<sup>1\*</sup>, Siti Maharani<sup>2</sup>, Muhammad Faiz Zakwan<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

email: [eryasafl06@gmail.com](mailto:eryasafl06@gmail.com) <sup>1\*</sup>, [Maharanisiti589@gmail.com](mailto:Maharanisiti589@gmail.com) <sup>2</sup>, [mohammadfaizzakwan12@gmail.com](mailto:mohammadfaizzakwan12@gmail.com) <sup>3</sup>

### Article Info :

Received:

28-10-2025

Revised:

28-11-2025

Accepted:

24-12-2025

### Abstract

*This study examines the effectiveness of dispute resolution mechanisms in Indonesia's banking sector through three primary channels: internal complaint handling within banks, mediation facilitated by the Indonesian Alternative Dispute Resolution Institution for Banking (LAPSPI), and litigation. Using a normative juridical approach and qualitative analysis of legal frameworks, OJK regulations, academic literature, and relevant case studies, this research highlights the role of multi-layered dispute resolution in ensuring consumer protection, promoting access to justice, and maintaining financial system stability. The findings show that internal complaint mechanisms serve as a preventive legal tool, mediation offers a restorative and efficient alternative, while litigation remains the last resort due to its complexity, cost, and reputational risks. Challenges persist, particularly in public awareness, mediator capacity, and institutional readiness. This study underscores the need for stronger institutional cooperation, digitalization of dispute resolution systems, and enhanced compliance culture to achieve an effective, transparent, and equitable banking dispute resolution framework in Indonesia.*

**Keywords:** Banking, Customer Protection, LAPSPI, Litigation, Mediation.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia melalui tiga jalur utama, yaitu pengaduan internal bank, mediasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), dan proses litigasi. Kajian ini menelusuri landasan normatif, praktik implementasi, serta studi kasus yang mencerminkan dinamika perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif dan analisis kualitatif terhadap literatur hukum, peraturan OJK, dan putusan/kasus yang relevan, penelitian ini menemukan bahwa mekanisme berlapis (multi-layered dispute resolution) berperan penting dalam menjamin akses keadilan, menjaga stabilitas sistem keuangan, dan melindungi nasabah dari asimetri informasi maupun ketimpangan posisi tawar. Namun, tantangan masih muncul berupa kurangnya kesadaran masyarakat terhadap hak penyelesaian sengketa, keterbatasan infrastruktur mediasi, dan risiko reputasi tinggi pada jalur litigasi. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kelembagaan, digitalisasi proses penyelesaian sengketa, serta peningkatan budaya kepatuhan (compliance culture) untuk mencapai sistem penyelesaian sengketa yang efisien, transparan, dan berkeadilan.

**Kata kunci:** LAPSPI, Litigasi, Mediasi, Perbankan, Perlindungan Nasabah.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia menunjukkan peningkatan kompleksitas hubungan hukum antara bank dan nasabah, terutama seiring diversifikasi produk konvensional dan syariah yang mengandung konsekuensi yuridis yang semakin luas, baik dalam aspek kontraktual maupun perlindungan konsumen sebagaimana dipaparkan oleh Anshori (2018) dan Hidayah (2023). Hubungan hukum tersebut tidak jarang melahirkan sengketa yang bersumber dari perbedaan penafsiran akad, ketidakseimbangan informasi, serta ketidakaktepatan pelaksanaan kewajiban oleh salah satu pihak. Dalam praktik perbankan syariah, sengketa kerap muncul pada pembiayaan murabahah, mudharabah, dan ijarah yang secara normatif menuntut kepatuhan terhadap prinsip keadilan dan transparansi sebagaimana dianalisis oleh Irawan et al. (2022), Latipurohmah et al. (2020), dan Maulana (2021).

Kondisi ini menegaskan urgensi sistem penyelesaian sengketa yang tidak hanya legalistik, tetapi juga berpihak pada kepentingan perlindungan konsumen perbankan.

Mekanisme pengaduan internal bank merupakan pintu awal penyelesaian sengketa yang secara regulatif diwajibkan bagi setiap lembaga perbankan sebagai bentuk tanggung jawab institusional terhadap nasabah, sebagaimana dikaji oleh Ismail dan Suarti (2021). Mekanisme ini dimaksudkan untuk memberikan akses penyelesaian yang cepat, murah, dan administratif sebelum sengketa berkembang ke tahap yang lebih formal. Dalam praktiknya, efektivitas pengaduan internal masih dipengaruhi oleh kualitas respons bank, kejelasan prosedur, serta posisi tawar nasabah yang sering kali berada pada kondisi tidak seimbang. Ketidakefektifan tahapan awal ini berpotensi mendorong eskalasi sengketa menuju forum eksternal, baik melalui lembaga alternatif maupun jalur litigasi, sebagaimana dicatat oleh Djamil (2022). Keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) menjadi instrumen penting dalam arsitektur perlindungan konsumen jasa keuangan, terutama melalui mekanisme mediasi yang menekankan prinsip kesepakatan, netralitas, dan efisiensi proses, sebagaimana dianalisis oleh Ismail dan Suarti (2021) serta Maulani et al. (2025).

Mediasi LAPSPI menawarkan ruang dialog yang lebih fleksibel dibandingkan litigasi, sehingga memungkinkan solusi yang mempertimbangkan kepentingan hukum dan ekonomi para pihak. Dalam sengketa perbankan syariah, pendekatan mediasi juga dinilai sejalan dengan nilai keadilan substantif sebagaimana dipaparkan dalam kajian Fitri dan Huda (2025) serta Husaini dan Mariani (2023). Meski demikian, efektivitas mediasi tetap bergantung pada kepatuhan para pihak terhadap hasil kesepakatan yang bersifat sukarela. Di sisi lain, litigasi tetap menjadi pilihan penyelesaian sengketa ketika mekanisme non-litigasi tidak menghasilkan kesepakatan atau ketika sengketa menyentuh aspek prinsipil yang memerlukan putusan mengikat dari pengadilan, sebagaimana diuraikan oleh Hidayah (2024) dan Harahap (2025). Jalur litigasi memberikan kepastian hukum melalui putusan yang bersifat final dan dapat dieksekusi, namun sering kali memerlukan waktu, biaya, dan energi yang lebih besar bagi konsumen. Dalam konteks perlindungan konsumen perbankan, kondisi ini menimbulkan dilema antara kepastian hukum dan akses keadilan yang efektif. Pemetaan kecenderungan penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa menjadi penting untuk menilai efektivitas perlindungan konsumen secara empiris:

**Tabel 1. Data penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia**

<b>Mekanisme Penyelesaian Sengketa</b>	<b>Persentase Penggunaan (%)</b>
Pengaduan Internal Bank	62
Mediasi LAPSPI	24
Litigasi Pengadilan	14

Sumber: Laporan Otoritas Jasa Keuangan

Data tersebut menunjukkan dominasi mekanisme internal bank sebagai sarana awal penyelesaian sengketa, meskipun tidak seluruh pengaduan berakhir pada penyelesaian yang memuaskan bagi konsumen. Mediasi LAPSPI menempati posisi strategis sebagai alternatif yang cukup signifikan, terutama pada sengketa layanan perbankan digital dan pembiayaan syariah sebagaimana dicatat oleh Maulani et al. (2025). Litigasi menjadi pilihan terakhir yang relatif lebih kecil secara kuantitatif, namun memiliki bobot yuridis yang kuat dalam memberikan kepastian hukum. Distribusi ini memperlihatkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen sangat dipengaruhi oleh sinergi antar-mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam konteks perbankan syariah, penyelesaian sengketa tidak dapat dilepaskan dari karakteristik akad dan prinsip syariah yang melandasinya, sebagaimana dijelaskan oleh Anshori (2018) dan Hidayah (2023). Sengketa mudharabah dan murabahah sering kali berkaitan dengan aspek keadilan pembagian risiko dan transparansi perhitungan kewajiban, yang menuntut pendekatan penyelesaian yang sensitif terhadap nilai substantif hukum Islam sebagaimana dianalisis oleh Fitri dan Huda (2025) serta Husaini dan Mariani (2023).

Mediasi dinilai lebih adaptif terhadap kebutuhan tersebut, meskipun litigasi tetap diperlukan ketika terjadi pelanggaran serius terhadap hak konsumen. Dinamika ini menegaskan perlunya kerangka penyelesaian sengketa yang integratif dan berkeadilan. Aspek perlindungan konsumen menjadi benang merah dalam seluruh mekanisme penyelesaian sengketa perbankan, baik internal, mediasi, maupun

litigasi, sebagaimana ditegaskan oleh Hasbullah (2022) dalam kajian yuridisnya terkait kerugian nasabah. Perlindungan tersebut tidak hanya menyangkut pemulihan kerugian, tetapi juga jaminan prosedural agar konsumen memperoleh akses yang adil terhadap penyelesaian sengketa. Ketika mekanisme berjalan tidak optimal, risiko ketidakpercayaan publik terhadap sistem perbankan menjadi semakin besar.

Evaluasi komprehensif terhadap efektivitas setiap mekanisme menjadi kebutuhan akademik dan praktis. Berdasarkan uraian tersebut, kajian mengenai penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia memerlukan analisis yang menempatkan mekanisme pengaduan internal, mediasi LAPSPI, dan litigasi dalam satu kerangka perlindungan konsumen yang utuh. Pendekatan ini memungkinkan penilaian objektif terhadap kelebihan dan keterbatasan masing-masing mekanisme sebagaimana dikaji oleh Djamil (2022), Hidayah (2024), dan Harahap (2025). Integrasi perspektif hukum perbankan dan perlindungan konsumen diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi penguatan sistem penyelesaian sengketa. Penelitian ini diarahkan untuk mengisi ruang tersebut dengan analisis yuridis yang berbasis literatur dan data empiris yang relevan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menempatkan hukum sebagai norma yang dikaji melalui pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Fokus kajian diarahkan pada ketentuan hukum yang mengatur penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia, meliputi mekanisme pengaduan internal bank, mediasi melalui LAPSPI, serta penyelesaian sengketa melalui litigasi, dengan menelaah asas perlindungan konsumen, kepastian hukum, dan keadilan sebagai dasar analisis normatif. Sumber bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan ketentuan otoritas terkait sektor jasa keuangan, serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian yang relevan dengan penyelesaian sengketa perbankan. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode interpretasi hukum untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat preskriptif mengenai efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam perspektif perlindungan konsumen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Mekanisme Pengaduan Internal Bank dalam Perspektif Perlindungan Konsumen**

Mekanisme pengaduan internal bank merupakan instrumen pertama yang secara normatif diwajibkan dalam sistem perlindungan konsumen sektor jasa keuangan di Indonesia, sebagaimana ditegaskan dalam kajian regulasi oleh Widjaja et al. (2025). Pengaduan internal berfungsi sebagai sarana koreksi institusional terhadap potensi pelanggaran hak nasabah yang timbul dari hubungan kontraktual perbankan, termasuk pembiayaan murabahah dan layanan digital. Dalam praktik perbankan syariah, pengaduan sering berkaitan dengan ketidaksesuaian implementasi akad dengan prinsip transparansi dan keadilan sebagaimana dianalisis oleh Millah et al. (2025) dan Musjtari et al. (2020). Posisi pengaduan internal menjadi krusial karena menentukan arah eskalasi sengketa ke forum eksternal. Dari sudut pandang yuridis, pengaduan internal mencerminkan tanggung jawab hukum bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan untuk menyediakan akses penyelesaian sengketa yang cepat dan terjangkau bagi konsumen, sebagaimana ditegaskan oleh Yusmad (2018).

Mekanisme ini juga berfungsi sebagai filter awal agar sengketa tidak langsung membebani lembaga alternatif maupun pengadilan. Namun, efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh standar operasional, independensi unit pengaduan, serta literasi hukum konsumen. Kondisi ini menimbulkan variasi hasil penyelesaian sebagaimana dicatat oleh Nurfadillah et al. (2025). Dalam sengketa pembiayaan syariah, pengaduan internal kerap menghadapi kendala substantif ketika sengketa menyentuh aspek tafsir akad dan pembuktian wanprestasi, sebagaimana dianalisis oleh Rofi dan Sahil (2024). Bank sering menempatkan pengaduan dalam kerangka administratif, sementara nasabah memandangnya sebagai persoalan hak keperdataaan. Ketegangan ini memengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil pengaduan.

Pengaduan internal tidak selalu mampu menyelesaikan sengketa secara final. Keterbatasan tersebut terlihat jelas dalam sengketa klaim asuransi jiwa yang melekat pada pembiayaan murabahah, di mana pengaduan internal sering berujung pada rekomendasi sepihak bank, sebagaimana ditelaah oleh Mias et al. (2025). Dari sisi perlindungan konsumen, kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara

norma dan praktik. Bank berada dalam posisi dominan dalam menentukan hasil awal penyelesaian. Keadaan tersebut membuka ruang kritik terhadap efektivitas pengaduan internal sebagai instrumen perlindungan hukum.

Pengaduan internal tetap menjadi jalur utama penyelesaian sengketa, meskipun tidak seluruh pengaduan berakhir dengan kesepakatan yang memuaskan konsumen. Dominasi ini memperlihatkan peran strategis bank dalam menentukan arah penyelesaian sengketa. Namun, proporsi eskalasi yang masih signifikan mengindikasikan adanya keterbatasan struktural. Hal ini menguatkan pandangan Br Ginting (2025) mengenai perlunya evaluasi efektivitas mekanisme internal. Dari perspektif efisiensi hukum, pengaduan internal menawarkan keunggulan berupa kecepatan dan biaya rendah, sebagaimana ditegaskan oleh Widjaja et al. (2025). Efisiensi tersebut berpotensi mengorbankan aspek keadilan substantif ketika pengaduan ditangani tanpa mekanisme pengawasan yang memadai. Kondisi ini menempatkan konsumen pada posisi yang rentan. Perlindungan konsumen menjadi bergantung pada itikad baik bank.

Dalam sengketa wanprestasi terutama pada pembiayaan murabahah, pengaduan internal sering berfokus pada restrukturisasi administratif tanpa menyentuh akar persoalan hukum, sebagaimana dicatat oleh Rofi dan Sahil (2024). Pendekatan ini efektif secara manajerial, namun belum tentu memenuhi rasa keadilan konsumen. Ketika tidak tercapai kesepakatan, konsumen cenderung mencari forum eksternal. Pola ini memperlihatkan keterbatasan pengaduan internal dalam menyelesaikan sengketa yang kompleks. Secara normatif, penguatan mekanisme pengaduan internal memerlukan standar prosedural yang jelas dan akuntabel agar selaras dengan tujuan perlindungan konsumen, sebagaimana disarankan oleh Yuliana (2020). Standarisasi penanganan sengketa menjadi penting untuk menghindari disparitas hasil antar-bank. Pengawasan regulator berperan memastikan kepatuhan terhadap standar tersebut. Tanpa penguatan ini, pengaduan internal berpotensi menjadi formalitas administratif semata.

### **Mediasi LAPSPI sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan**

Mediasi melalui LAPSPI merupakan bentuk konkret pelembagaan alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang menempatkan konsumen dan pelaku usaha pada posisi dialogis, sebagaimana dianalisis oleh Widjaja et al. (2025). LAPSPI dirancang untuk menjembatani kepentingan hukum dan ekonomi para pihak tanpa prosedur formalistik pengadilan. Dalam praktik perbankan syariah, mediasi dinilai lebih adaptif terhadap karakter akad yang menuntut keadilan dan keseimbangan. Hal ini sejalan dengan temuan Nurfadillah et al. (2025) mengenai kebutuhan inovasi penyelesaian sengketa. Mediasi LAPSPI menawarkan pendekatan konsensual yang mengutamakan kesepakatan para pihak, sebagaimana ditegaskan oleh Br Ginting (2025). Proses ini memungkinkan klarifikasi substansi sengketa secara terbuka dengan fasilitasi mediator independen.

Keunggulan ini menjadikan LAPSPI relevan dalam sengketa pembiayaan murabahah dan klaim asuransi yang kompleks. Mias et al. (2025) mencatat bahwa mediasi mampu mereduksi eskalasi konflik secara signifikan. Dalam perspektif perlindungan konsumen, mediasi memberikan ruang partisipasi aktif bagi nasabah untuk menyampaikan kepentingannya tanpa tekanan prosedural, sebagaimana dikemukakan oleh Yuliana (2020). Konsumen memperoleh kesempatan yang relatif setara untuk bernegosiasi dengan bank. Keseimbangan ini memperkuat legitimasi hasil mediasi. Namun, keberhasilan mediasi tetap bergantung pada komitmen para pihak. Efektivitas LAPSPI juga dipengaruhi oleh jenis sengketa yang dimediasi, terutama pada sengketa wanprestasi dan layanan digital perbankan, sebagaimana dianalisis oleh Wibawa dan Sudiarawan (2025). Sengketa yang bersifat teknis administratif cenderung lebih mudah dimediasi dibandingkan sengketa yang melibatkan tafsir hukum mendalam. Kondisi ini menuntut kapasitas mediator yang memadai. Profesionalisme mediator menjadi faktor kunci keberhasilan.

Mediasi LAPSPI efektif pada sengketa tertentu, namun menghadapi keterbatasan pada kasus yang memerlukan putusan mengikat. Tingkat keberhasilan yang variatif mencerminkan karakteristik sengketa perbankan yang beragam. Meski demikian, mediasi tetap berkontribusi signifikan terhadap perlindungan konsumen. Hal ini memperkuat posisi LAPSPI sebagai pilar alternatif penyelesaian sengketa. Dalam kerangka efisiensi hukum, mediasi LAPSPI menawarkan proses yang lebih cepat dibandingkan litigasi, sebagaimana dicatat oleh Br Ginting (2025).

Keunggulan ini relevan bagi konsumen yang membutuhkan kepastian dalam waktu singkat. Namun, sifat kesepakatan yang tidak selalu mengikat menjadi tantangan tersendiri. Konsumen masih

berpotensi menghadapi ketidakpastian jika kesepakatan tidak dilaksanakan. Dari sudut pandang normatif, penguatan mediasi memerlukan integrasi yang lebih kuat antara LAPSPI dan mekanisme pengawasan regulator, sebagaimana disarankan oleh Widjaja et al. (2025). Sinergi ini diperlukan untuk memastikan pelaksanaan hasil mediasi. Tanpa dukungan regulatif yang memadai, efektivitas mediasi berisiko menurun. Perlindungan konsumen menjadi tidak optimal.

### **Litigasi sebagai Instrumen Ultimum dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan**

Litigasi menempati posisi penting sebagai instrumen ultimum dalam penyelesaian sengketa perbankan karena menghasilkan putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dan bersifat mengikat para pihak, sebagaimana dijelaskan oleh Widjaja et al. (2025). Jalur ini umumnya ditempuh ketika mekanisme pengaduan internal bank dan penyelesaian melalui mediasi LAPSPI tidak mampu memberikan solusi yang dapat diterima secara hukum maupun substantif. Keberadaan litigasi memberikan jaminan bahwa hak konsumen tetap dapat ditegakkan melalui sistem peradilan negara. Dalam konteks negara hukum, peran pengadilan menjadi sangat sentral sebagai penjaga kepastian hukum. Litigasi diposisikan sebagai sarana terakhir yang memastikan tidak adanya kekosongan perlindungan hukum bagi nasabah.

Dalam praktik perbankan syariah sengketa yang berujung pada litigasi sering kali berkaitan dengan wanprestasi pembiayaan, ketidaksesuaian pelaksanaan akad murabahah, serta perbedaan penafsiran mengenai hak dan kewajiban para pihak, sebagaimana dianalisis oleh Rofi dan Sahil (2024). Sengketa semacam ini tidak jarang melibatkan nilai ekonomi yang besar dan berdampak langsung terhadap keberlangsungan usaha maupun stabilitas keuangan nasabah. Litigasi menjadi forum untuk menguji kepatuhan bank terhadap prinsip akad dan regulasi yang berlaku. Melalui proses persidangan, seluruh aspek hukum dapat diuji secara terbuka. Hal ini memberikan ruang koreksi terhadap praktik perbankan yang berpotensi merugikan konsumen. Dari sudut pandang perlindungan konsumen, litigasi memberikan jaminan prosedural yang paling kuat dibandingkan mekanisme lainnya, sebagaimana diuraikan oleh Yuliana (2020).

Proses persidangan menjamin hak konsumen untuk mengajukan gugatan, menghadirkan alat bukti, serta memperoleh putusan dari hakim yang independen. Kepastian hukum yang dihasilkan tidak bergantung pada kesukarelaan pelaku usaha, melainkan pada penerapan norma hukum yang objektif. Keadaan ini memberikan rasa aman hukum bagi konsumen yang berada pada posisi lemah. Litigasi berfungsi sebagai sarana pemulihan hak yang bersifat formal dan terstruktur. Meskipun memiliki keunggulan dari sisi kepastian hukum, litigasi juga menghadapi berbagai kendala praktis, terutama terkait biaya perkara, lamanya proses persidangan, serta kebutuhan akan pendampingan hukum yang memadai. Faktor-faktor tersebut sering menjadi hambatan bagi konsumen untuk mengakses keadilan melalui jalur pengadilan. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara hak normatif dan kemampuan faktual konsumen dalam memperjuangkan haknya. Situasi tersebut memperkuat alasan mengapa litigasi tidak selalu menjadi pilihan utama. Kendati demikian, keberadaannya tetap diperlukan sebagai mekanisme korektif terakhir.

Kompleksitas sengketa perbankan juga tercermin dari aspek teknis hukum yang harus dipertimbangkan oleh hakim, terutama dalam perkara perbankan syariah, sebagaimana dicatat oleh Mias et al. (2025). Hakim dituntut memahami karakteristik akad syariah, prinsip keadilan distributif, serta regulasi sektor jasa keuangan yang bersifat khusus. Ketidaksamaan pemahaman terhadap aspek-aspek tersebut berpotensi memengaruhi kualitas dan konsistensi putusan. Litigasi dalam sengketa perbankan menuntut kapasitas aparatur peradilan yang memadai. Tantangan ini menunjukkan bahwa litigasi bukan sekadar persoalan prosedural, tetapi juga substansial. Secara empiris, jumlah sengketa perbankan yang diselesaikan melalui litigasi relatif lebih kecil dibandingkan mekanisme non-litigasi, yang mencerminkan preferensi sistem hukum nasional terhadap penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Preferensi ini sejalan dengan kebijakan perlindungan konsumen yang mengedepankan efisiensi, kecepatan, dan aksesibilitas. Kecilnya proporsi litigasi tidak mengurangi signifikansinya dalam sistem hukum.

Litigasi tetap menjadi pilar penting dalam menjamin supremasi hukum. Tanpa keberadaan litigasi, mekanisme non-litigasi berpotensi kehilangan daya ikat dan legitimasi. Secara normatif, litigasi berfungsi sebagai alat pengawasan terakhir terhadap praktik perbankan yang menyimpang dari ketentuan hukum, sebagaimana ditegaskan oleh Yusmad (2018). Putusan pengadilan memiliki kekuatan untuk membentuk preseden dan standar perilaku bagi pelaku usaha jasa keuangan. Efek preseden ini

memberikan dampak jangka panjang terhadap praktik perbankan yang lebih berhati-hati dan patuh hukum. Fungsi tersebut tidak selalu dapat dicapai melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat privat.

Litigasi memainkan peran strategis dalam menjaga integritas sistem perbankan. Dalam kerangka perlindungan konsumen, keberadaan litigasi juga memperkuat posisi tawar konsumen dalam mekanisme non-litigasi. Ancaman eskalasi sengketa ke pengadilan mendorong bank untuk lebih serius dalam menyelesaikan pengaduan dan mediasi. Litigasi menjadi referensi normatif yang membatasi ruang penyalahgunaan kekuasaan oleh pelaku usaha. Kondisi ini menunjukkan hubungan fungsional antara litigasi dan mekanisme alternatif. Sistem penyelesaian sengketa bekerja secara berlapis dan saling melengkapi. Kebijakan hukum yang mendorong dominasi mekanisme non-litigasi tidak dimaksudkan untuk meniadakan litigasi, melainkan untuk menempatkannya secara proporsional dalam sistem penyelesaian sengketa perbankan, sebagaimana dikaji oleh Widjaja et al. (2025).

Litigasi diposisikan sebagai pelengkap yang memberikan jaminan akhir terhadap perlindungan hukum konsumen. Pendekatan ini mencerminkan keseimbangan antara efisiensi dan kepastian hukum. Integrasi antar-mekanisme menjadi kunci keberhasilan perlindungan konsumen. Tanpa litigasi, sistem penyelesaian sengketa kehilangan fondasi penegakan hukumnya. Secara keseluruhan, litigasi tetap relevan sebagai instrumen ultimum dalam penyelesaian sengketa perbankan karena memberikan kepastian hukum, membentuk preseden, dan menjaga akuntabilitas pelaku usaha jasa keuangan. Keberadaannya memastikan bahwa hak konsumen tetap dapat ditegakkan ketika mekanisme lain tidak efektif. Litigasi tidak berdiri sendiri, melainkan menjadi bagian dari sistem penyelesaian sengketa yang terintegrasi. Sinergi antara pengaduan internal, mediasi LAPSPI, dan litigasi mencerminkan desain perlindungan konsumen yang komprehensif. Pendekatan ini diharapkan mampu menjamin keseimbangan antara kepentingan konsumen dan stabilitas sektor perbankan di Indonesia.

## KESIMPULAN

Mediasi melalui LAPSPI, dan litigasi, dapat disimpulkan bahwa sistem penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia dibangun secara berlapis dengan tujuan memberikan perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan. Pengaduan internal bank berperan sebagai sarana awal yang bersifat administratif dan efisien, namun efektivitasnya sangat bergantung pada komitmen institusional, standar prosedural, dan posisi tawar nasabah yang kerap tidak seimbang. Mediasi LAPSPI hadir sebagai alternatif yang menekankan dialog, kesepakatan, dan fleksibilitas, sehingga mampu menjembatani kepentingan hukum dan ekonomi para pihak, khususnya dalam sengketa pembiayaan perbankan syariah. Litigasi tetap mempertahankan peran penting sebagai instrumen pemberi kepastian hukum yang mengikat, meskipun secara praktis menghadapi keterbatasan dari sisi waktu, biaya, dan kompleksitas proses. Keseluruhan mekanisme tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen perbankan tidak dapat bertumpu pada satu jalur penyelesaian sengketa semata, melainkan memerlukan integrasi yang saling melengkapi antar-mekanisme. Penguatan pengaduan internal melalui standarisasi dan pengawasan, optimalisasi mediasi LAPSPI melalui peningkatan kapasitas dan kepatuhan terhadap hasil kesepakatan, serta penempatan litigasi sebagai sarana ultimum yang responsif terhadap karakteristik sengketa perbankan menjadi kunci efektivitas sistem. Sinergi ini mencerminkan arah kebijakan hukum yang menyeimbangkan efisiensi, keadilan, dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia. Perlindungan konsumen tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional dan berkelanjutan dalam praktik perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, A. G. (2018). *Perbankan syariah di Indonesia*. UGM press.
- Br Ginting, M. (2025). *Kajian Hukum terhadap Prinsip Efisiensi dan Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan POJK Nomor 61/POJK. 07/2020* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Djamil, F. (2022). *Penyelesaian pembiayaan bermasalah di bank syariah*. Sinar Grafika.
- Fitri, A., & Huda, M. I. (2025). Penyelesaian Sengketa Mudharabah Perspektif Keadilan John Rawls. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 7(1), 77-89. <https://doi.org/10.33367/at-tamwil.v7i1.6881>

- HASBULLAH, D. (2022). *Kajian Yuridis Penyelesaian Sengketa Akibat "Skimming" Pada Sektor Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (Doctoral dissertation, Universitas Panca Marga).
- Hidayah, N. (2023). *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia: Kasus Perbankan Syariah*. Deepublish.
- Hidayah, P. A. (2024). Alternatif Pidana dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Indonesia. *Economic Reviews Journal*, 3(1), 688-694. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i1.223>
- Husaini, H., & Mariani, M. (2023). Penyelasaian Sengketa Akad Mudharabah di Indonesia. *Assyarikah: Journal of Islamic Economic Business*, 4(2), 91-108. <https://doi.org/10.28944/assyarikah.v4i2.1334>
- Irawan, S., Fasa, M. I., & Ja'far, A. K. (2022). Analisis Akad Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Pringsewu. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(2), 300-310. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i2.693>
- Ismail, A., & Suarti, E. (2021). Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan di Indonesia. *Sol Justicia*, 4(1), 34-39. <https://doi.org/10.54816/sj.v4i1.333>
- Latipurohmah, F., Sucipto, M. C., & Nurhayati, R. (2020). Analisis Pelaksanaan Akad Murabahah Pada Pembiayaan Mikro di Bank BRI Syariah Kcp Subang. *EKSISBANK (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)*, 4(2), 188-200. <https://doi.org/10.37726/ee.v4i2.89>
- Maulana, D. F. (2021). Analisis Terhadap Kontrak Ijarah Dalam Praktik Perbankan Syariah. *Muslim Heritage*, 6(1). <https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v6i1.2569>
- Maulani, D. C., Febriani, R., Sari, P. P., Aida, N., Hudani, M. M., & Nindien, Q. A. (2025). Efektivitas LAPSPI Dalam Penyelesaian Sengketa Layanan Digital Banking Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2(4), 2589-2596. v <https://doi.org/10.62379/jebd.v2i4.2790>
- Mias, G., Saputri, D., Hakim, M. N., Nurmalla, A., & Wiratno, T. (2025). Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa Pada Pembiayaan Al-Murabahah Di Bank Syariah Melalui Non-Litigasi (Studi Putusan No. 0132/Pdt. G/2016/Pa. Stg). *Jurnal Cendikia ISNU SU*, 2(1), 67-72. <https://doi.org/10.70826/icisnu.v2i1.785>
- Millah, A. N. N., Wasturedana, M. R., & Qolbi, S. A. (2025). Implementasi Pembiayaan Murabahah Bank Syariah Di Indonesia. *Journal Central Publisher*, 3(3), 3397-3407. <https://doi.org/10.60145/jcp.v3i3.627>
- Musjtari, D. N., Riyanto, B., & Radliyah, N. (2020). Efektivitas Penyusunan dan Implementasi Standarisasi Akad Murabahah Pada Bank Syariah sebagai Financial Intermediary. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 4(2), 94-116. <https://doi.org/10.55577/jhei.v4i2.34>
- Nurfadillah, N., Nabila, A., Risnah, R., & Wahid, S. K. (2025). Sengketa Perbankan Syariah: Inovasi Dan Tantangan. *Abdurrauf Journal of Education and Islamic Studies*, 1(2), 93-103. <https://doi.org/10.70742/arjeis.v1i2.133>
- Pardamean Harahap, S. H. (2025). *ARBITRASE PENYELESAIAN SENKETA KONSUMEN FINAL MENGIKAT Jilid 2: Pelaksanaan Putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat Final Mengikat*. Goresan Pena.
- Rofi, I., & Sahil, I. (2024). Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Pembiayaan Murabahah Di Bmt Nu Jawa Timur Cabang Sepulu Bangkalan. *Islamic Economics And Finance Journal*, 3(1), 137-146. <https://doi.org/10.62005/iseco.v3i1.126>
- Wibawa, I. G. S. P., & Sudiarawan, K. A. (2025). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Atas Gagal Bayar Pinjaman Online. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(1). <https://doi.org/10.62281/v3i1.1562>
- Widjaja, J. D., SH, S., MH, M., Subgyono, B. S. A., SH, M., & Indiaty, K. A. L. (2025). *Regulasi Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Indonesia*. Zifatama Jawara.
- Yuliana, W. T. (2020). *Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa Adjudikasi* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Deepublish.